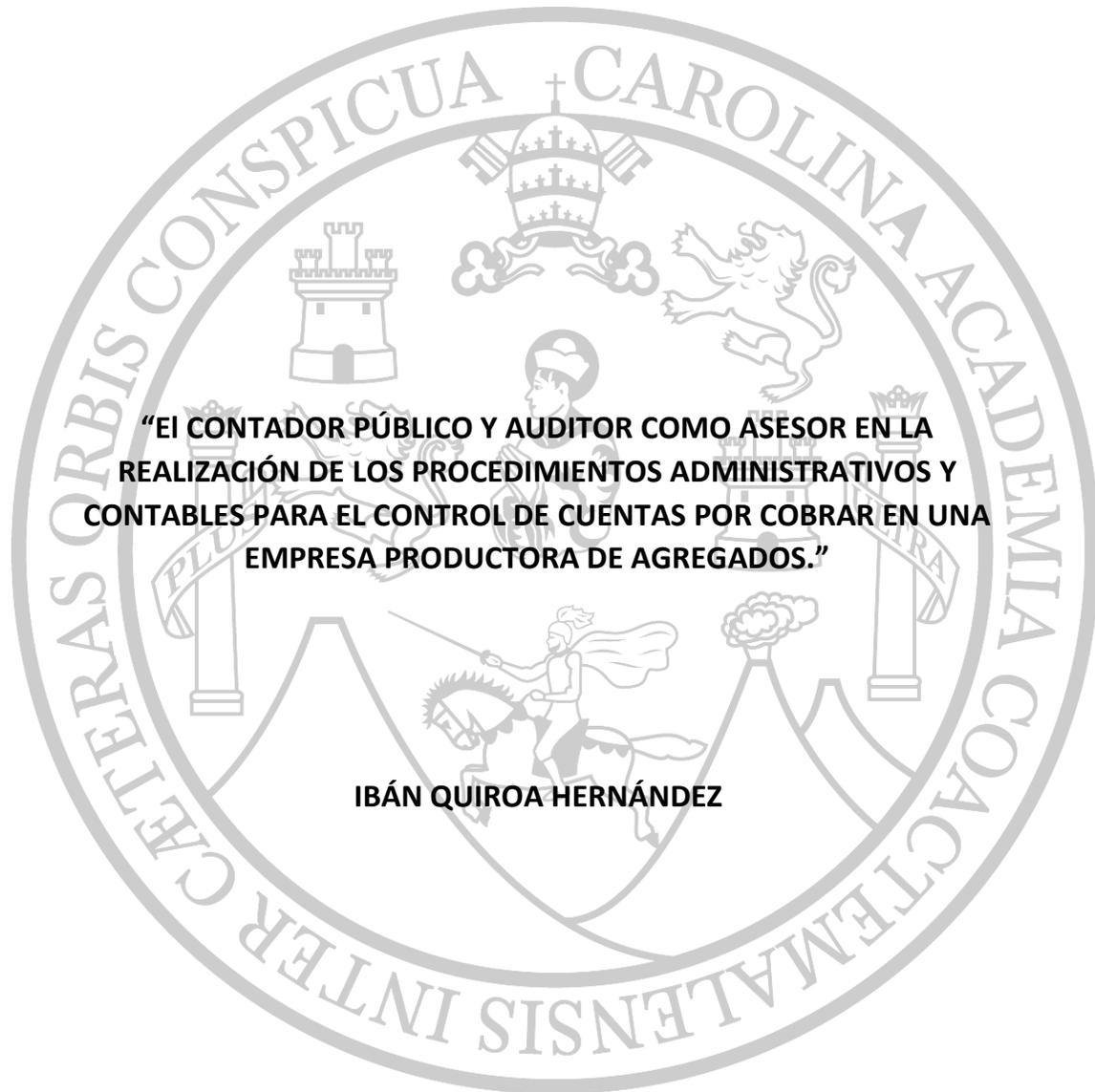


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**“EI CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN LA  
REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA  
EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS.”**

**IBÁN QUIROA HERNÁNDEZ**

**Guatemala, octubre de 2018.**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“EI CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN LA  
REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y  
CONTABLES PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA  
EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS.”**

**TESIS**

**PRESENTADA ANTE LA JUNTA DIRECTIVA**

**DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**POR**

**IBÁN QUIROA HERNÁNDEZ**

**PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE**

**CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADO**

**Guatemala, octubre de 2018.**

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

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

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS DEL  
EXAMEN GENERAL PRIVADO**

Presidente:	Lic. Pedro Brol Liuti
Secretario:	Lic. William Anselmo De León López
Examinador:	Lic. José Adán De León

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

Presidente:	Lic. José Rolando Ortega Barreda
Secretario:	Lic. Hugo Vidal Requena Beltetón
Examinador:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

Guatemala, 12 de septiembre de 2,017

Señor:

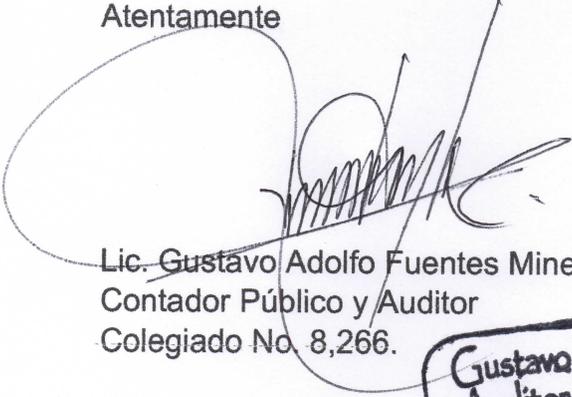
Lic. Luis Antonio Suárez Roldán  
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Ciudad Universitaria Zona 12.

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación efectuada por medio del Dictamen número **DICTAMEN-AUDITORIA 033-2015** de fecha veintinueve de enero de Dos mil Quince, para asesorar al estudiante Ibán Quiroa Hernández, carnet 8413495, quien efectuó la investigación del punto de tesis titulado **“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN LA REALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS”**, me permito informar que he concluido con la revisión sobre el contenido de dicho trabajo.

Así mismo manifiesto que el trabajo de tesis antes descrito, en mi opinión, reúne con los requisitos exigidos por las normas pertinentes, razón por la cual recomiendo su aprobación para su discusión en el examen privado de tesis, previo a optar el Título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente

  
Lic. Gustavo Adolfo Fuentes Minera  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 8,266.

**Gustavo A. Fuentes M.**  
**Auditor Reg. 526954-7**



JD-TG. No. 008-2018  
Guatemala, 24 de septiembre de 2018

Estudiante  
Facultad de Ciencias Económicas  
IBÁN QUIROA HERNÁNDEZ  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 22-2018, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 31 de agosto de 2018, que en su parte conducente dice:

**"SEXTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

6.1 Graduaciones

6.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Direcciones de Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas y de Estudios de Postgrado, en las que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las certificaciones de las Actas de los Jurados y expedientes académicos.

Junta Directiva ACUERDA: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados de Examen de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante:

Tema de Tesis:

IBÁN QUIROA HERNÁNDEZ	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN LA REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS
-----------------------	--

3o. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo no mayor de seis meses para su graduación." Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO



## **ACTO QUE DEDICO:**

- A DIOS:** Por darme sabiduría, entendimiento, inteligencia y fortaleza para obtener éste nivel académico.
- A MIS PADRES:** Ana Elsa Hernández (+), y Víctor Román Quiroa Méndez (+)
- A MI ESPOSA:** Evelyn Marisol Loarca Álvarez de Quiroa.
- A MIS HIJOS** James Alejandro, Brandon Iván, Dilan Fabián, Samantha Abigail e Ian Aarón.
- A MIS HERMANOS:** Edwin Román, Melvin Ronald, Erick Estuardo y Lic. William Ricardo.
- A MIS AMIGOS:** Especialmente a Estuardo Soto, Licda. Aura Marina Bautista, Julio Méndez, y Lesbia Álvarez.
- A MI ASESOR DE TESIS:** Lic. Gustavo Adolfo Fuentes Minera, por su apoyo en la elaboración de la presente tesis.
- A MI SUPERVISOR DE TESIS:** Licda. Elda Margarita Gómez de Román, por su colaboración incondicional.
- A MI FAMILIA:** Con quienes comparto este logro personal.
- A MI UNIVERSIDAD:** Gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, forjadora de profesionales de éxito.
- A MI FACULTAD:** Por darme su sabiduría y conocimientos, para mi crecimiento profesional.
- A USTED:** Por leer el presente trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Página</b>
Introducción	i
 <b>CAPITULO I</b> <b>EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS</b>	
1.1 Antecedentes	1
1.2 Definición de agregados	1
1.3 Definición de Empresa Productora de Agregados	2
1.4 Estructura organizacional	3
1.4.1 Definición de estructura organizacional	3
1.4.2 Principios de la estructura organizacional	4
1.4.3 Tipos de estructuras organizacionales	5
1.5 Estructura organizacional de Empresa Productora de Agregados	6
1.6 Aspectos legales y fiscales	8
1.6.1 Legislación en general observada	9
1.7 Legislación específica aplicable	14
 <b>CAPITULO II</b> <b>EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA</b> <b>PRODUCTORA DE AGREGADOS</b>	
2.1 Definición de cuentas por cobrar	16
2.2 Clasificación de las cuentas por cobrar	18
2.3 Documentos utilizados en las operaciones de crédito	19
2.3.1 Factura cambiaria	19
2.3.2 Nota de crédito	20
2.3.3 Nota de débito	21
2.4 Importancia de las cuentas por cobrar	21
2.5 Cuentas incobrables	21

2.5.1	Métodos para la medición de las cuentas de cobro dudoso	23
2.5.2	Método de las provisiones	23
2.5.3	Las cuentas incobrables en el medio guatemalteco	25
2.6	Factoraje	27
2.6.1	Definición de factoraje	27
2.7	Controles de las cuentas por cobrar en una empresa productora de agregados	27

### **CAPITULO III**

#### **EL CONTADOR PÚBLICO COMO ASESOR EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

3.1	Definición	30
3.2	Perfil del contador público y auditor	30
3.2.1	Habilidades	31
3.2.2	Conocimientos y Competencias	32
3.3	Ética	32
3.3.1	Concepto de ética	32
3.3.2	Ética profesional del contador público y auditor	33
3.4	Asesoría	34
3.4.1	Definición de asesoría	34
3.4.2	Tipos de asesoría	35
3.5	Políticas	37
3.5.1	Definición de políticas	37
3.6	Procedimientos	38
3.6.1	Definición de procedimientos	38
3.6.2	Ventajas del uso de los procedimientos	40
3.6.3	Reglas de los procedimientos	40
3.6.4	Procedimientos administrativos de las cuentas por cobrar	41
3.6.5	Procedimientos de concesión de crédito	41

3.6.6	Procedimientos de cobranza	43
3.7	Relación entre las políticas y procedimientos	44
3.7.1	Diferencias entre políticas y procedimientos	45

## **CAPITULO IV**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN LA REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Generalidades	46
4.1.1	Antecedentes	46
4.2	Solicitud de servicios profesionales	50
4.3	Propuesta de servicios profesionales	51
4.4	Carta de aceptación de servicios profesionales	55
4.5	Planificación	56
4.6	Investigación	62
4.7	Informe	78
4.8	Entrega de manual	87
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>219</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>220</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>221</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Página</b>
1	Tipos de estructura organizacional	6
2	Marco legal que debe cumplir una Empresa Productora de Agregados	10
3	Principios fundamentales de la ética del contador público y auditor	33
4	Tipos de asesoría que proporciona el contador público y auditor	36
5	Reglas de los procedimientos	63
6	Estado de situación financiera de la empresa El Piedrín, S. A.	70
7	Cuentas por cobrar de la empresa El Piedrín, S. A.	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

Número	Nombre	Página
1	Organigrama de una empresa productora de agregados	7

## INTRODUCCIÓN

La producción y comercialización de agregados, está relacionado con el auge de la construcción, y con el crecimiento de ésta en Guatemala, por lo que es necesaria la obtención de estos insumos, que provienen de las Empresas Productoras de Agregados. Es de vital importancia la forma en que se atiende al cliente en este tipo de empresas, quienes solicitan de estos productos para su labor de construcción de viviendas, edificios, carreteras o para la reparación de los mismos.

El propósito de este trabajo es presentar la forma en que el profesional de la Contaduría Pública y Auditoría, puede ser el soporte, mediante su asesoría en la elaboración de los procedimientos administrativo y contables de las cuentas por cobrar en una Empresa Productora de Agregados, que, debido al crecimiento de las ventas, tiene la necesidad mejorar el control sobre las cuentas por cobrar, mediante procedimientos, que le permitan tener la información adecuada para la toma oportuna de decisiones.

El Contador Público y Auditor, tiene la experiencia en lo referente al diseño de procedimientos administrativos y contables, y está capacitado para participar en el diagnóstico y elaboración de los mismos.

Debido a lo anterior, este trabajo pretende orientar al estudiante de las Ciencias Económicas de la carrera de Contador Público y Auditor, proporcionándole un documento que contiene la forma en que puede ser el asesor para el diseño de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar, en una Empresa Productora de Agregados.

En el Capítulo I, se hace una síntesis de los antecedentes, definiciones, naturaleza, los aspectos legales y tributarios de las Empresas Productoras de Agregados.

En el Capítulo II, se exponen las definiciones de las cuentas por cobrar, su importancia, los elementos que la componen y los controles que se deben aplicar a las cuentas por cobrar para su adecuada autorización, manejo y recuperación.

En el Capítulo III, se presenta al Profesional de la Contaduría Pública y Auditoría como asesor externo, exponiendo su definición, su ética, perfil, habilidades, conocimientos y competencias, la definición de asesoría y los tipos de la misma. Además, se exponen los procedimientos y políticas administrativas y contables, indicando su definición, su clasificación, aspectos que intervienen en los mismos, así como los parámetros a observar en su aplicación.

En el Capítulo IV, se presenta el caso práctico de la empresa El Piedrín, S. A., que comprende el tema investigado, enfocado desde el punto de vista de la asesoría para el diseño de los procedimientos administrativos y contables por parte del Contador Público y Auditor.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones con base a los resultados de la investigación realizada.

# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS**

### **1.1 Antecedentes**

En Guatemala, el uso de agregados para la construcción o para la elaboración de materiales relacionados a la misma, se remonta a tiempos de la colonia. Sin embargo, el uso generalizado de estos materiales se da en la construcción de carreteras, a partir del siglo XX, dichas construcciones, tanto las realizadas con concreto, como las hechas con asfalto, han demandado de grandes cantidades de agregados. Las empresas que más demandan de estos productos son: Asfalgua, Padegua, Conasa y otras que utilizan las mismas para la producción de los materiales indispensables para este tipo de construcción. Además, la construcción de edificaciones, puentes, pasos a desnivel, también requieren de este tipo de producto. A la fecha uno de los mayores productores es Agregados de Guatemala, quien provee a una diversidad de clientes, de una variedad de tipo de agregados, de acuerdo a las necesidades de los mismos.

También existe un sector de producción informal, entre las que se encuentran canteras que producen para el sector informal de la construcción.

Debido a la importancia del producto que manejan estas empresas, es necesario definirlo, siendo la siguiente su definición.

### **1.2 Definición de agregados**

“Agregado, también conocido como roca, material granular o agregado mineral, son aquellos materiales pétreos resultantes de la desintegración natural y desgaste de las rocas o que se obtienen mediante la trituración de rocas, con forma, y distribución de tamaños apropiados”. (17:1)

El nombre popular de los agregados es “piedrín”.

Los tipos de agregados que se utiliza en Guatemala, provienen de piedras calizas y basálticas. Estas se diferencian unas de las otras, en el color de las mismas. Siendo el color claro de los agregados de piedra caliza, y, el de la piedra basáltica de color oscuro.

Los agregados, se comercializa en Guatemala en diferentes medidas, siendo las más usadas las de media, tres octavos y una pulgada.

Al haber establecido el producto que elaboran las Empresas Productoras de Agregados, podemos definir las de la forma siguiente.

### **1.3 Definición de Empresa Productora de Agregados**

Las Empresas Productoras de Agregados, son las que se encargan de extraer piedras o rocas en las canteras, ríos, montañas, etc., por medio de maquinaria pesada, las cuales son trituradas por medio de sistemas de trituración especializados. Obteniéndose de este proceso los agregados, material fino y base. Siendo la obtención de los agregados su principal objetivo, dejando al polvo de piedra y la base como subproductos.

Estas empresas, también se encargan de la comercialización de lo que producen, proveyendo a distribuidoras de materiales de construcción, ferreterías, empresas constructoras de viviendas, edificios y de carreteras.

Para el funcionamiento de este tipo de empresas, es necesario que se establezcan relaciones entre sus actividades productivas, comerciales, administrativas y financieras.

Estas relaciones se deben de establecer dentro de un marco general, el cual se debe de formalizar según el tipo de organización que se implemente.

## **1.4 Estructura organizacional**

Al establecerse los criterios para la formación de una empresa, se debe determinar las estrategias necesarias para lograr sus objetivos. Estas estrategias están ligadas a la organización de la misma. Es importante analizar las relaciones que se deben de realizar para efectuar las actividades y operaciones, que den como resultado el cumplimiento de estas estrategias, separando las responsabilidades de cada uno de los integrantes de la organización, para lo cual se debe establecer la estructura organizacional.

### **1.4.1 Definición de estructura organizacional**

“La estructura organizacional, se define como la suma de las formas en las cuales una organización divide sus labores en distintas actividades y luego las coordina. Por su parte, diseño organizacional, es el proceso de evaluar la estrategia de la organización y las demandas ambientales, para determinar la estructura organizacional adecuada. Con frecuencia, a la estructura organizacional se le refiere como organigrama. Los organigramas son la ilustración gráfica de las relaciones que hay entre las unidades, así como de las líneas de autoridad entre supervisores y subalternos, mediante el uso de recuadros etiquetados y líneas de conexión”. (11:230)

La forma en que se dividan las actividades, será fundamental para la eficiencia de las operaciones o procesos que realiza el personal asignado. La determinación de quien hace cada actividad, y, las relaciones que se establezcan con los demás participantes o con las demás actividades relacionadas, permitirá que con la eficacia que se realice, permita obtener los resultados que se han previsto en el momento que se establecieron las estrategias y los objetivos de la organización. Por lo indicado anteriormente, es necesario que se utilicen los principios de la estructura organizacional, que serán un sustento para cumplir a cabalidad con lo planteado en las estrategias.

### **1.4.2 Principios de la estructura organizacional**

Los principios de la estructura organizacional son los fundamentos que se utilizan en el proceso de organizar para establecer su forma.

Siendo estos principios, la diferenciación y la integración.

- **Diferenciación**

“Para entender el proceso de organizar, uno de los primeros elementos que se debe examinar más a fondo es la diferenciación. La diferenciación es el grado en el cual las actividades se dividen en subactividades, las cuales son realizadas por individuos con habilidades especializadas. La diferenciación tiene como beneficio principal una mayor especialización del conocimiento y de las habilidades”. (11:231)

- **Integración**

“En contraste con la diferenciación, la integración es la medida en la cual varias partes de la organización cooperan e interactúan entre sí. El beneficio inherente a la integración es que favorece la coordinación de distintas personas y actividades para el cumplimiento de un objetivo organizacional específico. En consecuencia, una de las fuerzas que impulsan la integración es la interdependencia. Entendemos por interdependencia la medida en la cual una unidad, o un individuo, depende de otro para llevar a cabo una tarea necesaria”. (11:231)

La importancia de la estructura organizacional, y la adecuada utilización de sus principios, para el establecimiento de las relaciones que fomenten el cumplimiento de los resultados planteados, lleva a establecer los tipos de estructuras que se pueden presentar en la determinación de su forma de actuar. Para lo cual es necesario que se establezca el tipo de estructura que se utilizará en la organización.

### **1.4.3 Tipo de estructuras organizacionales**

“La estructura organizacional es la forma de dividir, organizar y coordinar las actividades de la organización. Así, también, es el marco en el que la organización desarrolla sus actividades, por lo que las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de los objetivos.

La estructura de la organización actúa como un marco que se centra en la diferenciación de áreas, de puestos de trabajo, la formulación de normas y procedimientos y las relaciones de autoridad. En este contexto, la estructura, con una definición bastante clara, regula, acota o reduce la incertidumbre respecto al comportamiento que se espera de los empleados.

Existen dos tipos de estructuras:

1. La estructura formal.
2. La estructura informal”. (15:81)

El tipo de estructura que adopta una entidad, estará basado en el tipo de relaciones que se establezcan, y sobre esta estructura se armaran las funciones que realizara cada componente de la organización y se determinara la forma en que interactuaran.

En la siguiente tabla se presenta las condiciones para establecer el tipo de estructura que posee una entidad.

**Tabla 1. Tipos de estructura organizacional**

Tipos de Estructuras Organizacionales	Estructura Formal	<p>Está conformada por las partes que integran la organización y las relaciones que las vinculan, incluyendo las funciones, actividades, relaciones de autoridad y de dependencia, así como las responsabilidades.</p> <p>El organigrama es un modelo de representación simplificado de la estructura organizacional, muestra la distribución de actividades, relaciones de dependencia, líneas de comunicación previstas, asignación de responsabilidades, etcétera.</p>
	Estructura Informal	<p>Es la que se conforma a partir de las relaciones entre las personas que comparten uno o varios procesos de trabajos dentro de la organización. Comprende aspectos referidos a los valores, intereses, sentimientos, afectos, liderazgo y toda la gama de relaciones humanas que no pueden ser determinadas previamente. Simplemente son producto de la interacción humana y del juego de personalidades. Lo informal está caracterizado por una actividad colectiva que no está orientada específicamente hacia los objetivos, pero que es necesaria para alcanzarlos.</p>

Fuente: Morales, José Antonio. Crédito y cobranza. 1era. Edición. 2014. Grupo Editorial Patria.

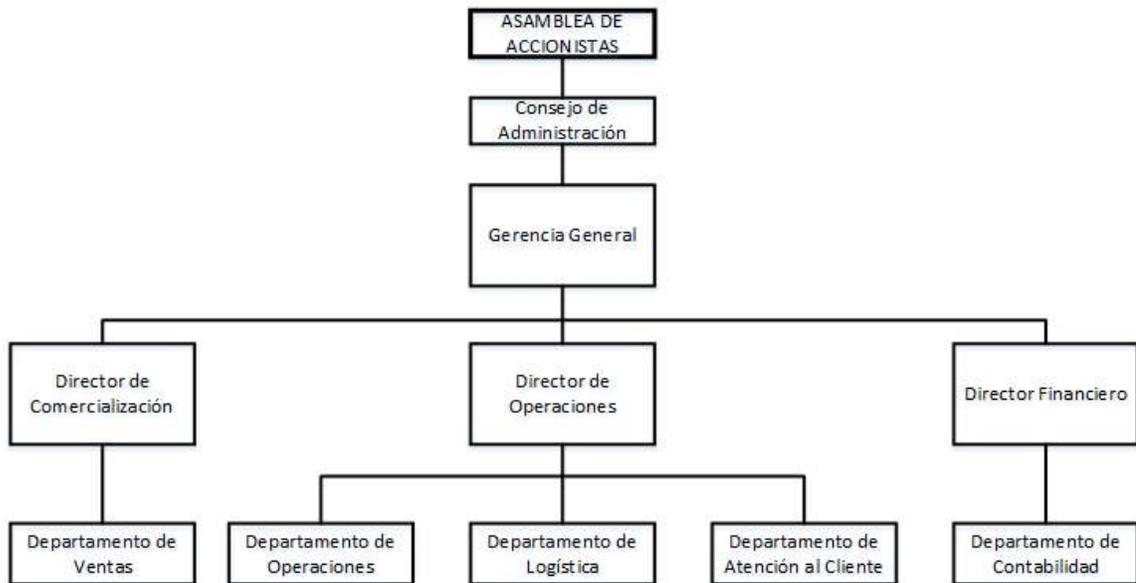
Para una Empresa Productora de Agregados, la estructura organizacional que se establezca permitirá que cumpla con sus objetivos. Por lo tanto, es necesario que aclare desde su inicio, el tipo de estructura organizacional sobre la cual se determinaran las relaciones adecuadas para su funcionamiento eficiente.

### **1.5 Estructura organizacional de Empresa Productora de Agregados**

La empresa productora de agregados cuya razón social es ser sociedad anónima, se presenta con una estructura organizativa formal, que tiene como objetivo principal, la de proveer a sus clientes de agregados, por medio de la extracción, trituración y comercialización de los mismos.

Su estructura fue adoptada según las condiciones iniciales de ventas al contado exclusivamente y la misma está representada en el siguiente organigrama:

**Figura 1. Organigrama de una empresa productora de agregados**



Fuente: Elaboración propia.

Las actividades que realiza la empresa para cumplir sus objetivos, estos representados por los departamentos de ventas, operaciones, logísticas, atención al cliente y contabilidad.

El departamento de ventas, se encarga de comercializar los agregados en los diferentes sectores a los que tiene acceso, siendo estos, distribuidores de materiales de construcción, ferreterías, empresas de construcción, urbanizadoras, plantas de producción de asfalto y concreto, etc.

Para el departamento de operaciones, las actividades que realizan son de vital importancia para la empresa, ya que en ella se realizan los procesos de extracción

y trituración de la piedra, los cual se realizan en las canteras de Bárcenas y El Milagro.

Para el traslado de los agregados a los clientes, el departamento de logística, utiliza camiones adecuados para su manejo y disposición.

En el departamento de atención al cliente, se reciben las órdenes de compra de los clientes, se autoriza el despacho en las canteras y se lleva el control de las cuentas por cobrar, maneja el efectivo de las ventas al contado, desde lo obtenido en las canteras hasta su depósito. Realiza la tarea de facturar, coordinar los cobros, corroborar las fechas de pago de los clientes, y de realizar el depósito de los cobros.

El departamento de contabilidad, realiza las actividades de tesorería, control contable y preparación de información financiera.

## **1.6 Aspectos legales y fiscales**

Las empresas en Guatemala, deben de cumplir una serie de aspectos tanto legales como fiscales para poder trabajar en el país, dichos aspectos se detallan a continuación.

La Empresa Productora de Agregados, está regulada por aspectos legales en cuanto a su constitución y los requisitos que necesita para trabajar en el país. Por lo que dicha empresa deberá cumplir lo que se indican, tanto en la Constitución Política de la República de Guatemala, como la Ley de Minería, y demás Leyes y Acuerdos que le sean aplicables, por lo que debe cumplir las siguientes disposiciones:

“Artículo 39.- Propiedad privada. Se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana. Toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley.

El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos”. (2:9)

“Artículo 43.- Libertad de industria, comercio y trabajo. Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”. (2:10)

#### **1.6.1 Legislación en general observada**

El Marco Legal que una Empresa Productora de Agregados debe de observar y cumplir es muy amplio, y, abarca aspectos laborales, generales y tributarios, entre otros. El cumplimiento de este marco legal es de gran importancia para las empresas, ya que en él se refleja la participación en la sociedad y la forma en que estas aportan, no solo en el pago de impuestos, sino en el desenvolvimiento de su personal, de la forma que afecta al medio en que se desenvuelve, y como apoya en el cumplimiento de las actividades del Estado, favoreciendo las relaciones empresa – gobierno.

Las Empresas Productoras de Agregado, deben de observar y aplicar las leyes que la regulan, en su funcionamiento y en las relaciones con otras empresas.

El referido marco legal, está representado en el siguiente cuadro.

**Tabla 2. Marco legal que debe cumplir una Empresa Productora de Agregados en Guatemala.**

Marco Legal	Leyes y Acuerdos Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Trabajo. Decreto Número 1441 y sus reformas.</li> <li>• Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado. Decreto Número 76-78 y sus reformas.</li> <li>• Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público. Decreto Número 42-92.</li> <li>• Ley de Bonificación Incentivo. Decreto Número 78-89 y sus reformas.</li> <li>• Acuerdo Número 1123 de la Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.</li> <li>• Acuerdo Gubernativo 229-2014, reformado por el Acuerdo Gubernativo No. 51-2015 publicado el 6 de febrero de 2015. Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional.</li> <li>• Acuerdo Gubernativo Número 297-2017, Salarios Mínimos para Actividades Agrícolas, No Agrícolas y de la Actividad Exportadora y Maquila.</li> </ul>
	Leyes y Acuerdos Generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley de Minería, Decreto 48-97.</li> <li>• Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos. Decreto Número 67-2001.</li> <li>• Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, Decreto 68-86, modificada por los Decreto 75-91, y Decreto 1-93.</li> </ul>
	Leyes Mercantiles y Tributarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Comercio de Guatemala. Decreto Número 2-70 y sus reformas.</li> <li>• Ley Contra la Defraudación y el Contrabando Aduanero. Decreto Número 58-90 y sus reformas.</li> <li>• Código Tributario. Decreto Número 6-91 y sus reformas.</li> <li>• Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto Número 27-92 y sus reformas.</li> <li>• Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. Decreto Número 70-94 del Congreso de la Republica y sus reformas.</li> <li>• Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos. Decreto Número 37-92 y sus reformas.</li> <li>• Ley Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros. Decreto Número 103-96 y sus reformas.</li> <li>• Disposiciones Legales para el Fortalecimiento de la Administración Tributario. Decreto Número 20-2006 del Congreso de la República y sus reformas.</li> <li>• Ley del Impuesto de Solidaridad. Decreto Número 73-2008 y sus reformas.</li> <li>• Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando. Decreto Número 4-2012.</li> <li>• Ley de Actualización Tributaria. Decreto Número 10-2012.</li> <li>• Ley Nacional de Aduanas. Decreto Número 14-2013.</li> <li>• Ley de Reformas al Código Tributario, a la Ley de Actualización Tributaria; y, a la Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado. Decreto 19-2013.</li> <li>• Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria. Decreto 37-2016.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las leyes indicadas en el cuadro anterior, la Empresa Productora de Agregados, debe observar su cumplimiento, para mantener el negocio en marcha, principalmente a las siguientes.

- Código de Comercio de Guatemala. Decreto Número 2-70 y sus reformas.  
“Artículo 2 - Comerciantes. Son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a lo siguiente:

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

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

3º La Banca, seguros y fianzas.

4º Las auxiliares de las anteriores.

Artículo 10. Sociedades mercantiles. Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

1º La sociedad colectiva.

2º La sociedad en comandita simple.

3º La sociedad de responsabilidad limitada.

4º La sociedad anónima.

5º La sociedad en comandita por acciones.

Artículo 368. – Contabilidad y registros indispensables. Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados. Al efecto deberán llevar, cuando menos, los siguientes libros o registros:

- 1º Inventario
- 2º De primera entrada o diario
- 3º Mayor o centralizador
- 4º De Estados Financieros.” (3)

- Código de Trabajo. Decreto Número 1441 y sus reformas.  
“Artículo 1.- El presente Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores con ocasión del trabajo y crea instituciones para resolver sus conflictos.” (4)
  
- Código Tributario. Decreto Número 6-91 y sus reformas.  
“Artículo 1.- Carácter y campo de aplicación. Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

Artículo 14.- Concepto de la obligación tributaria. La obligación tributaria constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la administración tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ellas. Tiene por objeto la prestación de un tributo, surge al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y conserva su carácter personal a menos que su cumplimiento se asegure mediante garantía real o fiduciaria, sobre determinados bienes o con privilegios especiales.

La obligación tributaria pertenece al derecho público y es exigible coactivamente.” (5)

- Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto Número 27-92 y sus reformas.  
Artículo número 1.- De la materia del impuesto. Se establece un impuesto al valor agregado, sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización corresponde a la Superintendencia de Administración Tributaria.

Artículo número 2.- Definiciones. Para los efectos de esta Ley se entenderá:  
Numeral 1) Por venta: Todo acto o contrato que sirva para transferir a título oneroso el dominio total o parcial de bienes o inmuebles situados en el territorio nacional, o derechos reales sobre ellos, independientemente de la designación que le den las partes y del lugar en que se celebre el acto o contrato respectivo.

Artículo número 3.- Del hecho generador. Numeral 2) La venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos. (7)

- Ley de Actualización Tributaria. Decreto Número 10-2012.  
“Este decreto, modifica a los siguientes decretos del Congreso de la República.
  - ✓ Impuesto Específico a la Primera Matrícula de Vehículos Automotores Terrestres.
  - ✓ Instaura una nueva Ley Aduanera Nacional, derogada posteriormente por el Decreto 14-2013.
  - ✓ Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto 27-92.
  - ✓ Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos. Decreto 70-94.
  - ✓ Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos. Decreto. 37-92.
  - ✓ Y, en el caso del Impuesto sobre la Renta, elimina al Decreto 26-97 y sus reformas. Proporcionando un nuevo marco legal, respecto a este tema.” (6)

## **1.7 Legislación específica aplicable**

Las Empresas Productoras de Agregados en Guatemala, deben de cumplir con regulaciones específicas para poder realizar sus actividades. La principal regulación que le es aplicable es la Ley de Minería, Decreto 48-97.

Esta ley, indica cómo debe de actuar una empresa que se dedica a la explotación de rocas y otros materiales, los cuales son utilizados para la construcción y otros usos que se pueden asociar a esta actividad.

Para estar dentro del marco legal que regula a las Empresas Productoras de Agregados, estas deben de cumplir con lo que indica el siguiente artículo:

“Artículo.5. Materiales de construcción. Las personas que exploten arcillas superficiales, las arenas, las rocas y demás materiales aplicables directamente a la construcción, excluyendo las rocas decorativas, quedan exentas de obtener licencia de explotación, siempre y cuando dicha explotación no se realice con fines comerciales e industriales, debiendo cumplir en todo caso con lo prescrito en la Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente. No obstante, cuando estos materiales se encuentren asociados a minerales en concentraciones explotables, deberán obtener la licencia respectiva. Las municipalidades velarán por la explotación racional de estos materiales. El Reglamento de esta ley regulará todo lo relativo de estas explotaciones”. (8)

La Constitución Política de la República de Guatemala, propicia las condiciones para la explotación técnica y racional de hidrocarburos, minerales y demás recursos naturales no renovables, para un mejor desenvolvimiento de la sociedad, dando su importancia en el siguiente artículo.

“Artículo 125. Explotación de recursos naturales no renovables. Se declara de utilidad y necesidad pública, la explotación técnica y racional de hidrocarburos, minerales y demás recursos naturales renovables.

El Estado establecerá y proporcionará las condiciones para su exploración, explotación y comercialización.” (2)

Por lo antes indicado, la materia prima para la producción de agregados, las rocas, es un bien que debe ser aprovechado en forma racional, cumpliendo con lo establecido en la ley referida.

El cumplimiento del marco legal, tanto el aplicable a todas las empresas y el aplicable a la Empresa Productora de Agregados, favorece el cumplimiento de uno de los objetivos del control interno, referido al cumplimiento de reglamentos y normativas, lo cual ayudara a que la administración demuestre que parte de sus controles son adecuados.

## **CAPÍTULO II**

### **CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS**

#### **2.1 Definición de cuentas por cobrar**

La necesidad de llamar la atención a nuevos clientes o a un sector que no se han logrado atraer con las condiciones de venta concedidas por la administración, por cambio de estrategias generales o específicas, hace necesario que se utilicen otros medios para atraer a potenciales clientes. Uno de estos medios es el de proporcionar crédito.

El crédito conlleva, el que se proporcione productos o servicios a un cliente, quien cancelará en el futuro, según las condiciones acordadas entre ambos. Este tipo de crédito se proporciona, como un crédito comercial, el cual se define como “una forma común de financiación a corto plazo prácticamente en todos los negocios. Es la mayor fuente de fondos para las compañías pequeñas, debido a que los proveedores son, generalmente, más condescendientes en el otorgamiento de crédito que las instituciones financieras, porque confían a quien le otorgan el crédito, dado a que la verificación que realizan es distinta a la de los bancos”. (15: 66)

Cuando se concede un crédito comercial, se está dando por sentado que se crearan cuentas por cobrar, las cuales deberán de ser recuperadas de acuerdo a las condiciones en que hayan sido autorizadas. Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, es necesario que se tomen las medidas adecuadas para su recuperación. La concesión de crédito comercial a los clientes de la empresa, determina el que se formen criterios adecuados para la recuperación de los mismos. La formación de estos criterios será la base para las políticas y procedimientos de autorización de crédito y de cobranzas.

Cuando una empresa decide proporcionar crédito a sus clientes, debe considerar los procesos internos de control que, permitan mejorar su participación en el mercado que se desenvuelve, para obtener una participación de los consumidores de los productos que esta produce o comercializa, o de los servicios que presta. También, utiliza este medio para rotar todo o parte de sus productos u obtener mayor rendimiento del capital invertido.

Las condiciones que la administración determine para el manejo de las cuentas por cobrar, deberán de estar condicionadas al riesgo que se establezca, y las medidas para mitigar el mismo. Las medidas de control que se establezcan, estarán asociadas a lo que la administración estará de acuerdo en utilizar y a los costos que estos acarreen.

La adecuada administración de las cuentas por cobrar, conlleva muchas variables a las que la administración se enfrentará, de las cuales deberá de escoger las adecuadas, y que estarán asociadas a los objetivos de la empresa.

Entre las variables que afectan están, la de incrementar el inventario para tener disponibilidad para cubrir los incrementos de ventas al crédito, la obtención de créditos en entidades financieras para cubrir los flujos de efectivo necesarios para proporcionar los créditos y la compra de inventario o maquinaria.

La necesidad en nuestro medio, de hacer crecer las ventas impulsa a que se tomen medidas que faciliten a los clientes de las empresas, el acceso al financiamiento por parte de ellas. El proporcionar facilidades de crédito a los clientes, implican que se obtienen derechos sobre papeles, facturas u otros documentos, a un tiempo específico.

Los documentos que se generan sobre las actividades de crédito, son de vital importancia, ya que en la mayoría de las empresas, estos llegan a representar un alto porcentaje de los activos, sino, el de mayor importancia. Por lo anterior, su administración debe estar basada sobre criterios sólidos.

Su análisis y control por medio de las políticas que la empresa implemente, tendrán una gran influencia sobre el futuro de la empresa y la recuperación de los fondos invertidos en este rubro, dependerá que la empresa tenga la capacidad de continuar.

## **2.2 Clasificación de las cuentas por cobrar**

Para tener un panorama más claro, las cuentas por cobrar están clasificadas como un activo circulante y dentro de sí misma, sus componentes se pueden clasificar según su naturaleza.

“Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación del activo circulante. Entre las principales cuentas incluidas en este rubro figuran las siguientes:

- **Cientes:** Son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o de la prestación de servicios a crédito.
- **Documentos por cobrar:** Esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Funcionarios y empleados:** Son las cuentas o documentos que se originan por préstamo otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.

- Deudores diversos: Son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas de las que representen a la actividad normal de la empresa.

Asimismo, existen cuentas como: intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar, y otros conceptos también por cobrar. De los tipos de partidas por cobrar mencionados anteriormente, los más conocidos son clientes y documentos por cobrar”. (10:328)

### **2.3 Documentos utilizados en las operaciones de crédito**

Para la formalización del crédito que, se proporciona por la entrega de productos o servicios, es necesario que se utilice la documentación que representará los valores o actividades que se han proporcionado a los clientes. En el medio guatemalteco, estos documentos están representados por las facturas cambiarias autorizadas. Además, existen otros documentos que afectan a lo establecido en estas facturas, como lo son las notas de crédito y de débito.

Los documentos a utilizar en la documentación de las Cuentas por Cobrar son:

#### **2.3.1 Factura cambiaria**

La factura cambiaria, es un título de crédito mediante el cual se constituye un derecho sobre bienes que han sido entregados, el cual constituye un documento ágil para respaldar el crédito que se le otorgue a un cliente. En ella se expresa las condiciones del crédito que se ha otorgado, y que, en el Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 del Congreso de la Republica, se identifica en el siguiente artículo:

“Artículo 591. Factura cambiaria. 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 en las condiciones de este capítulo.

No se podrá librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas, real o simbólicamente”. (3)

El uso de las facturas cambiarias, en el comercio guatemalteco permite tener documentos de crédito que permitan su uso en el medio financiero como documentos que se pueden descontar y poder obtener financiamiento sobre los mismos.

Para que los documentos de las ventas y las notas que las modifican, sean legales en Guatemala, y para los efectos fiscales correspondientes, debe de tener la autorización de la Superintendencia de Administración Tributaria, según los indica en los artículos del 29 al 36 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del congreso de la República de Guatemala. (7)

Estos documentos tienen vigencia de un año, cuando son autorizados por primera vez, y para las siguientes autorizaciones la vigencia será de 2 años. Para solicitar una nueva autorización se deberá de haber consumido un setenta y cinco por ciento (75%) de los documentos autorizados.

### **2.3.2 Notas de crédito**

“Las notas de crédito, son documentos que se emitirán cuando existan devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones que se hayan facturado previamente. Reducen el valor de la factura a la que están afectando.”  
(7)

### **2.3.3 Notas de débito**

“Las notas de débito, se utilizan para aumentar los precios de los bienes o servicios, o para el cobro de recargos sobre operaciones ya realizadas, como lo son los intereses por mora, y en ambos casos hacen referencia a facturas emitidas previamente.” (7)

### **2.4 Importancia de las cuentas por cobrar**

La importancia de las cuentas por cobrar, radica en que en este rubro están registrados bienes y servicios, que la organización ha entregado a los clientes por medio de crédito. En muchas empresas es un rubro con un valor considerable y que refleja en mucho, la capacidad de abarcar a un amplio espectro de clientes, en empresas de consumo masivo, y en otras ocasiones a un limitado grupo de clientes.

Su control y la determinación de su valor es importante para tener la confianza que dichos valores, sean los más exactos posible, y así obtener la información que pueda ser utilizada para obtener préstamos o descuento de facturas, y para el cobro futuro de las mismas.

Las cuentas por cobrar, deben de estar respaldadas por documentación que compruebe la garantía de recuperación de los créditos concedidos. En Guatemala, al proporcionar inventarios o productos al crédito, la forma de su recuperación o negociación está ligado a documentos, en este caso, por la factura cambiaria.

### **2.5 Cuentas incobrables**

El establecer una estrategia para el aumento de ventas, conlleva riesgos y entre ellos encontramos el riesgo de no recuperar parte de las cuentas por cobrar, debido a condiciones que están fuera de las predicciones de la empresa o por la

aplicación incorrecta de las políticas y procedimientos administrativos relativos al de otorgar crédito a dichos clientes, por lo cual es necesario se realicen actividades para las que se consideren de difícil recuperación, y que permitan establecer la adecuada valuación de las cuentas por cobrar.

El método para poder cumplir con la adecuada valoración de las cuentas por cobrar, dependerá de la forma de determinar las posibles pérdidas por falta de recuperación de los saldos de los clientes morosos. Por lo que es necesario que, se establezcan provisiones o un proceso directo de baja de las cuentas por cobrar incobrables, para valorar correctamente el valor de las cuentas por cobrar. En toda entidad o negocio que se preste a otorgar crédito a sus clientes, es normal que tenga clientes que se atrasen y que debido a estas condiciones es necesario que se estime la parte que podrían dejar de pagar definitivamente. Los controles que la administración establezca para la recuperación de las cuentas por cobrar, deberán de considerar la parte que no se podrán recuperar. Estos controles deberán de tener una base para su aplicación, y, serán la base para establecer el método que se aplicara para su estimación o para su baja definitiva en forma directa. Además, proveerán la información con la que se permita valorar correctamente las cuentas por cobrar.

“Las cuentas incobrables representan el costo que la empresa asume por determinados clientes que no cancelarán sus deudas, generando a la empresa un gasto operativo”. (9:211)

Es indudable que, las cuentas incobrables están ligadas íntimamente a las cuentas por cobrar, ya que la incertidumbre de la falta de pago, nace por la aprobación de crédito a los clientes. Por lo que es necesario que se utilice un método para registrarlas. Siendo estos métodos los siguientes:

### **2.5.1 Métodos para la medición de las cuentas de cobro dudoso**

“Para determinar el importe que habrá de disminuirse de las cuentas por cobrar tenemos dos métodos o procedimientos: el de las provisiones y el de cancelación directa.

La falta de pago de uno o varios clientes, después de haber agotado los controles administrativos de cobranza, y con la seguridad de que la recuperación no es posible, da paso a utilizar un método para su registro.

“Los siguientes son los dos métodos para contabilizar las cuentas y documentos por cobrar que parecen incobrables.

- El método de cancelación directa sólo reconoce el gasto, cuando se juzga que las cuentas y documentos han perdido todo valor.
- El método de provisión consiste en asignar un gasto de cuentas incobrables antes de su cancelación en libros”. (18:399)

### **2.5.2 Método de las provisiones**

Para la determinación del monto de las cuentas incobrables, por el método de provisionarla, se puede de considerar lo siguiente.

El método de las provisiones “consiste en determinar estimados antes de obtener evidencia y decidir que la empresa no podrá realizar los cobros a determinados clientes específicos. Dentro del método de provisiones tenemos dos tipos: el global y el analítico.

a. Método global. Se aplica a las empresas cuyo caudal de clientes es numeroso y, por tanto, resulta poco práctico analizar cada cuenta individual. Este procedimiento tiene su plena utilidad, tomando como base la experiencia de ejercicios anteriores, pues se piensa que la historia se volverá a repetir; consecuentemente, dos elementos intervienen para elegir este procedimiento.

- Que la empresa cuente con un número considerable de clientes.
- Que se tenga en consideración la experiencia de años anteriores.

Sin embargo, ¿Qué pasa con las empresas de nueva o reciente creación? En este caso se puede recurrir a indicadores de empresas del mismo ramo o características similares, publicados en estadísticas oficiales, revistas o periódicos especializados.

Para emplear este procedimiento, es indispensable establecer dos conceptos:

- La base sobre la que se debe actuar de acuerdo con la experiencia que se ha obtenido en periodos contables anteriores por cuentas incobrables.
- La determinación del tanto por ciento aplicable a la base elegida.

En relación con la base a elegir, tres conceptos gozan de aceptación, cada uno de ellos con sus argumentos en pro y en contra: el porcentaje de las ventas a crédito, el porcentaje del saldo a cargo de clientes y el porcentaje de las ventas totales.

1. Porcentaje de las ventas a crédito. De este concepto se argumenta a favor que las cuentas por cobrar son originadas por las ventas a crédito y, por ello, sus gastos se identifican mejor con las ventas que las originaron. En su contra se aduce que no todas las ventas a crédito permanecen pendientes de cobro.
2. Porcentaje del saldo a cargo de clientes. Se argumenta a favor que precisamente las cuentas por cobrar llegarán a ser de cobro dudoso o se convertirán en incobrables. Además, como los saldos de las cuentas por cobrar son menores que las ventas, pues ya se han cobrado durante el ejercicio muchas de ellas, el porcentaje resultante es mayor, con lo cual las valuaciones

de los gastos, de las cuentas por cobrar y la utilidad consecuentemente son más conservadoras y muestran una cantidad más factible de recuperación, lo que resulta particularmente interesante cuando se presentan los estados financieros para efectos de créditos de acreedores, proveedores y especialmente los bancos.

3. Porcentaje de las ventas totales. Respecto a este concepto, se argumenta a favor que, si las cuentas por cobrar surgen al momento de las ventas, resulta adecuado tomar como base de determinación este importe para hacer un mejor enfrentamiento de ingresos con costos y gastos. En contra, se tiene que, al ser mayores los importes del saldo de ventas, el porcentaje será menor, lo que arrojará un cargo menor a gastos y a la estimación, con lo cual tanto en el estado de resultados (donde la utilidad estará incrementada) como en el balance, el saldo realizable de cuentas por cobrar será poco conservador.

b. Método analítico o de clasificación de cuentas por antigüedad de saldo. Este método consiste en el estudio de cada cuenta de clientes para determinar su solvencia. Es práctico y viable de aplicar en las empresas con número reducido de clientes y cuya importancia relativa representa cierta consideración en el balance.

Para llevar a cabo este estudio se acostumbra como primer paso establecer la antigüedad de saldos de cada cliente, que se logra con la integración de un estado, el cual contiene los datos tomados de la tarjeta auxiliar del cliente".  
(23:180)

### **2.5.3 Las cuentas incobrables en el medio guatemalteco**

En el medio guatemalteco, la legislación relacionada con las cuentas incobrables, la encontramos en la Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012,

del Congreso de la República de Guatemala, en el artículo 21 numeral 20, indica: “Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios o 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 en la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral, 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 periodo 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 con los requerimientos de cobro administrativos 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 periodo de liquidación en que se produzca el mismo”. (6)

La aplicación del porcentaje indicado en la Ley de Actualización Tributaria, del tres por ciento (3%) sobre las cuentas por cobrar por operaciones de ventas de clientes, no es limitante, ya que se puede aplicar un porcentaje mayor, siendo el valor excedente un gasto no deducible.

## **2.6 Factoraje**

### **2.6.1 Definición de factoraje**

El factoraje se puede definir como, “un producto financiero con el cual las entidades autorizadas reciben las facturas o derechos de cobro de una o varias empresas, a cambio de que dichas entidades les paguen anticipadamente a estas empresas el valor de las facturas o derechos de cobro, descontando una comisión o tasa de descuento. Esta operación la realizan las instituciones bancarias, las empresas especializadas en servicios financieros y otras cuyo objeto social legalmente establecido se los permita”. (21:27)

Las empresas que proporcionan crédito a sus clientes, en cierto momento, necesitan de fondos para seguir con sus operaciones o para ampliarlas, por lo que utilizan medios financieros para obtenerlos. En Guatemala, el factoraje es uno de estos medios.

## **2.7 Controles de las cuentas por cobrar en una Empresa Productora de Agregados**

Debido a la importancia que las cuentas por cobrar tienen en los activos de una empresa, es necesario que los riesgos que son parte de la actividad de dar crédito a los clientes, sean evitados o que su impacto sea el menor posible para su adecuada administración. Por lo que es necesario que se tengan los controles adecuados para su autorización, manejo y recuperación.

Los controles que se deben de aplicar al rubro de cuentas por cobrar permitirán se obtengan los resultados que proporcionen la eficiencia en las operaciones y que los valores que se obtengan, se presenten en forma transparente y confiable.

En la Empresa Productora de Agregados, se debe establecer controles que sean aplicables a las áreas en las que se generan las operaciones que son la base para proporcionar el crédito a los clientes y su manejo.

Los controles, que generalmente se aplican al rubro de las cuentas por cobrar en una Empresa Productora de Agregados son:

- Políticas de crédito y cobranza, en las que se fundamenten la forma de operar para otorgar créditos, entregar producto y la recuperación de los créditos concedidos.
- Procedimientos diseñados para cumplir con lo establecido en las políticas de crédito y cobranza.
- Documentación adecuada de la información del cliente al que se le ha concedido crédito, por medio los formularios de solicitud de crédito y los memorándums del crédito que se le dado al cliente, según el nivel de autorización.
- Uso de documentos pre numerados que comprueben y respalden la entrega de los agregados.
- Elaboración de documentos autorizados, que representan los créditos a los clientes basados documentos de entrega de los agregados.
- Notas de crédito por las devoluciones o descuento, adecuadamente autorizadas y registradas.
- Registro de las operaciones de descuento de facturas cambiarias, factoraje.

- Elaborar reportes de antigüedad de saldos para el seguimiento adecuado de los saldos en cuanto al cumplimiento de los plazos de pagos según lo autorizado previamente.
- Efectuar la revisión de los documentos que soportan las cuentas por cobrar por medio de arqueo de los documentos que representan a las mismas.
- Se deberá de realizar periódicamente la confirmación, con los clientes, de los saldos que se tienen en los registros.
- Tener una adecuada custodia de los documentos que representan las cuentas por cobrar, como lo son las contraseñas de pago de los clientes o las propias facturas cambiarias firmadas.
- Registrar, en base a la política de estimación de las cuentas incobrables, los valores que representen la disminución de valor de las cuentas por cobrar.
- Controlar que los clientes cumplan con los plazos de crédito que se les otorgo, por medio de métodos de cobranza que incluyan carta de cobro según el periodo de atraso.
- Establecer las entidades externas que se encargaran realizar el cobro a clientes que se hayan excedido del plazo de ciento veinte días de vencida la factura.
- Obtener las autorizaciones correspondientes para la baja de las cuentas por cobrar que, se han determinado después de aplicar los procesos administrativos y judiciales.
- Análisis de la antigüedad de saldos del cliente.

La implementación y seguimiento de los controles que se establezcan para el control de las cuentas por cobrar, permitirá que se fortalezca la adecuada administración de este rubro, lo cual permitirá que las operaciones que se realicen puedan ser fácilmente comprobables y que su revisión deba estar basada adecuadamente, por los medios que establezca la administración, obteniendo información fiable y oportuna.

## **CAPÍTULO III**

### **EL CONTADOR PÚBLICO COMO ASESOR EN LA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

#### **3.1 Definición**

El Contador Público y Auditor, es el profesional que posee los conocimientos y competencias para realizar sus servicios en los ámbitos contables, administrativos, evaluación de proyectos, tributarios y otros, en los cuales en forma ética realiza los procedimientos necesarios para la elaboración de informes o prestación de servicios de asesoría, que satisfagan las necesidades de sus clientes.

Todo lo anterior, dentro de la ética profesional a la cual se debe y cumpliendo las regulaciones legales en el ámbito en que se desarrolle.

Ante la sociedad guatemalteca el Contador Público y Auditor, es un profesional de amplia confianza, quien realiza sus actividades con la ética necesaria para el cumplimiento de un servicio profesional, basado en conocimientos, capacidades y competencias.

#### **3.2 Perfil del contador público y auditor**

El profesional que se ha formado para ser Contador Público y Auditor, a través de experiencias, capacitaciones, prácticas y sobre todo estudio relativo a su profesión, y de otras ramas de las ciencias económicas y sociales, es capaz de ejercer en una variedad de funciones en los sectores públicos y privados de la sociedad guatemalteca, pudiendo aplicar a los siguientes puestos:

a. En el sector público:

- En la contabilidad del estado, como contador o analista, en las diferentes dependencias del estado.
- En las auditorías fiscales, como auditor fiscal, en la Superintendencia de Administración Tributaria.
- En la contraloría del estado, como auditor de las dependencias del estado.
- En el sector financiero, como auditor en la Superintendencia de Bancos.
- En el presupuesto público, como analista de presupuestos en Segeplan y otras entidades relacionadas.
- En las finanzas del estado, como asesor en el Ministerio de Finanzas Públicas.

b. En el sector privado:

- En despachos de auditoría externa, como auditor independiente.
- En auditoría interna, en empresas privadas.
- En empresas privadas, como administrador.
- Como analista de las finanzas de una empresa privada.
- En asesoría de las actividades financieras, fiscales, administrativas, etc., de las empresas.
- En contraloría de empresas privadas, en la matriz y sus subsidiarias.
- En la contabilidad de pequeñas, medianas y grandes empresas.
- En la gerencia general de empresas privado.

### 3.2.1 Habilidades

“Para tener una idea concreta de lo que es habilidad tenemos el siguiente concepto “proviene del término latino habilitas y hace referencia a la maña, el talento, la pericia o la aptitud para desarrollar alguna tarea. La persona hábil, por lo tanto, logra realizar algo con éxito gracias a su destreza”. (27:1)

Las habilidades que el Contador Público y Auditor, ha adquirido son de vital importancia para el ejercicio de su profesión, ya que las mismas permitirán que desarrolle actividades que ante la sociedad son de gran relevancia, ya que la confianza es un valor que es considerado valioso para los usuarios, en los resultados de su actividad.

### **3.2.2 Conocimientos y competencias**

“Se entiende por competencia, un conjunto denso, complejo, integrado y dinámico de saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales que un ser humano ha conseguido desarrollar a ciertos niveles de calidad y que le hacen apto para seguir aprendiendo (significativa, funcional y permanentemente).

Esencialmente, hacen al sujeto competente para realizarse humanamente, socialmente y laboral o profesionalmente”. (1:11)

Las competencias que el Contador Público y Auditor, ha obtenido en su carrera profesional a través de los estudios realizados, las capacitaciones, cursos y la propia experiencia en el campo laboral, serán las bases para efectuar una diversidad de trabajos, servicios y asesorías.

## **3.3 Ética**

### **3.3.1 Concepto de ética**

“La ética es el conjunto de principios morales que guía la conducta de las personas”. (22:4)

La ética, implica la rectitud con que se efectuó una acción, una actividad, un negocio o un ejercicio profesional, además, se enmarca en principios que rigen la forma de actuar y que sus resultados afectan el bienestar de terceros.

En el ejercicio profesional, la ética es fundamental, ya que su actuar tiene un efecto sobre el bienestar de un gran número de personas o grupos. Las decisiones

que se tome como profesional tienen consecuencias significativas y los resultados de las mismas servirán de base para la toma de acciones de sus clientes, siempre sobre la premisa de primero el bienestar común.

### 3.3.2 Ética profesional del contador público y auditor

En la sociedad existe una necesidad especial de conducta ética que deben observar los profesionales de la Contaduría Pública, ya que en ellos recae la responsabilidad de ejercer correctamente sus actividades, para que exista la confianza que necesita la sociedad, al respecto del efecto que tenga, sus actuaciones sobre sus bienes.

Para el Contador Público y Auditor, la forma en que se conduzca deberá de mostrar un alto nivel de conducta profesional, basado en normativas que permita mantener una confianza pública. Para ello debe de poseer los conocimientos que permitan efectuar correctamente su profesión y a la vez seguir los lineamientos del código profesional que le atañe. La confianza que tenga la sociedad en su comportamiento profesional será la base para su desarrollo.

Las normas de actuación que debe observar están contenidas en el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad de International Federation of Accountants (IFAC). En el indica que el profesional de la contabilidad deberá de cumplir con los siguientes principios fundamentales:

**Tabla 3. Principios fundamentales de la ética del contador público y auditor.**

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	{	Integridad Objetividad Competencia y diligencias Profesionales Confidencialidad Comportamiento Profesional
--------------------------	---	--

Fuente: IFAC. Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad. 2009.

Estos principios fundamentales, definen la forma de actuación de cada profesional que deba de observarlos, y son la base fundamental sobre la cual ejercerá su profesión. Además, los mismos son de vital importancia para la relación que tiene con la sociedad, clientes y cualquier usuario de la información que produzca.

El Código de Ética de IFAC está vigente, para los colegiados en el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, desde el 24 de agosto de 2012. (24:1)

En la introducción de este Código nos indica lo siguiente:

“Una característica que identifica a la profesión contable es que asume la responsabilidad de actuar en interés público. En consecuencia, la responsabilidad de un profesional de la contabilidad no consiste exclusivamente en satisfacer las necesidades de un determinado cliente o de la entidad para la que trabaja. En su actuación en interés público, el profesional de la contabilidad acatará y cumplirá el presente Código. Si las disposiciones legales y reglamentarias prohíben al profesional de la contabilidad el cumplimiento de alguna parte del presente Código, cumplirá todas las demás partes del mismo”. (14:5)

La confianza que una persona o entidad necesita de un profesional, es la base para tener una relación acorde a las necesidades que este quiere satisfacer. Estas necesidades, serán satisfechas por el profesional de acuerdo a sus conocimientos y sobre la base del cumplimiento de reglamentos y normas, y sobre todo anteponiendo el bien común ante el bien individual.

### **3.4 Asesoría**

#### **3.4.1 Definición de asesoría**

El profesional de la contaduría pública y auditoría, en el desarrollo de sus actividades posee la capacidad para realizar asesoría de diferente tipo.

La asesoría lo podemos definir como, proporcionar el consejo referente a un tema específico, realizado por un experto en dicho tema, el cual servirá, para quien lo recibo, para la toma de decisiones o comprensión del mismo.

### **3.4.2 Tipos de asesoría**

En el medio profesional existen una variedad de asesorías, las cuales servirán para cubrir una variedad de necesidades, en diferentes ambientes.

Según el medio en el que se desarrolla el Contador Público y Auditor, la asesoría puede proporcionarse en campos tan variados como el laboral, mercantil, financiero, administrativo, contable, fiscal, presupuestario, costos, etc.

Los tipos de asesoría con los que puede apoyar, el Contador Público y Auditor, a sus clientes, permitirán que los que utilicen la información contenida en los reportes o informes que presente, será de suma utilidad, para la toma de decisiones.

Los usuarios de los informes por asesorías, que presta el Contador Público y Auditor, como asesor, consideran a los mismos como la base para la mejora de las condiciones relacionadas con el tema que se haya solicitado desarrollar, revisar o mejorar.

Los tipos de asesoría, que puede proporcionar el Contador Público y Auditor, sin ser limitante, se listan en el siguiente cuadro:

**Tabla 4. Tipos de asesoría que proporciona el contador público y auditor.**

Tipos de Asesoría	Área	Asesoría de:
	<b>Mercantil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscripción de empresas.</li> <li>Gestión en el manejo de empresas.</li> <li>Cierre de empresas.</li> </ul>
	<b>Contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de sistemas contables.</li> <li>Revisión de sistemas contables.</li> <li>Modificación de sistemas contables.</li> </ul>
	<b>Fiscal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecciones de pagos de impuestos.</li> <li>Revisión de declaración de impuestos.</li> <li>Apoyo en procesos fiscales ante el fisco.</li> </ul>
	<b>Presupuestos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en la preparación de presupuesto.</li> <li>Gestión de presupuestos.</li> <li>Liquidación de presupuestos.</li> </ul>
	<b>Proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en la creación de proyectos.</li> <li>Gestión de proyectos.</li> <li>Liquidación de proyectos.</li> <li>Evaluación de proyectos.</li> </ul>
	<b>Administración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño de Políticas.</li> <li>Diseño de Procedimientos.</li> <li>Elaboración de Manuales</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

La capacidad de proporcionar la asesoría que se le solicite al Contador Público y Auditor, estará ligada a la experiencia, conocimientos y confianza que este posea.

Los resultados que proporcione a los usuarios deberán de estar basados en la ética profesional requerida, para que puedan ser utilizados con la confianza debida.

En la realización de políticas y procedimientos, administrativos y contables, el Contador Público y Auditor, es de vital importancia para las empresas, ya que este es experto en el control interno de las mismas, por lo que le hace competente para proporcionar la asesoría relacionada a este aspecto.

### **3.5 Políticas**

El Contador Público y Auditor, deberá de tener los conocimientos solidos sobre los políticas y procedimientos, que se deben de aplicar en las empresas, que le permitan ofrecer servicios de asesoría o auditoria, que ayuden a los que le han solicitado sus recomendaciones, para la mejora de su control interno.

Dentro del proceso administrativo y principalmente en la planificación de las estrategias de la empresa, se hace necesario que se establezcan los elementos que permitan el cumplimiento de los objetivos que se han establecido. Por lo que esta necesidad debe de ser satisfecha con la elaboración de las políticas y procedimientos que permitan el cumplimiento de los objetivos en forma eficiente, y, que permitan instaurar un control interno adecuado, según los objetivos siguientes:

- Objetivos Operativos, Eficiencia y efectividad de las operaciones
- Objetivos de Información: Confiabilidad, oportunidad, transparencia de la información financiera y no financiera, interna y externa.
- Objetivos de Cumplimiento: Cumplimiento de leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

#### **3.5.1 Definición de políticas**

En el marco de trabajo de cada entidad, empresa o similar, los planes son de vital importancia, y la preparación adecuada de los mismos son fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos.

Dentro de una organización que tiene planes claramente establecidos, es importante haber desarrollado políticas que indiquen u orienten la toma de decisiones.

“Las políticas son declaraciones que orientan las reflexiones de los gerentes para la toma de decisiones y aseguran que éstas se realicen dentro de ciertos límites; casi nunca requieren una acción, sino que tienen el propósito de orientar a los gerentes a comprometerse con la decisión que finalmente tomaron”. (15:130)

## **3.6 Procedimientos**

### **3.6.1 Definición de procedimientos**

“Procedimientos: son directrices concretas para realizar una determinada acción. Dado que se especifica una secuencia de acciones, el margen de discrecionalidad es bastante reducido”. (16:88)

“Procedimientos, Constituyen la secuencia de pasos o etapas que se deben seguir con rigurosidad para ejecutar los planes. Son una serie de pasos detallados que indican cómo cumplir una tarea o alcanzar un objetivo preestablecido. En consecuencia, los procedimientos son subplanes de otros planes mayores. Debido a su naturaleza detallada, generalmente están escritos y a disposición de quienes deben usarlos.

Los procedimientos constituyen guías de acción y son más específicos que las políticas. En conjunto con otras formas de planeación, tratan de evitar la confusión por medio de la dirección, coordinación y articulación de las operaciones de una empresa. Ayudan a dirigir todas las actividades de la empresa hacia objetivos comunes, a imponer coherencia en la organización a través del tiempo, y generan ahorros al delegar autoridad a los subordinados para tomar decisiones dentro de los límites impuestos por la administración”. (19:186)

“Plan permanente que contiene los lineamientos detallados para manejar las acciones de la organización que se presentan con regularidad”. (20:326)

“Procedimientos son aquellos planes que señalan las secuencias cronológicas más eficientes para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa.

Los procedimientos son como “el seccionamiento” funcional de cada acto administrativo. La última división, en opinión de muchos, se da en los “métodos”, que corresponden a unidades de acción de suyo indivisibles. Pero los métodos son ya más bien de carácter técnico y no siempre administrativos; en cambio, el procedimiento formado por varios métodos que se articulan en una secuencia, si lo es. Así se tiene, por ejemplo, el procedimiento de tomar decisiones, para selecciones personales, etc., y los métodos para realizar una encuesta, base para esa decisión para aplicar pruebas psicotécnicas, etc.

Los procedimientos se dan en todos los niveles de una empresa, pero son lógicamente más numerosos en los niveles de operación, a diferencia de las políticas, que se forman en los niveles altos.

Es característica de los procedimientos que, en muchas ocasiones, pasen por distintos departamentos, que se hallen bajo distintas autoridades. Ello hace más necesario que deban fijarse con mayor precisión.

Los procedimientos tienden a formar “rutinas” de actividades que, de otra manera, requerirán estudio, discusión, etc., en cada caso; por ello permiten que los trabajos de administradores más calificados puedan encomendarse a otros que lo sean menos. Todo procedimiento es, por tal motivo, un “gasto de tiempo”, quizá de momento aparatoso, que sin embargo sirva para lograr un ahorro permanente en el futuro”. (18:255)

El elaborar un procedimiento involucra tiempo y recursos, por lo que su desarrollo implica que, la administración debe de establecer si los costos que involucran su determinación y desarrollo, serán recuperados con la disminución de los costos de la toma de decisiones, cada vez que se realice una actividad que es repetitiva. Además, debe de establecerse que su implementación dará como resultado las siguientes ventajas.

### **3.6.2 Ventajas del uso de los procedimientos**

La implementación de procedimientos en las operaciones o procesos de una entidad o un departamento, acarrea ventajas que permiten hacer eficiente dichas operaciones, siendo estas ventajas las siguientes:

- Reducción de errores.
- Limita las actividades que se deben de realizar.
- Se actúa de una forma predeterminada.
- Las labores se efectúan de una manera eficaz y medida.
- Mejora la eficiencia de lo realizado.
- Se fortalecerá el control interno de las operaciones realizadas.
- Se mitigará el riesgo de incobrabilidad, o por lo menos se reducirá en la medida que pueda ser manejado.
- Promueven el orden en las actividades.

### **3.6.3 Reglas de los procedimientos**

Para que las ventajas mencionadas se cumplan es necesario que se sigan las reglas que sean necesarias para su utilización, los cuales son:

**Tabla 5. Reglas de procedimientos**

Reglas de Procedimientos	Primera Regla	Deben fijarse por escrito y, de preferencia, gráficamente. De esa manera pueden ser mejor comprendidos, analizados, etc.
	Segunda Regla	Los procedimientos deben ser revisados periódicamente a fin de evitar tanto la rutina (defecto) como la superespecialización (exceso).
	Tercera Regla	Debe procurarse evitar siempre la duplicación innecesaria de los procedimientos.

Fuente: Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. Limusa, México. 2007.

### **3.6.4 Procedimientos administrativos de cuentas por cobrar**

Para el cumplimiento de un adecuado control interno, es necesario que se hayan establecido procedimientos administrativos que permitan establecer la confiabilidad, tanto en lo relativo a los soportes que permitan obtener la información relativa al otorgamiento de los créditos a los clientes, como para la recuperación de los créditos que se han proporcionados en base los criterios aplicados por la administración. La importancia de los procedimientos administrativos relativos al otorgamiento de crédito y su cobranza, serán la base para la presentación de información confiable de las cuentas por cobrar.

### **3.6.5 Procedimientos de concesión de crédito**

Para que los objetivos relativos al crecimiento de una empresa o entidad, en este caso, impulsado por el otorgamiento de crédito a los clientes, es necesario que se establezcan procedimientos, que dicten la forma en que se debe de actuar para

el adecuado proceder en los procesos relativos a las cuentas por cobrar y su registro contable.

Dentro de las funciones del personal que otorgue créditos, en una entidad, estarán los procedimientos que se establezcan, para minimizar los riesgos de contraer créditos que sean irrecuperables, para esto es necesario que, se realicen las siguientes operaciones:

1. "Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
2. Control del archivo de antecedentes de crédito.
3. Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
4. Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
5. Control que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
6. Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros.
7. Ejecutar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
8. Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera". (15:89)

Los procedimientos que se establezcan en base a las actividades antes mencionadas y que estén relacionadas con el crédito que se otorgará, deberán de contener los elementos necesarios para reforzar el control interno.

Entre los procedimientos de crédito que se deben de considerar, están los siguientes:

- Análisis de la información del cliente para la obtención de resultados que permitan establecer la capacidad, honestidad, buen nombre y otros, que soporten la autorización de una línea de crédito al cliente que lo solicita.
- Autorización de límites y plazos de crédito, de acuerdo al análisis que se le haya realizado al cliente.
- Adecuado proceso de autorización de los pedidos, estableciendo que no se sobrepase los límites de crédito autorizados al cliente y que la documentación de dichos pedidos está autorizada por el personal indicado por el cliente.

### **3.6.6 Procedimientos de cobranza**

Los encargados de los créditos deberán de realizar actividades que, permitan administrar y controlar la cartera de los clientes para una adecuada, y oportuna captación de los recursos que se le hayan proveído a los mismos, siendo estas:

1. “Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos y concesionarios.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa”. (15:89)

Los procedimientos de cobranzas o cobros, deberá de ser diseñados de tal forma que, permitan el logro de su objetivo principal, el de recuperar los fondos o efectivo del valor de los bienes que se entregaron al crédito a los clientes. Estos procedimientos también proveerán las herramientas, para la adecuada custodia de los documentos que respaldan las cuentas por cobrar.

Entre los procedimientos de cobros que se deben de aplicar están los siguientes:

- Seguimiento a las cuentas por cobrar que están por vencer.
- Manejo de los documentos de las cuentas por cobrar, para obtener la información para la adecuada programación de los cobros.
- Envío de cartas de cobros para los saldos que no fueron cancelados en el tiempo convenido.
- Realizar llamadas de confirmación de los pagos de los clientes.
- Promover cobros a través de empresas de cobro, de los saldos atrasados.
- Realizar cobros por medio de las instancias legales aplicables.
- Archivo en lugares y condiciones adecuadas de los documentos relacionados con las cuentas por cobrar, para su resguardo y adecuado manejo.

### **3.7 Relación entre políticas y procedimientos.**

Estableciendo que las políticas y los procedimientos no son lo mismo. Sin embargo, existe una relación entre los mismos, ya que las primeras son declaraciones que, orientan las reflexiones para la toma de decisiones, y las segundas indican la manera de hacer ciertas actividades, para lograr un objetivo específico. A continuación, el siguiente ejemplo ilustra esta relación:

“La política de las compañías establece que pueden otorgarse vacaciones a los empleados, los procedimientos establecidos para instrumentar esta política proporcionarán el programa de vacaciones para evitar la interrupción del trabajo, con tarifas para el pago de vacaciones u métodos para calcularlos: deberán

también hacer los procesos contables correspondientes para asegurar las vacaciones de cada empleado como establecerse los medios para solicitar los permisos”. (15:140)

### **3.7.1 Diferencias en políticas y procedimientos**

La diferencia entre políticas y procedimientos radica en que, las primeras constituyen guías para tomar decisiones, y, las segundas son guías para actuar, por medio de los métodos necesarios que, la administración haya autorizado.

Además, las políticas son creadas en la alta gerencia, y afectan a toda la organización. En cambio, el procedimiento puede ser creado en el nivel medio, y que permitirán cumplir los objetivos específicos de una actividad.

**CAPÍTULO IV**  
**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO ASESOR EN LA**  
**REALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y**  
**CONTABLES PARA EL CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR EN**  
**UNA EMPRESA PRODUCTORA DE AGREGADOS (CASO PRÁCTICO)**

**4.1 Generalidades**

El Piedrín, S. A., es una Empresa Productora de Agregados, cuyo fin es el lucro. Su objetivo principal es la producción de materiales para la construcción. Cubre las necesidades del sector construcción, de distribución de materiales de construcción (ferreterías) y empresas productoras de otros materiales para el sector construcción, que utilizan al agregado como materia prima.

**4.1.1 Antecedentes**

El Piedrín, S. A., inicio como productora de agregados que eran comercializados al contado, y despachados en la cantera de El Pino, en Bárcenas, Villa Nueva, Guatemala.

Debido a los planes de expansión de las instalaciones, tanto en aumento de maquinaria, como en la apertura de una nueva cantera, se proyectó cubrir a los sectores en los que, no han logrado tener impacto con la política de ventas al contado, por lo que ampliaron sus actividades de ventas al segmento de clientes al crédito. Para poder realizar este tipo de ventas se vieron en la necesidad de utilizar los recursos humanos que se tenían al momento de iniciar sus actividades en el departamento de ventas y el de atención al cliente. En ambos casos, el mismo personal atiende las ventas al contado y las de crédito. En la atención al cliente para la autorización de créditos y la forma de proporcionarles los productos, el personal asignado que lo realiza actúa en base a los lineamientos básicos que se le han proporcionado.

El resultado obtenido por la implementación de las ventas al crédito, ha permitido que se hayan cumplido los planes de crecimiento que se habían planteado, lo cual ha tenido efecto en la efectividad del personal que, tiene a cargo el manejo de las actividades de ventas al contado y al crédito.

La administración ha establecido la necesidad de revisar, si la actividad de proporcionar crédito a los clientes, está siendo efectivamente controlada, y si los procesos han sido establecidos correctamente. También ha expresado dudas sobre la custodia adecuada de los documentos que, se han generado en las ventas al crédito, y que representan los derechos que se tienen sobre los bienes que se han entregado, porque es importante que, la administración tenga la confianza que estos derechos puedan ser recuperables. Además, el crecimiento de la actividad de crédito, ha tenido un efecto en la estructura organizacional, ya que la necesidad de atender a los clientes actuales y los clientes nuevos, se ha basado en condiciones que, puedan permitir que se den riesgos de recuperación de los créditos concedidos.

La administración de la empresa El Piedrín, S. A., ha proporcionado la información financiera que, permitirá el análisis necesario, para establecer las condiciones en que se encuentra la empresa, y los efectos que ha tenido la nueva política de ventas que, facilitará el proporcionar la asesoría que ha sido solicitada.

Las cuentas por cobrar, están reflejadas en el estado de situación financiera y el reporte de antigüedad de saldos de los clientes, que se presenta a continuación.

**Tabla 6. Estado de Situación Financiera de la empresa El Piedrín, S. A.**

**El Piedrín, S. A.**

**Estado de Situación Financiera Comparativo**

Al 30 de junio de 2016 y 2017.

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Activo</b>		
<b>Corriente</b>		
Caja y Bancos	67.089	45.755
Cuentas por Cobrar	1.802.470	35.000
Inventario para la Venta	752.635	334.533
Inventario Insumos	212.515	25.456
Crédito Fiscal IVA	353.555	88.555
<b>Total de Corriente</b>	<u>3.188.264</u>	<u>529.299</u>
<b>No Corriente</b>		
Propiedad Planta y Equipo	4.412.995	1.702.398
Depreciaciones Acumuladas	616.239	256.682
<b>Total de Activo No Corriente</b>	<u>3.796.756</u>	<u>1.445.716</u>
<b>Total de Activos</b>	<u><u>6.985.020</u></u>	<u><u>1.975.015</u></u>
<b>Pasivo</b>		
<b>Corriente</b>		
Cuentas por Pagar	1.128.106	655.492
Prestaciones Laborales Corto Plazo	291.121	56.093
Retenciones	13.617	5.453
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<u>1.432.845</u>	<u>717.038</u>
<b>No corriente</b>		
Prestaciones Laborales Largo Plazo	142.115	23.564
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<u>142.115</u>	<u>23.564</u>
<b>Total de Pasivo</b>	<u>1.574.960</u>	<u>740.603</u>
<b>Patrimonio</b>		
Capital Autorizado	4.000.000	1.000.000
Utilidad Acumulada	1.410.060	234.412
<b>Total de Patrimonio</b>	<u>5.410.060</u>	<u>1.234.412</u>
<b>Total de Pasivo y Patrimonio</b>	<u><u>6.985.020</u></u>	<u><u>1.975.015</u></u>

Hecho por: EL

Revisado por: LA

Fuente: Administración de El Piedrín, S. A.

**Tabla 7. Reporte de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos**

**EL PIEDRÍN, S. A.**

Reporte de Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos.

Fecha 30/06/2017.

Cliente	Total de Crédito	0-30	31-60	61-90	91-120	120 a más	Observaciones
Agregados, S. A.	1.808.360,00	809.720,00	457.520,00	541.120,00			Crédito Especial a 60 días
Documentos Descontados - Agregados, S. A.	-375.000,00	-375.000,00					Factoraje de factura 375
Transportes Rafael	4.560,00		4.560,00				
Cantera Castro, S. A.	79.800,00				79.800,00		
Distribuidora del Pacifico, S. A.	182.850,00	63.250,00	56.350,00	63.250,00			
Ferretería Méndez	8.600,00		8.600,00				
Tubos El Tigre, S. A.	9.700,00	6.300,00		3.400,00			
Distribuidora Arenales, S. A.	26.180,00	12.100,00	14.080,00				
Bloquera Monzón	21.250,00	6.050,00	8.120,00	7.080,00			
Constructora Naranja	3.050,00		3.050,00				
Constructora El Limonar, S. A.	23.140,00	8.020,00	7.200,00	6.800,00	1.120,00		
Ferretería Villanueva, S. A.	3.020,00		3.020,00				
Constructora Lopez	2.080,00		2.080,00				
Ferretería Helios	1.200,00			1.200,00			
Transportes Rudy Manzanares	2.400,00	2.400,00					
Constructora Aguilar Sosa	1.280,00		1.280,00				
<b>Totales</b>	<b>Q1.802.470,00</b>	<b>Q532.840,00</b>	<b>Q565.860,00</b>	<b>Q622.850,00</b>	<b>Q80.920,00</b>	<b>Q0,00</b>	

Hecho por: EL

Revisado por: LA

Fuente: Administración de El Piedrín, S. A.

## 4.2 Solicitud de servicios profesionales



Guatemala, 4 de agosto de 2,017.

Señor  
Ibán Quiroa Hernández  
Asesor

Estimado Asesor:

Por este medio requerimos de sus servicios, para la realización de los procedimientos administrativos y contables de nuestra empresa.

Solicitamos, que nos envíe su propuesta económica, en la cual nos indique la información que necesite para proceder en sus evaluaciones.

Atentamente,

Licda. Carla Rodríguez  
Gerente General  
El Piedrín, S. A.

C.c. Archivo

### **4.3 Propuesta de servicios profesionales**

La Gerencia de El Piedrín, ha solicitado los servicios profesionales de IQ Asesor, Iban Quiroa Hernández, para obtener los procedimientos administrativos y contables del área de cuentas por cobrar.

Para el cumplir con apoyar en la implementación de los procedimientos solicitados, se elaborará un informe con el análisis de la situación actual de la empresa, se plantearán los respectivos planes de mejoramiento y recomendaciones, que permitan que el personal involucrado con las cuentas por cobrar, tenga un mejor desempeño en sus actividades.

Se realizó una visita preliminar en la que se obtuvo los conocimientos respecto a la forma de proceder del personal del cliente, que se relaciona con las cuentas por cobrar, y así poder determinar la naturaleza, y alcance de los procesos de la asesoría.

El proceso que se llevará a cabo, es el siguiente:

- Evaluación de los controles del área de cuentas por cobrar.
- Carta a la Gerencia.
- Informe del Asesor sobre el análisis de los procedimientos administrativos y contables, y por último, la propuesta de los procedimientos administrativos y contables para el control de las cuentas por cobrar, sugeridos, derivado de la evaluación efectuada.

*IQ Asesor*

Guatemala, 7 de agosto de 2,017.

Licenciada  
Carla Rodríguez  
Gerente General  
El Piedrín, S. A.  
Guatemala, Guatemala.

Estimada Lic. Rodríguez:

Conforme a su requerimiento y de acuerdo a lo conversado con usted anteriormente, para formalizar nuestro acuerdo, me permito presentarle la propuesta de servicios de asesoría que podemos proporcionarle con calidad y con valor agregado.

Existe un fuerte compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer a la empresa El Piedrín, S. A., los servicios que usted espera y desea.

Por otra parte, comprendemos que los servicios profesionales de todo tipo son un costo importante para la empresa que usted dirige, en tal sentido, deseo reiterarle nuestro interés de ayudarle a alcanzar sus objetivos de rentabilidad y crecimiento. Una de las formas de hacerlo es proporcionales un servicio efectivo a un costo razonable.

Una vez más, permítame expresarle nuestro sincero agradecimiento por la oportunidad que nos brinda para presentarle nuestra propuesta de servicios. Estamos a su completa disposición de proveerle cualquier información adicional que estime conveniente.

Atentamente,



Ibán Quiroa Hernández  
Asesor

C.c. Archivo

## *IQ Asesor*

### **Servicios de Diseño y Elaboración de los Procedimientos Administrativos y Contables de las Cuentas por Cobrar.**

#### **Plan de Trabajo:**

Evaluación de los Procedimientos Administrativos y Contables del Rubro de Cuentas por Cobrar.

#### **Entendimiento del Trabajo a ser desarrollado:**

##### **Objetivo del servicio:**

Está dirigido a diseñar y elaborar los Procedimientos Administrativos y contables del Rubro de Cuentas por Cobrar, que sirva como herramienta administrativa que permita uniformar sus operaciones, ya que ésta es la base sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de la empresa, dándole estabilidad y solidez.

##### **Plan de Visitas:**

Se ha programado efectuar visitas a las instalaciones y se han asignado las siguientes fechas:

Visita Preliminar	Semana del 14 al 18 de agosto 2,017.
Visita Final	Semana del 21 al 25 de agosto 2,017.

##### **Alcance del Trabajo:**

Como parte del proceso de elaboración del trabajo, es necesaria la cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información en relación con el desarrollo del trabajo.

Se le recuerda que la responsabilidad de establecer juicios y criterios en cuanto a la implementación y aplicación de los Procedimientos Administrativos y Contables del Rubro de Cuentas por Cobrar, corresponde a la administración de la empresa.

##### **Honorarios**

El valor del servicio se fija con base en el tiempo invertido por el personal. Conforme a lo anterior se ha estimado que el valor de los honorarios para la elaboración de los Procedimientos Administrativos y Contables del Rubro de Cuentas por Cobrar para la empresa El Piedrín, S. A., es de Q 35,000.00 de los

cuales se requiere que el 35% de los honorarios sean cancelados al aceptar la propuesta y el 65% al concluir el trabajo contra entrega de lo convenido.

**Procedimientos**

Como resultado del trabajo se emitirá el reporte con los procedimientos administrativos y contables aplicables a las cuentas por cobrar.

Nuevamente se agradece la oportunidad de presentar la propuesta de servicios profesionales. Cualquier información adicional con mucho gusto se atenderá.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ibán Quiroa Hernández', with a large, stylized flourish extending to the right.

Ibán Quiroa Hernández  
Asesor.

#### 4.4 Carta de aceptación de servicios profesionales



Guatemala, 10 de agosto de 2,017.

Señor  
Ibán Quiroa Hernández  
Asesor

Estimado Asesor:

El Propósito de la presente es confirmar la aceptación de la propuesta de sus servicios como asesor externo para elaborar los Procedimientos Administrativos y Contables del Rubro de Cuentas por Cobrar, comprometiéndome a aceptar los términos convenidos por ambas partes, asimismo, me encuentro con la disposición de cumplir con los requerimientos solicitados por usted.

Atentamente,

Licda. Carla Rodríguez  
Gerente General  
El Piedrín, S. A.

C.c. Archivo

## 4.5 Planificación

### *IQ Asesor*

El Piedrín, S. A.  
PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR

#### 1. Generalidades:

La empresa El Piedrín, S. A., contrató a IQ Asesor, para realizar la evaluación de los procedimientos administrativos y operativos.

Después de haber realizados las entrevistas al personal que se relaciona con el rubro de las cuentas por cobrar y realizar un recorrido por las instalaciones de la empresa, se determinó lo siguiente:

#### 2. Antecedentes

El Piedrín, S. A., se constituyó como sociedad de acuerdo a las leyes vigentes de la República de Guatemala, según la inscripción en el Registro Mercantil, con fecha 2 de octubre de 2,012, por un periodo indefinido, como una sociedad anónima con ánimo de lucro.

Su objetivo social es producir y comercializar materiales para la construcción. Su sede social está en 5 Avenida 5-55 Zona 14, Edificio Euro Plaza Business Center, oficina 505, y tiene dos ubicaciones de operaciones en las canteras de El Quetzal en Sacatepéquez y El Pino en Bárcenas. Está clasificada como una empresa mediana, cuenta con 75 empleados, distribuidos en las distintas áreas en las que operan.

#### 3. Actividad principal

La entidad tiene como actividad principal el proveer de agregados a las empresas constructoras de viviendas y carreteras, distribuidoras y productoras de otros materiales de construcción y acabados finales.

#### 4. Reconocimiento de ingresos y egresos.

La administración reconoce sus ingresos por el método de lo devengado.

5. Personal Clave

Gerente General	Carla Rodríguez
Director Financiero	Raúl Sosa
Director Comercial	Manuel Poveda

6. Procesos administrativo y contables de las cuentas por cobrar

Autorización de créditos  
Despacho  
Facturación  
Cobro  
Devoluciones  
Negociación de facturas cambiarias (Factoraje)  
Registros contables de las operaciones de las cuentas por cobrar.

7. Objetivo de la auditoría

Es obtener evidencia suficiente y competente para estar satisfechos que los procedimientos que existan sean eficientes.

8. Personal Asignado

Iban Quiroa Hernández  
Carlos Sosa Villanueva

9. Visitas

Visita Preliminar	Semana del 14 al 18 de agosto 2,017
Visita Final	Semana del 21 al 25 de agosto 2,017.

10. Presupuesto de tiempo

No.	Actividades	Tiempo/horas
1	Planificación	6
2	Trabajo de campo	10
3	Desarrollo del programa de auditoría	40
4	Supervisión	8
5	Discusión de puntos encontrados	8
6	Elaboración de informes	8
Total de horas		80

## ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

	P No.
<b>Programa de auditoría</b>	
Procedimientos de las cuentas por cobrar	P-1 1/8
Autorización de créditos a clientes nuevos	P-1 2/8
Despacho de agregados	P-1 3/8
Facturación de agregados	P-1 4/8
Cobros de créditos	P-1 5/8
Devolución de agregados	P-1 6/8
Descuento de facturas (factoraje)	P-1 7/8
Registros contables de operaciones de cuentas por cobrar	P-1 8/8
<b>Cuestionarios</b>	
Autorización de créditos a clientes nuevos	P-2 1/7
Despacho de agregados	P-2 2/7
Facturación de agregados	P-2 3/7
Cobros de créditos	P-2 4/7
Devolución de agregados	P-2 5/7
Descuento de facturas (factoraje)	P-2 6/7
Registros contables de operaciones de cuentas por cobrar	P-2 7/7
<b>Cedula de puntos observados</b>	
Autorización de créditos a clientes nuevos	P-3 1/7
Despacho de agregados	P-3 1/7
Facturación de agregados	P-3 1/7
Cobros de créditos	P-3 1/7
Devolución de agregados	P-3 1/7
Descuento de facturas (factoraje)	P-3 1/7
Registros contables de operaciones de cuentas por cobrar	P-3 1/7
<b>Flujogramas actuales de los procesos</b>	
Autorización de créditos a clientes nuevos	
Despacho de agregados	P-4 2/7
Facturación de agregados	P-4 3/7
Cobros de créditos	P-4 4/7
Devolución de agregados	P-4 5/7
Descuento de facturas (factoraje)	P-4 6/7
Registros contables de operaciones de cuentas por cobrar	P-4 7/7
<b>Narrativas de los procesos</b>	
Autorización de créditos a clientes nuevos	P-5 1/7
Despacho de agregados	P-5 2/7
Facturación de agregados	P-5 3/7
Cobros de créditos	P-5 4/7
Devolución de agregados	P-5 5/7
Descuento de facturas (factoraje)	P-5 6/7
Registros contables de operaciones de cuentas por cobrar	P-5 7/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

PROCEDIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

HECHO POR  
REVISADO POR

PT No. P-1 1/8	
AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

Objetivo del Programa: Verificar la conformidad de los procedimientos administrativos y contables.		
Alcance del Programa: Se auditarán los procesos de las cuentas por cobrar.		
Recursos humanos: 1 auditor y 1 asistente.		
PROCESOS	RESPONSABLES	
	Auditor	Auditado
Autorización de créditos a clientes nuevos	Carlos Sosa	Director Comercial
Despacho de agregados	Carlos Sosa	Director de Operaciones
Facturación de agregados	Carlos Sosa	Encargado de Atención al Cliente
Cobros de créditos	Carlos Sosa	Encargado de Atención al Cliente
Devolución de agregados	Carlos Sosa	Encargado de Atención al Cliente
Descuento de Facturas (Factoraje)	Carlos Sosa	Encargado de Atención al Cliente
Registros contables de las operaciones de las cuentas por cobrar	Carlos Sosa	Jefe de Contabilidad
Observaciones: Para realizar la auditoría de los procesos se designó personal con conocimientos del área.		

EL PIEDRÍN, S. A.

PROGRAMA DE AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES NUEVOS

HECHO POR  
REVISADO POR

PT No. P-1 2/8

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados y su alcance, de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 1/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso, siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 1/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 1/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-1 3/8

PROGRAMA DE AUDITORÍA  
DESPACHO DE AGREGADOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados y su alcance, de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 2/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 2/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 2/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-1 4/8

PROGRAMA DE AUDITORÍA  
FACTURACIÓN DE AGREGADOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados y su alcance, de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 3/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso, siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 3/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 3/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-1 5/8

PROGRAMA DE AUDITORÍA  
COBROS DE LOS CRÉDITOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados y su alcance, de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 4/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso, siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 4/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 4/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-1 6/8

PROGRAMA DE AUDITORÍA

DEVOLUCIÓN DE LOS AGREGADOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados y su alcance, de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 5/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso, siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 5/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 5/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-1 7/8

PROGRAMA DE AUDITORÍA

DESCUENTO DE FACTURAS (FACTORAJE)

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados y su alcance de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 6/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 6/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 6/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-1 8/8

PROGRAMA DE AUDITORÍA

REGISTROS CONTABLES DE  
OPERACIONES DE CUENTAS POR  
COBRAR

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	16/08/2017
IQH	18/08/2017

No.	Procedimientos	Hecho por:	Ref. PT
1	Analizar los procesos presentados, y su alcance de acuerdo a los objetivos	CSV	P-4 7/7
2	Identificar los requisitos a evaluar en cada proceso, siguiendo la metodología presentada	CSV	
3	Revisar documentación	CSV	
4	Preparar preguntas basadas en los requisitos y la documentación suministrada	CSV	P-2 7/7
5	Realizar narrativas del proceso	CSV	P-5 7/7

## 4.6 Investigación

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-2 1/7

CUESTIONARIO

AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO A CLIENTES  
NUEVOS

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	18/08/2017
IQH	22/08/2017

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existe un procedimiento escrito del proceso de autorización de crédito a clientes nuevos?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 1/7
2	¿Utilizan formatos o formularios para la obtención de información para la calificación de nuevos clientes?	✓				
3	¿Los actuales clientes fueron calificados para las líneas de crédito que se les concedieron?		✓		No se realizó el proceso completo para todos los actuales clientes.	P-3 1/7
4	¿El personal que administra las cuentas por cobrar está capacitado para el análisis de la información que se pide en la solicitud de crédito?		✓		No, el personal asignado para administrar las cuentas por cobrar, no ha tenido capacitación previa para realizar esta actividad.	P-3 1/7
5	¿Existe un archivo físico que concentre la documentación que soporta las líneas de crédito que se han aprobado?	✓				
6	¿Hay un encargado del manejo y custodia de los formatos, formularios y documentación soporte de las líneas de crédito autorizadas?	✓				
7	¿Las líneas de créditos han sido aprobadas por un funcionario, según el tipo de cliente?		✓		Por el Director Comercial, autoriza créditos, sin importar el tipo de empresa.	P-3 1/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-2 2/7

CUESTIONARIO

DESPACHO DE AGREGADOS

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	18/08/2017
IQH	22/08/2017

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existe un procedimiento escrito del proceso de despacho de agregados al crédito?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 2/7
2	¿Se utilizan documentos pre numerados para el despacho de agregados?		✓		Se utilizan documentos emitidos en fotocopias, de un formato no autorizado.	P-3 2/7
3	¿La aprobación de la entrega de productos a los clientes la autoriza un funcionario adecuado?		✓		Por el Asesor Comercial en base de la orden de compra autorizada del cliente.	P-3 2/7
4	¿Las órdenes de compra de los clientes son autorizadas previo al despacho de los agregados?		✓		El despacho de agregados, se realiza sin que el Encargado de Cantera tenga una orden de compra de cliente autorizada por el personal responsable que, indique que tiene disponibilidad de crédito.	P-3 2/7
5	¿Se lleva archivo de los documentos de las órdenes de compra al crédito de los clientes?	✓			El Encargado de Atención al Cliente, archiva los órdenes que, sea han despachado y que se facturaran.	
6	¿Hay un responsable por el archivo de la documentación de entrega al crédito de los agregados a los clientes?	✓			El Encargado de Atención al Cliente.	

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-2 3/7

CUESTIONARIO

FACTURACIÓN DE AGREGADOS AL  
CRÉDITO

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	18/08/2017
IQH	22/08/2017

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existe un procedimiento escrito del proceso de facturación de ventas de crédito y su registro contable?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 3/7
2	¿Utilizan formatos o formularios para la obtención de información para la calificación de nuevos clientes?	✓				
3	¿El Encargado de controlar la documentación ha sido capacitado para la emisión, manejo y custodia de la documentación sin uso y de soporte de las cuentas por cobrar?		✓		El personal asignado al proceso tiene conocimiento de cobro al contado únicamente y no tienen la capacitación suficiente en el manejo de documentos que formalice el crédito.	P-3 3/7
4	¿Se emiten facturas por todos los despachos de agregado según las órdenes de compra de los clientes?	✓				
5	¿Hay un responsable de custodiar las facturas, notas de crédito y debido sin utilizar?	✓			El Encargado de Atención al Cliente.	
6	¿Las facturas o contraseñas de pago de los clientes por el producto entregado a los clientes, son custodiadas por un funcionario adecuado?	✓			El Encargado de Atención al Cliente.	

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-2 4/7

CUESTIONARIO  
COBROS DE CRÉDITOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	18/08/2017
IQH	22/08/2017

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existe un procedimiento escrito del proceso de cobro de los créditos de los clientes y su registro contable?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 4/7
2	¿Se emiten recibos de caja por los cobros que se realizan?		✓		Los cobros los realiza el Encargado de Atención al Cliente.	
3	¿El cobro es realizado por personal diferente al que emite las facturas?				Los cobros los realiza el Encargado de Atención al Cliente.	P-3 4/7
4	¿Se utilizan documentos pre numerados para los cobros?	✓				
5	¿Se hace programación de los cobros?		✓		Los cobros se realizan revisando la fecha de vencimiento de la factura, verificando el pago vía telefónica.	P-3 4/7
6	¿El encargo de controlar la documentación, ha sido capacitado para la emisión, manejo y custodia de la documentación sin uso y de soporte de las cuentas por cobrar y de seguimiento a las contraseñas vencidas?		✓		El personal asignado al proceso tiene conocimiento de cobro al contado únicamente.	P-3 4/7
7	¿Las contraseñas de pago de clientes, están resguardadas en un lugar específico y seguro?	✓			El Encargado de Atención al Cliente los archiva en correlativo por día, para su cobro.	
8	¿Se han autorizado empresas de cobro externo para los clientes morosos que tenga más de 120 de vencimiento?		✓			P-3 4/7
9	¿Se revisa la antigüedad de saldos periódicamente?		✓		No se realiza por falta de tiempo del personal que realiza los cobros.	P-3 4/7
10	¿Se realizan arqueos de contraseñas periódicos y confirmación de saldos a clientes de saldos de los clientes?		✓		No hay personal capacitado para realizar esta actividad, la cual no se ha efectuado previamente.	P-3 4/7

EL PIEDRÍN, S. A.

CUESTIONARIO

DEVOLUCIÓN DE AGREGADOS

PT No. P-2 5/7

HECHO POR	AUDITOR	FECHA
	CSV	18/08/2017
	REVISADO POR	IQH

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existe un procedimiento escrito del proceso de devoluciones de agregados y su registro contable?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 5/7
2	¿Se utilizan documentos pre numerados para la recepción de agregados devueltos?		✓		Se utilizan documentos emitidos en fotocopias.	P-3 5/7
3	¿La aprobación de la recepción de productos por devolución de los clientes la autoriza un funcionario responsable?		✓		El Asesor Comercial.	P-3 5/7
4	¿Quién solicita las notas de créditos por las devoluciones?		✓		El Asesor Comercial.	P-3 5/7
5	¿Se obtiene la firma del cliente por las notas de créditos que se emiten por devoluciones de agregados?	✓			El Asesor Comercial, obtiene la firma del cliente.	

EL PIEDRÍN, S. A.

CUESTIONARIO

DESCUENTO DE FACTURAS  
(FACTORAJE)

PT No. P-2 6/7

HECHO POR	AUDITOR	FECHA
	CSV	18/08/2017
	REVISADO POR	IQH

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existe un procedimiento escrito del proceso de descuento de facturas que, permita la formalización del proceder de los participantes en dicho proceso?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 5/7
2	¿Hay un responsable que autorice el descuento de facturas?	✓			Los autoriza el Gerente General.	
3	¿El responsable de documentar y gestionar el descuento de las facturas está capacitado para realizar estas actividades?		✓		El Encargado de Atención al Cliente, no posee la experiencia para el manejo y gestión de documentos de descuento de facturas.	P-3 5/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-2 7/7

CUESTIONARIO

REGISTRO CONTABLE DE OPERACIONES  
DE CUENTAS POR COBRAR

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	18/08/2017
IQH	22/08/2017

No.	Pregunta	Si	No	N/A	Observación	Ref.PT
1	¿Existen procedimientos escritos del registro de la operaciones cuentas por cobrar que, formalicen la documentación y el proceder correcto para el registro de estas operaciones?		✓		El proceso actual fue proporcionado al usuario en forma verbal.	P-3 7/7
2	¿Existen procedimiento para el registro de las cuentas incobrables?		✓		No se ha aplicado por falta de autorización del porcentaje a aplicar.	P-3 7/7
3	¿Existen procedimiento para el registro de baja de las cuentas incobrables?		✓		No se tiene autorización del proceso de baja de cuentas incobrables.	P-3 7/7
4	¿Las pólizas por las operaciones de cuentas por cobrar, son revisadas previo a su registro en el sistema contable?	✓			Las autoriza el Jefe de Contabilidad.	
5	¿Existen archivos físicos de las pólizas contables y de los documentos que soportan los registros?	✓				

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 1/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS A  
CLIENTES NUEVOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
1	No hay procedimiento por escrito en el que se indique los responsables de la autorización de crédito, según los niveles de autoridad adecuados.	Implementar el procedimiento de autorización de los créditos que, se establezcan los procesos de documentación adecuada de la solicitud de crédito, el reporte de análisis de la información recibida, y la especificación de los niveles de autorización según el tipo de cliente que este solicitando el crédito.	P-2 1/7
2	Los formularios de solicitud de crédito no han sido correctamente completados por los clientes. No se han revisado la documentación accesoria. La documentación del cliente la archiva el Asesor Comercial que le atiende.	Que se cumpla con obtener la información que se solicita en el formulario de solicitud de crédito. Se debe de adjuntar los documentos que esta indicados en la solicitud, Debe de haber una responsable de verificar que la información este correcta y que analice la misma para la emisión de reportes que apoyen la autorización del crédito.	P-2 1/7
3	El Gerente Comercial autoriza los montos de los créditos a los clientes, sin importar el límite que se le asigne. No hay niveles de autorización para los diferentes tipos de clientes.	Se debe de establecer los niveles de concesión de créditos, asignado las autoridades que los aprobará.	P-2 1/7
4	No hay personal que, tenga las competencias requeridas para el análisis de la información que provee el cliente en la solicitud de crédito, por lo que no hay reportes que apoyen a la autoridad que tenga que autorizar el crédito.	Crear el puesto de Jefe de Cobros, el cual deberá de ser ocupado con un profesional que, tenga las competencias y habilidades necesarias para el análisis de la información que provea el Cliente en la solicitud de crédito y los documentos que la complementa. Este puesto deberá de proveer los reportes de análisis necesarios, para la toma de decisiones a la autoridad que autorice los créditos.	P-2 1/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 2/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

DESPACHO DE AGREGADOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
1	No hay procedimientos de autorización de órdenes de compras de los clientes, ni para el despacho de agregados, que estén por escrito.	Se debe de implementar los procedimientos de autorización de la orden de compra del cliente previo al despacho de los agregados. También se de implementar el procedimiento de despacho de agregados, en el que indique la forma de despachar las órdenes de compra de los cliente.	P-2 2/7
2	No hay documentación pre numerada que, permita el control por medio de un correlativo de los despachos de agregados.	Crear el documento pre numerado, que contenga la información del producto que se ha despachado y a quien se le ha entregado, y que indique a que orden de compra del cliente corresponde.	P-2 2/7
3	Los despachos de agregados son autorizados por el Asesor Comercial, vía telefónica, quien recibió la orden del cliente del cliente.	El Encargado de Atención al Cliente deberá de procesar las órdenes de compra de los clientes, obteniendo las autorizaciones correspondientes, previo a entregar la orden autorizada al Encargado de Cantera. Cada operación debe documentarse por escrito.	P-2 2/7
4	El Encargado de atención al cliente recibe las órdenes de compra de los clientes después de despachados los agregados, por lo no se revisa el límite de crédito previo a su despacho.	La autorización de las órdenes de compra de los clientes deberá de efectuarse previo al despacho de los agregados. El Encargado de Cantera no deberá de despachar sin tener orden de compra autorizada previo a verificar la disponibilidad de crédito que tenga el cliente.	P-2 2/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 3/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

FACTURACIÓN DE AGREGADOS AL  
CRÉDITO

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
1	No hay procedimientos de facturación que, permita documentar los procesos de confirmación de las órdenes de compra y los despachos de agregados que soportaran las facturas.	Se debe de autorizar el procedimiento que, permita que se documentar adecuadamente el proceso de facturación.	P-2 3/7
2	El personal del departamento de Atención al Cliente, no posee los conocimientos adecuados para el manejo de las facturas cambiarias, notas de crédito y débito. Deficiencia en los datos consignados en las facturas, notas de debito.	La capacitación del personal que, administre los documentos que, formalicen los despachos entregados y las órdenes de compra que, han sido entregadas, permitirá que el riesgo de documentar incorrectamente las operaciones, sea menor, y que la recuperación del crédito quede documentada adecuadamente.	P-2 3/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 4/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

COBROS DE CRÉDITOS

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
1	No hay procedimientos de cobros de créditos proporcionado a los clientes que, permita formalizar los procesos de recuperación de crédito, de las contraseñas de pago no vencidas y las que entren en morosidad.	Se deben de implementar los procedimientos que, permitan dar el seguimiento adecuado a los procesos de cobro de las cuentas pagar que están dentro del tiempo de pago, sobre los que han vencido, y la forma de actuar por los créditos que tengan más de 120 días.	P-2 4/7
2	El cobro de las contraseñas de pago de los clientes, es realizado por el Encargado de Atención al Cliente.	Es necesaria la participación de personal que, tenga la capacidad de coordinar los procesos de cobros, y que se definan las actividades del puesto de Encargado de Atención al Cliente, ya que no hay una segregación de funciones, al estar realizando actividades que no les competen a este puesto, en lo relativo a cobros a clientes.	P-2 4/7
3	No hay seguimiento adecuado al cobro de las contraseñas de pago del cliente, que han sido pagadas en el tiempo acordado o autorizado, ya que no se hacen programaciones de los vencimientos.	Se debe de implementar un proceso de control de las cuentas de clientes morosos, en la se establezca el método para presionar al cliente para que efectúe el pago. La utilización de cartas de cobro según el tiempo de atraso, documentara adecuadamente el proceso administrativo del cobro.	P-2 4/7
4	No se tiene contemplado el uso de empresas de cobro externo, para el caso de las cuentas por cobrar de más de 120 días.	Es recomendable que se tengan autorizadas empresas de cobro externo que, tengan la experiencia para la recuperación de créditos atrasados.	P-2 4/7
5	No se efectúa el análisis de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.	Elaborar los reportes de antigüedad de saldos que, permitan el análisis del comportamiento de la cartera de clientes, y poder tener la base para la toma de decisiones para proceder con la forma en que se harán los cobros	P-2 4/7
6	No se realizan arqueos periódicos de las contraseñas de pago de los clientes.	Crear el puesto de Auditor Interno que, permita realizar actividades de auditoría que refuercen el control sobre las cuentas por cobrar y poder tener el valor exacto de las mismas.	P-2 4/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 5/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
4	No hay procedimientos de devolución de agregados.	Implementar el procedimiento de devoluciones de agregados que, permita controlar las autorizaciones que permitan el adecuado registro de las notas de crédito por estas operaciones.	P-2 5/7
2	No hay documentación pre numerada que, permita el control adecuado de los agregados que son devueltos.	La implementación de documentos pre numerados permitirá que el documento de devolución sea aplicado una vez, y debe de ser autorizado por el Director Comercial.	P-2 5/7
1	Las devoluciones de agregados son autorizadas por el Asesor Comercial, y solicita la emisión de notas de crédito	Las devoluciones deben de ser autorizadas por el Director Comercial previo a solicitar las notas de crédito, confirmando las operaciones que se realizaron en el proceso de devolución.	P-2 5/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 6/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

DESCUENTO DE FACTURAS  
(FACTORAJE)

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
1	No hay procedimientos escritos de la forma de registrar las operaciones de las cuentas por cobrar que, permitan indicar el proceder en los registros de estas operaciones.	Implementar los procedimientos que, permitan el adecuado registro de las cuentas por cobrar, y poder tener la información financiera confiable y oportuna, en base a procesos autorizados,	P-2 6/7
2	No hay personal capacitado para gestionar el descuento de facturas.	Utilizar personal que tenga la experiencia de realizar la gestión del descuento de facturas. Esta labor la debería de realizar el Jefe de Cobros, por lo que habría que hacer crear este puesto.	P-2 6/7

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-3 7/7

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

REGISTRO CONTABLE DE OPERACIONES  
DE CUENTAS POR COBRAR

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	23/08/2017
IQH	25/08/2017

No	Observaciones	Recomendaciones	Ref. PT
2	No hay procedimientos escritos de la forma de registrar las operaciones de las cuentas por cobrar, que permitan indicar el proceder en los registros de estas operaciones.	Implementar los procedimientos que, permitan el adecuado registro de las cuentas por cobrar, y poder tener la información financiera confiable y oportuna, en base a procesos autorizados,	P-2 7/7
4	No han autorizado la aplicación de la estimación de cuentas incobrables, ni el proceso de registro.	Autorizar el método a aplicar y la forma de proceder para el registro las cuentas incobrables que, permita la correcta valuación de las cuentas por cobrar.	P-2 7/7
1	No hay procedimiento de baja de cuentas incobrables que, permita el adecuado registro de los créditos que nos será posible recuperar.	Implementar el procedimiento de baja de cuentas incobrables que permita el adecuado control de las cuentas que no se recuperan, que permitan reflejar el valor exacto de las cuentas por cobrar.	P-2 7/7

EL PIEDRÍN, S. A

PT No. P-5 1/7

NARRATIVA

AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS A  
CLIENTES NUEVOS

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	19/08/2017
IQH	22/08/2017

NARRACIÓN	Ref. PT
<p>La autorización de créditos a clientes nuevos, se inicia cuando el Cliente solicita le proporcionen crédito, al Asesor Comercial que lo atiende. El Asesor Comercial, le proporciona el formulario de solicitud de crédito. El Cliente, devuelve la solicitud de crédito con la información que solicita al Asesor Comercial. La solicitud es revisada para obtener las referencias comerciales. Le entregan las referencias al Encargado de Atención al Cliente, llama a los proveedores del cliente para determinar si sus referencias son favorables. El Encargado de Atención al Cliente, entrega al Director Comercial, las referencias recabadas del Cliente, autoriza las solicitudes que tengan buenas referencias. Comunica al Encargado de Atención al Cliente, por medio de correo electrónico, la autorización del crédito. El Encargado de Atención al Cliente, archiva la documentación de la autorización. Reenvía el correo al Asesor Comercial, para que informe al cliente. El Asesor Comercial se comunica vía telefónica con el cliente para informarle de la aprobación del crédito.</p>	P 1 2/8

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-5 2/7

NARRATIVA

DESPACHO DE AGREGADOS

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	19/08/2017
IQH	22/08/2017

NARRACIÓN	Ref. PT
<p>El Cliente, solicita le despachen agregado por medio de la entrega de una orden de compra. El Asesor Comercial, se comunica con el Encargado de Cantera, indicándole que debe de entregar el producto requerido al cliente. El Encargado de Cantera, hace entrega al Cliente de los agregados que solicitó. El Cliente, recibe el producto. El Encargado de Cantera, emite un documento de entrega del producto. Los documentos de despachos de agregados son enviados al Encargado de Atención al Cliente. El Encargado de Atención al Cliente, solicita al Asesor Comercial que, le envíe las órdenes de compra de los despachos de agregados. El Asesor Comercial envía las órdenes de compra, y el Encargado de Atención al Cliente revisa que correspondan con los documentos de despacho de agregados. El Encargado de Atención al Cliente prepara las documentaciones que ha determinado que correspondan facturar y las archiva hasta el momento de la facturación.</p>	P 1 3/8

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-5 3/7

NARRATIVA

FACTURACIÓN DE AGREGADOS

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	19/08/2017
IQH	22/08/2017

NARRACIÓN	Ref. PT
<p>El Encargado de Atención al crédito, retira del archivo los documentos de despacho de agregados y órdenes de compra que estén completas y emite la factura correspondiente. Prepara las facturas y sus documentos de soporte y los entrega al Mensajero Externo. Ingresamos la factura en el sistema de cuenta de corriente. EL Mensajero, hace entrega de las facturas al cliente. El Cliente, emite una contraseña de pago por el valor de la factura que está recibiendo y la entrega al Mensajero Externo. El Mensajero Externo, hace entrega de las contraseñas de pago del cliente al Encargado de Atención al Cliente. El Encargado de Atención al Cliente, archiva las contraseñas de pago del cliente hasta la fecha de su cobro. El Encargado de Atención al Cliente, envía al Auxiliar de Contabilidad, las facturas para su registro contable. El Auxiliar de Contabilidad, revisa las facturas y emite la póliza de ventas al crédito y la envía al Jefe de Contabilidad. El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza y los documentos soporte, firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza de ventas al crédito en el sistema de contabilidad y las archiva.</p>	P 1 4/8

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-5 4/7

NARRATIVA

COBROS DE CRÉDITOS

HECHO POR

REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	19/08/2017
IQH	22/08/2017

NARRACIÓN	Ref. PT
-----------	---------

<p>El Encargado de Atención al Crédito, retira del archivo las contraseñas de pago del cliente, según el día de pago de las mismas. Entrega al Mensajero Externo, las contraseñas de pago para el efectuar el cobro. El Mensajero Externo, se presenta en las oficinas del Cliente, y presenta la contraseña de pago. El Cliente, entrega el documento de pago correspondiente a la contraseña que se entrega. El Mensajero Externo, hace un recibo de caja por el valor del documento de pago y lo entrega al Cliente. El Mensajero Externo, entrega los recibos de caja y los documentos de pago de los cobros realizados. El Encargado de Atención al Cliente, emite una boleta de depósito y realiza el depósito de los documentos de pago. El Encargado de Atención al Cliente, registra los recibos de caja en el sistema de cuenta corriente. El Jefe de Cobros, archiva las boletas de pago con los recibos de caja que le corresponden. El Encargado de Atención al Cliente, envía al Auxiliar de Contabilidad, los recibos de caja y boletas de depósito, para su registro contable. El Auxiliar de Contabilidad, revisa los recibos de caja y las boletas de depósito y emite la póliza de cobro de créditos, y la envía al Jefe de Contabilidad. El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza y los documentos de soporte, firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza de facturas al crédito, en el sistema de contabilidad y las archiva.</p>	<p>P 1 5/8</p>
--	----------------

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-5 5/7

NARRATIVA

AUDITOR

FECHA

DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO

HECHO POR

CSV

19/08/2017

REVISADO POR

IQH

22/08/2017

NARRACIÓN	Ref. PT
<p>El Cliente, avisa al Asesor Comercial, que los agregados que le despacharon no llenan las condiciones adecuadas para su uso. El Asesor Comercial, informa al Encargado de Cantera, de la devolución de los agregados. El Encargado de Cantera, recibe los agregados. El Encargado de Cantera, emite un documento de devolución de los agregados. El Encargado de Cantera, envía al Asesor Comercial, los documentos de las devoluciones. El Asesor Comercial, envía los documentos de devoluciones al Encargado de Atención al Cliente, para que emita la nota de crédito correspondiente. El Encargado de Atención al Cliente, emite la nota de crédito y la entrega al Asesor Comercial, para la obtención de la firma del cliente. El Cliente, firma la nota de crédito y la entrega al Asesor Comercial. El Asesor Comercial, entrega la nota de crédito firmada por el Cliente, al Encargado de Atención al Cliente. El Encargado de Atención al Cliente, registra en el sistema de cuenta corriente las notas de crédito y archiva los documentos. El Encargado de Atención al Cliente, envía al Auxiliar de Contabilidad, las notas de crédito, para su registro contable. El Auxiliar de Contabilidad, revisa las notas de crédito y emite la póliza de devoluciones de agregado y la envía al Jefe de Contabilidad. El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza y los documentos, firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza de facturas al crédito, en el sistema de contabilidad y las archiva.</p>	<p>P 1 6/8</p>

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-5 6/7

NARRATIVA

DESCUENTO DE FACTURAS  
(FACTORAJE)

HECHO POR  
REVISADO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	19/08/2017
IQH	22/08/2017

NARRACIÓN	Ref. PT
<p>El Gerente General, autoriza el descuento de la factura, solicita al Encargado de Atención al Cliente, que prepare la papelería para documentar la operación. Encargado de Atención al Cliente, prepara la documentación para el descuento de facturas, obtiene firma de Gerencia General, y entrega al Asesor de Banco, en el que se realizara la operación. El Asesor de Banco, gestiona la operación y entrega al cliente la autorización del crédito y solicita firma de documentos de autorizados para realizar el desembolso al Gerente General. El Gerente General, firma los documentos de desembolso y los entregan al Asesor del Banco. El Asesor del Banco, solicita se realice el desembolso. El Asesor del Banco, proporciona los documentos de desembolso al Encargado de Atención al Cliente. El Encargado de Atención al cliente, envía la documentación al Jefe de Contabilidad para su revisión. El Jefe de Contabilidad, recibe la documentación del descuento, revisa que esta correcta y solicita al Auxiliar de Contabilidad que emita la póliza por el valor del desembolso y los gastos que se incurrieron. El Auxiliar, emite la póliza de descuento de facturas y la entrega al Jefe de Contabilidad, para su revisión. El Jefe de Contabilidad, recibe la póliza y la firma, trasladándola al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza en el sistema de contabilidad y archiva los documentos.</p>	P 1 7/8

EL PIEDRÍN, S. A.

PT No. P-5 7/7

NARRATIVA

HECHO POR

AUDITOR	FECHA
CSV	19/08/2017

REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE LAS CUENTAS POR COBRAR	REVISADO POR	IQH	22/08/2017
NARRACIÓN			Ref. PT
<p>Para el registro de las operaciones de las cuentas por cobrar, el Auxiliar de Contabilidad, revisa la documentación de las operaciones de las ventas de agregado al crédito, cobros, devolución de los agregados previo a efectuar las pólizas de registro contable correspondiente. El Jefe de Contabilidad, revisa que la partida este correcta, la firma de autorizado y la traslada al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza en el sistema de contabilidad y la archiva. Para el descuento de facturas, el Jefe de Contabilidad, revisa la información previa a la emisión de la partida y solicita la emisión de la póliza al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de Contabilidad, emite la póliza y la traslada al Jefe de Contabilidad para su revisión. El Jefe de Contabilidad, firma la póliza de autorizado y la traslada al Auxiliar de Contabilidad. El Auxiliar de contabilidad, ingresa la póliza al sistema de contabilidad y archiva la documentación que soporta los registros contables.</p>			P 1 8/8

#### 4.6 Informe

*IQ Asesor*

Guatemala, 13 de septiembre de 2017.

Licenciada  
Carla Rodríguez  
Gerente General  
El Piedrín, S. A.  
Guatemala, Guatemala.

Estimada Lic. Rodríguez:

De mi consideración:

He efectuado la auditoría procedimientos administrativos y contables de las Cuentas por Cobrar, a la empresa El Piedrín, S. A., de la ciudad de Guatemala, la cual incluyó el estudio y evaluación de los controles internos existentes.

Mi responsabilidad, consiste en emitir una opinión sobre la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa, con la realización de un control interno.

Mi Auditoría fue efectuada de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, y demás disposiciones legales que se encuentran regulando las actividades de la empresa. Estas normas requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal modo que nos permita obtener seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de forma eficiente y eficaz en la Gestión de las Cuentas por Cobrar, si sistema de control interno es el adecuado y su aplicación es efectiva, y el cumplimiento de las principales normas y disposiciones legales que rigen a la entidad es el apropiado.

La Auditoría de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar, realizada es razonable, y al evaluar la Gestión Empresarial se pudo determinar:

## **HALLAZGOS ENCONTRADOS EN EL TRANSCURSO DE LA AUDITORÍA**

### **Hallazgo No. 1**

No se tienen procedimientos escritos que, formalicen los procesos y métodos a utilizar en las actividades que se realizan, para la obtención de la documentación que representan las cuentas por cobrar.

#### **Efecto**

La falta de procedimientos escritos, provoca que los procesos y métodos que se utilizan para la operación y registros contables, no se sustenten con evidencia adecuada y suficiente para el adecuado control de las cuentas por cobrar.

#### **Recomendación:**

Diseñar e implementar los procedimientos para el control de las cuentas por cobrar, para tener la confianza de que los procesos y métodos sean uniformes en este rubro, lo que permitirá minimizar los riesgos y que se obtenga con exactitud, la información financiera y no financiera necesaria para la toma de decisiones.

### **Hallazgo No. 2**

Los créditos a los clientes aprobados a la fecha, no están soportados adecuadamente, ya que los clientes no completaron los formularios de solicitud

de crédito, ni entregaron los documentos que soportan la información contenida en estos formularios.

Efecto:

Los créditos aprobados a la fecha, podrían tener dificultad para ser recuperados, si los clientes caen en mora, debido a que la falta de documentos e información, que permitan realizar el seguimiento adecuado administrativo o judicial de los mismos.

Recomendación:

Recopilar la información que falta para soportar adecuadamente los créditos proporcionados a la fecha, y hacer el análisis a estos documentos para establecer los límites de crédito correctos, que pueden manejar los clientes. Revisar que la disponibilidad de crédito de los clientes, a la fecha este dentro de los límites. En el caso que se hayan excedido del límite correcto que se establezca, proceder con formalizar los pagos por el exceso que se haya establecido.

### **Hallazgo No. 3**

Las autorizaciones de los créditos a los clientes, es aprobada por el Director Comercial, sin importar el límite o plazo de crédito que se les proporcione.

Efecto:

Las líneas de crédito que se han autorizado a la fecha, no están aprobadas según niveles de crédito, según el tipo de cliente, provocando que se hayan tomado decisiones parcializadas, en cuanto a los límites de crédito y los plazos de pago, que podrían favorecer a cliente que no cumplan con los requerimientos indicados en los formularios de solicitud de crédito.

Recomendación:

Establecer el proceso de autorización del crédito al cliente, por medio niveles de autorización, según el monto que se le debe autorizar al tipo de cliente que, se catalogue, previo a un análisis de la información que haya proporcionado, distribuyendo la responsabilidad de concesión de crédito, en el personal que tenga la autoridad suficiente para realizarlo.

### **Hallazgo No. 4**

El personal de atención al público, no posee las competencias necesarias, para el análisis de la documentación de requerida en la solicitud de crédito. Además, hay

acumulación de responsabilidades de control de los créditos, en personal del área operativa, que maneja las ventas al contado.

Efecto:

Provoca deficiencia en el análisis del cliente, afectando su catalogación, permitiendo que se establezcan límites erróneos en el monto del crédito, y los plazos de pago, que se le pueda proporcionar y que aumente el riesgo de que se tengan cuentas incobrables.

Recomendación

Contratar el personal profesional que, tenga las competencias, y habilidades, para realizar los análisis adecuados de la información del cliente y que tenga la experiencia en el manejo de las actividades de cobro, custodia de documentos y seguimiento de cuentas morosas. Crear el puesto de Jefe de Cobros, para que realice las actividades indicadas.

### **Hallazgo No. 5**

Los documentos de despacho y devoluciones carecen de numeración, siendo fotocopias sin correlativo. Estos documentos presentan deficiencias en los datos que se captan.

Efecto:

Esto impide que se tenga un control adecuado de los agregados que se entreguen a los clientes, permitiendo que se dupliquen las entregas, y que se tomen documentos de devoluciones como base errónea para la emisión de notas de crédito.

Recomendación:

Emitir documentos que tengan correlativos, y que su el diseño sea adecuado, para capturar la información necesaria para poder darle seguimiento a las operaciones, que servirán como evidencia para emitir los documentos que respalden las cuentas por cobrar.

### **Hallazgo No. 6**

La confirmación de despacho de agregados al crédito, la realiza el Asesor Comercial, en forma verbal, al Encargado de Cantera.

Efecto:

La autorización verbal de los despachos, permite que se hagan entrega de agregados, sin documentar adecuadamente las órdenes de compra autorizadas por el Cliente, sin las cuales no se tiene la base correcta para emitir la factura correspondiente.

Recomendación.

Que se establezca un proceso de autorización de las órdenes de compra del cliente, previo al despacho, en el que se realice la verificación del límite de crédito del Cliente y que no se ha excedido en el plazo de pago.

### **Hallazgo No. 7**

La orden de compra de los clientes, es entregada al Encargado de Atención al Cliente, después del despacho.

Efecto:

La entrega tardía de las órdenes de compra, provoca que se extienda el periodo de crédito que posee el cliente, al no facturarse el mismo día del despacho. Además, con la documentación deficiente de los despachos, provoca pérdida de tiempo en conciliar los despachos con las órdenes de compra.

Recomendación

Las entregas de las órdenes de compra, deberán tener un proceso administrativo de autorización, autorizándolas cuando se verifique el límite de crédito que, tenga disponible el cliente y entregadas lo antes posible para la emisión de la factura correspondiente.

### **Hallazgo No. 8**

Falta de competencias y habilidades, en el ramo de cuentas por cobrar, del personal que maneja facturas, notas de crédito y débito.

Efecto:

Esto impide que se estén realizando adecuadamente las actividades de facturación, y que haya deficiencia en la información consignada en los documentos que, representan las cuentas por cobrar de la empresa.

Recomendación

Proporcionar la capacitación al personal de atención al cliente, para el manejo de las facturas, notas de crédito y débito, y en la elaboración de estos documentos,

para la consignación de los datos que permiten efectuar procesos de cobro administrativo y judicial, y que provea de evidencias de los agregados entregados, según documentos de despacho eficientes y de los agregados recibidos por devoluciones.

### **Hallazgo No. 9**

El cobro de las contraseñas de pago de los clientes, es realizado por el Encargado de Atención al Cliente.

#### **Efecto**

No hay una separación de las actividades de facturación y cobro, lo que permite que, haya un riesgo considerable de que se maneje indebidamente los fondos de la recuperación de las cuentas por cobrar, para cubrir saldos de otros clientes.

#### **Recomendación**

Segregar las funciones de cobros, en personal diferente al que realiza la facturación. Esta función la debe de realizar el Jefe de Cobros.

### **Hallazgo No. 10**

No se realiza el debido proceso de cobro a los clientes morosos, al solo utilizarse el cobro telefónico, sin dejar evidencia del proceso realizado.

#### **Efecto**

Este proceso de cobro, no permite que se documente adecuadamente la administración de la cobranza, y por lo cual no se le da el debido seguimiento a la cartera, según los periodos de vencimiento de los créditos concedidos.

#### **Recomendación.**

Instaurar un proceso de cobros, por medio de comunicación escrita con el cliente moroso, por medio de cartas que hagan la presión de cobro correspondiente, según el plazo de atraso en el que se encuentre.

### **Hallazgo No. 11**

No se ha acordado el uso de empresas de cobro externas, que realicen el cobro judicial de las cuentas morosas que, tengan más de ciento veinte días de vencidas.

#### **Efecto**

Falta de soporte en las recuperaciones de los saldos de los clientes morosos, que no pueden ser manejados en el proceso administrativo, y que podrían repercutir en que estos pudieran convertirse en cuentas incobrables.

Recomendación

Contratar las empresas de cobro externo, que tengan la capacidad, y la experiencia de realizar cobros por la vía judicial y que puedan apoyar en el proceso de los cobros de la vía administrativa.

### **Hallazgo No. 12**

No se realiza el análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar.

Efecto

No se tiene una base sólida para la adecuada administración de la cartera.

Recomendación

Establecer el análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar, para la determinación de los procesos de cobros a realizar.

### **Hallazgo No. 13**

No se realizan arqueos periódicos de las contraseñas de pago.

Efecto

No se tiene la exactitud de los valores que, tiene en su poder el Encargado de Atención al cliente, debido a que la falta de revisión de las contraseñas de pago, no permite el establecer adecuadamente, si las mismas reflejan dichos valores en la contabilidad de la empresa.

Recomendación

Implementar el puesto de Auditor Interno, que entre otras actividades realice el arqueo de las contraseñas de pago de los clientes, que permita tener la evidencia del correcto manejo de las cuentas por cobrar, que debe de administrar el Jefe de Cobros.

### **Hallazgo No. 14**

El Asesor Comercial, solicita y autoriza las notas de crédito, por los descuentos por pronto pago o por las devoluciones de agregados, por medio de correo electrónico.

Efecto

No hay una adecuada separación de funciones en lo referente a notas de crédito, que afectan al saldo de la cuenta corriente del cliente. La cartera de cuentas por cobrar puede ser modificada sin la documentación adecuada, y las autorizaciones necesarias.

Recomendación.

Se debe establecer el proceso de autorización de las devoluciones, previo a solicitar la emisión de notas de crédito, que eviten afectar a los saldos de los clientes con la aplicación créditos por devoluciones no autorizadas, y limité la duplicación de las mismas.

### **Hallazgo No. 15**

No hay personal capacitado por gestionar el descuento de facturas.

Efecto:

La falta de personal capacitado, no permite que se tenga la efectividad en el manejo de la documentación y la atención al personal de los bancos, para obtener las respuestas con la prontitud necesaria a las solicitudes de descuento de facturas que se les hayan efectuado.

Recomendación

Asignar la actividad de manejo de documentación, y atención al Jefe de Cobros, que tendrá la experiencia adecuado para actuarla eficientemente.

### **Hallazgo No. 16**

No ha se establecido la política de estimación de cuentas incobrables.

Efecto

La valuación del rubro de las cuentas por cobrar, esta deficiente, por la falta del registro de la estimación de las cuentas incobrables.

Recomendación

Establecer el método de calcular la estimación de las cuentas por cobrar, para la adecuada valuación, y presentación de las cuentas incobrables.

### **Recomendaciones Adicionales**

## 1. Revisar la estructura organizacional de la empresa.

Se debe de hacer una revisión de las funciones que, realizan los puestos que están relacionados con la emisión, custodia y recuperación de las cuentas por cobrar, ya que la revisión evidenció que se han asignado funciones que no están acordes a quien realizan el cobro, y la autorización de despachos y devoluciones.

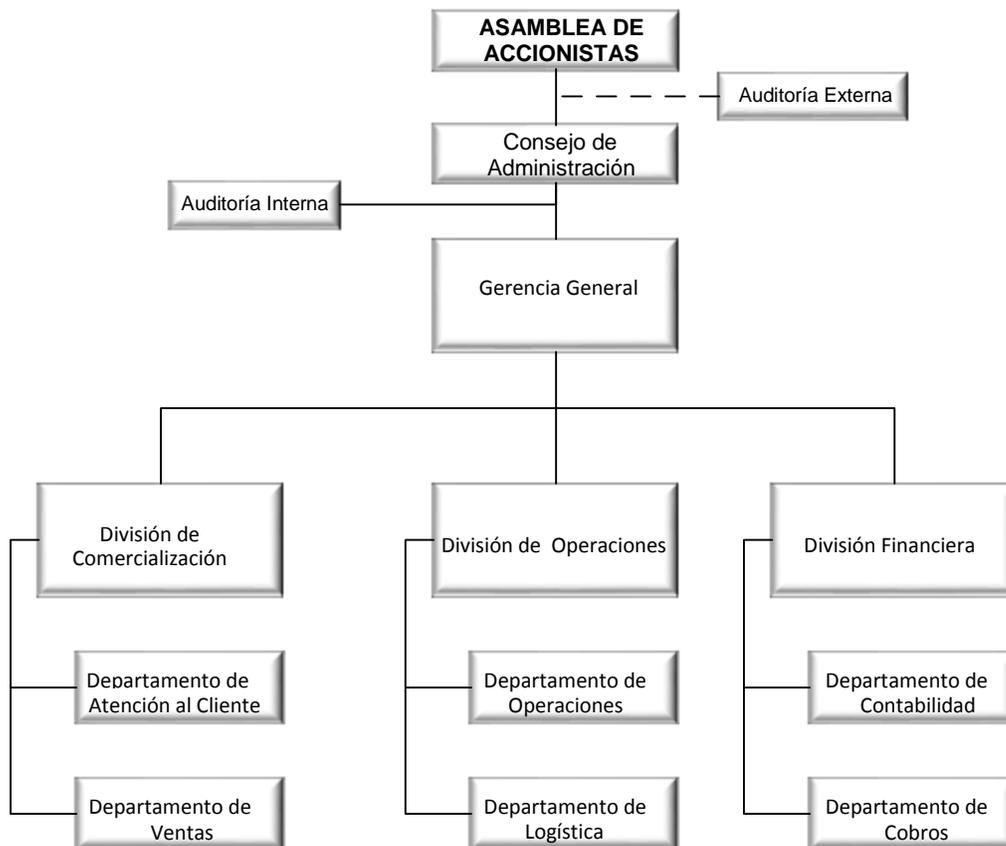
Se propone el siguiente organigrama, como base para la revisión referida.

### 1.1 Organigrama propuesto

El organigrama que se propone está basado en los puestos, que componen las divisiones y departamentos, que se consideran, deben de componer la estructura organizacional que permitirá cumplir con los procedimientos que se diseñaran, y que permitirá que los procesos que se efectúan con dicha estructura permitirá que, se obtengan los resultados que se han proyectado. Siendo el organigrama el siguiente:



## **Organigrama Empresa El Piedrín, S. A.**



## 2. Procesos nuevos en cobros

En la investigación, se evidenció que no se han utilizados varios medios para mejorar los cobros o para presionar el pago del cliente, siendo estos:

- Proporcionar descuentos por pronto pago.
- El cobro de intereses, según las condiciones que se haya establecido en la factura cambiaria.
- Envío de cartas de cobro, según las fechas de vencimientos de los créditos.

Estos medios, permitirán que se documenten los procesos del cobro y favorecerán el proceso de recuperación de las deudas de los clientes. Por lo que es necesario efectuarlos procedimientos que permitirán realizar estas actividades correctamente.

### 4.7 Entrega de manual.



**EL PIEDRÍN, S. A.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DEL  
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR.**

**(PARA USO INTERNO)**

**Guatemala, octubre de 2,017.**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DEL RUBRO DE  
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EL PIEDRÍN, S. A.**

## **Contenido**

- Introducción.
- Objetivos.
- Instrucciones de uso.
- Obligatoriedad.
- Claridad.
- Modificaciones a los procedimientos.
- Periodicidad.
- Políticas del Rubro de Cuentas por Cobrar.
- Simbología usada en los Flujogramas de los Procedimientos
- Glosario
- Procedimientos Administrativos y Contables.
- Nomenclatura Contable.

### **Introducción**

Los presentes Procedimientos Administrativos y Contables del Rubro de Cuentas por Cobrar, son propiedad de la empresa El Piedrín, S. A., y han sido elaborados

con el propósito de dar a conocer en forma detallada los procedimientos administrativos y contables adoptados por la empresa, asimismo, permitirá establecer los lineamientos que sirvan como guía para tener un control efectivo de las operaciones administrativas y contables de la empresa.

### **Objetivos**

Servir de instrumento para la ejecución eficiente de las tareas del personal de la División Comercial, División Operativa y División Financiera y para el resto de personal que esté involucrado en el manejo y registro de las cuentas por cobrar.

Regular el registro de las operaciones administrativas y contables relativas a las Cuentas por Cobrar.

Facilitar la elaboración de Reportes.

Proporcionar información uniforme para la generación de informes financieros de utilidad para la Dirección Financiera y de la Administración.

### **Instrucciones de uso**

Para el uso de los procedimientos administrativos y contables del rubro de cuentas por cobrar, el presente reporte contiene los aspectos que deben de realizarse para cumplir efectiva y eficientemente las labores de los usuarios, ya que proporcionan los elementos para efectuar las actividades, en el orden necesario, para que los resultados que se obtengan de su uso, permitirán que ayuden a obtener el cumplimiento de los objetivos.

### **Obligatoriedad**

El uso de los Procedimientos Administrativos y Contables del Rubro de Cuentas por Cobrar, es obligatorio para el personal de la empresa, especialmente para los empleados que, estén en los puestos indicados en dichos procedimientos.

### **Claridad**

Los procedimientos contenidos en este manual, están diseñados para proveer una forma sencilla y comprensible para su uso.

### **Modificaciones a los procedimientos**

Cualquier modificación, ampliación o eliminación de alguno de ellos deberá de solicitarse por escrito, y ser previamente autorizados por el Gerente General o el Consejo Administrativo.

### **Periodicidad**

Para el uso adecuado de los procedimientos contenidos en este reporte, el mismo debe de ser revisado en forma periódica, para determinar si hay

condiciones que hayan afectado a los mismos, y que deberán de considerarse los cambios necesarios. Esta supervisión la realizará Auditoría Interna de la empresa.

### **Políticas de las cuentas por cobrar**

El propósito de las Políticas de Cuentas por Cobrar es la recuperación de la cuenta por cobrar corriente y la vencida, buscando la eficiencia y la efectividad de las operaciones, previniendo que se incremente la cartera morosa y a la vez mejorar la liquidez de la empresa, fortaleciendo su estructura financiera.

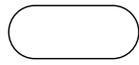
Para que las políticas de cuentas por cobrar cumplan su objetivo, es necesario que la administración de seguimiento a lo siguiente.

- a) La Administración deberá calificar al cliente, para establecer los límites de crédito, según sea su tipo. El nivel de autorización que se establecerá, es el siguiente:
  - Para cliente tipo A, la autorización será efectuada por el Gerente General.
  - En el caso de cliente tipo B, el Director Financiero dará la autorización correspondiente.
  - Y para los clientes tipo C, el Director Comercial, proporcionara la autorización.
- b) La Administración deberá implementar los mecanismos de cobro internos y externos para asegurar la recuperación de su cartera.
- c) El control y recuperación de las cuentas por cobrar corrientes y vencidas se deberán de realizar dentro de la organización por medio del Jefe de Cobros. Este colaborador deberá de poseer las competencias y habilidades suficientes, y, que tenga la capacitación adecuada, el equipo y sistemas necesarios para realizar esta labor.
- d) La Administración, deberá proporcionar al cliente los medios de pago que permitan la recuperación eficiente y efectiva de las cuentas por cobrar. Dichos medios son: Pago en ventanillas contra factura, débito a cuenta corriente o ahorros, cargo a tarjeta de crédito, pagos electrónicos y medios especiales que se puedan establecer en el futuro previa autorización.
- e) El Departamento de Cobros, deberá de aplicar los procedimientos necesarios para mantener un control adecuado de las cuentas por cobrar en cuanto a su documentación, seguimiento y la agilidad de proporcionar informes, que permitan el debido proceso de cobro.

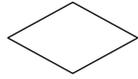
- f) La Administración proporcionará al Departamento de Cobros la información adecuada de la forma que categoriza a los clientes, tanto en su clasificación por límites de montos de crédito como por la clasificación asignada al mismo.
- g) La recuperación de los saldos, que hayan sobrepasado los treinta días y hasta los ciento veinte días de crédito, se realizara por medio escrito, solicitando el pago por medio de cartas, según el periodo de atraso del cliente.
- h) La falta oportuna de pago del Cliente, deberá de penalizarse con la aplicación del porcentaje de recargos por intereses, que se indica en la factura cambiaria emitida al cliente.
- i) Si el cliente, no hubiere cancelado los valores adeudados a la empresa por más de ciento veinte días de vencida la factura, se autorizará al Departamento de Cobros para que traslade la documentación necesaria, a la Empresa Externa de Cobro previamente autorizada, para realizar el proceso de cobro por la vía judicial.
- j) Los Clientes que hayan excedido los ciento veinte días de crédito, serán incluidos en la lista de clientes morosos. A los clientes incluidos en esta lista no se les podrá proporcionar más agregados. Si este cliente cancela su adeudo, para que su crédito sea reactivado, deberá de ser autorizado por el Director Financiero, quien deberá de hacerlo por escrito a los interesados.
- k) Para que un Cliente pueda tener la aprobación de una línea de crédito, deberá de haber realizado compras de contado en lapso no menor de seis meses.
- l) El Director Financiero, informara de la exclusión de Clientes, a los que debería de realizar el cobro por medio de la Empresa Externa de Cobro, indicando las fechas de pago acordadas con el Cliente.
- m) El Director Financiero, podrá aplicar incentivos al Cliente por pronto pago de sus facturas. Para lo cual deberá de emitir las resoluciones tanto individuales (un solo cliente) o que afecten a la totalidad de la cartera.
- n) El descuento por pronto pago para la totalidad de los clientes, según los pagos que realizo en las facturas cambiarias que se tengan, entre 1 y 7 días de haber sido emitidas, y para las facturas cambiarias emitidas de 8 a 15 días, se aplicara el porcentaje que establezca la administración.
- o) El Director Financiero deberá autorizar las empresas que deberán de efectuar la recuperación de la cartera que haya excedido el tiempo de vencimiento de ciento veinte (120) días.

- p) Se cobrarán intereses por las facturas cambiarias que tengan más de treinta (30) de días, aplicando el uno y medio por ciento mensual (1.5%) sobre el valor total de la factura cambiaria.
- q) Se establece el tres por ciento (3%) de estimación de cuentas incobrables a aplicar sobre las cuentas por cobrar.

## **Simbología**



Inicio o finalización



Decisión



Proceso



Documento



Archivo



Registro en Sistema



Operación Manual



Referencia dentro de la página



Referencia entre paginas

## **Glosario**

### **Confirmación de orden de compra por el asesor comercial**

Con este documento el asesor comercial, confirma la autenticidad de la orden de compra del cliente.

### **Contraseña de pago del cliente**

Este documento representa los derechos que tiene la empresa, por los valores consignados en las facturas que se indican en el mismo.

Sirve para la recuperación de los valores en el tiempo que, indique dicho documento para su cobro.

### **Despacho de agregados al crédito**

Este formulario sirve para comprobar la forma en que se despachó el agregado. Este documento contiene la siguiente información:

- Correlativo
- Fecha de despacho
- Cliente
- Numero de orden de compra del cliente
- Cantidad de Agregado Despachado
- Tipo de agregado despachado
- Firma del piloto del cliente.
- Firma del Encargado de Cantera.

### **Factura cambiaria**

Este documento es emitido con los datos del cliente, según la Orden de Facturación, y está autorizada para su uso por la Superintendencia de Administración Tributaria, por medio de una resolución en la cual se indica el correlativo de la factura, los datos del emisor de la factura y el periodo de vigencia de dicha autorización fiscal.

Debe de ser emitida en forma correlativa, con los siguientes datos:

- Datos generales del cliente
- Numero de orden de compra del cliente
- La cantidad despachada de agregados.
- El precio autorizado de los agregados.
- El total a facturar.

Debe de estar autorizada por la Superintendencia de Administración Tributaria.

### **Hoja de ruta**

Es el reporte que maneja la mensajería externa, en el cual se registran las facturas que entregan, las contraseñas que se reciben o los comentarios por las facturas que estén incorrectas.

### **Medios de pagos**

Son todos los medios a utilizar por el cliente para realizar el pago por las contraseñas que emitió. Las formas de pago son regularmente las siguientes:

- Efectivo.
- Cheque.
- Transferencia de fondos a cuentas bancarias de la empresa.

### **Memorándums de autorización de cliente según su tipo**

Estos son documentos de autorización de crédito que se realizan según el tipo de cliente y que lo emite el personal de la empresa a quienes se les autorizo realizar esta actividad.

El cuadro de autorización en que se basan para realizar este documento es el siguiente:

<b>Tipo de Cliente</b>	<b>Límite de crédito</b>	<b>Días Crédito</b>	<b>Autoriza</b>
Tipo A	Q. 50,000.01 a mas	Según acuerdo	Gerente General
Tipo B	Q. 10,000.01 a Q 50,000.00	30 días	Director Financiero
Tipo C	Q. 0.00 a Q 10,000.00	15 días.	Director Comercial

### **Memorándum de variación entre contraseñas de pago de clientes y reporte de cuentas por cobrar:**

Documento que emite el Auxiliar de Contabilidad al momento de realizar el arqueo de contraseñas de pago del cliente, en el cual se registra las variaciones encontradas entre las contraseñas y el reporte de cuentas por cobrar.

### **Memorándum de autorización de Gerencia General de Ajustes a las Cuentas por Cobrar.**

Documento emitido por Gerencia General en el que se solicita las correcciones en el sistema de contabilidad por las variaciones que se hayan determinado en el arqueo de contraseñas de pago, y que las cuales son necesarias de corregir para establecer el saldo correcto de las cuentas por cobrar.

### **Memorándum de registro de provisión de cuentas incobrables.**

Documento que emite el Jefe de Contabilidad, en el cual se registran los cálculos que sirven para establecer la provisión de las cuentas incobrables. El valor

autorizado a registrar está basado en los porcentajes que hayan sido autorizados previamente por la Gerencia General.

**Memorándum de baja de cuentas incobrables.**

Este documento lo emite el Jefe de Cobros en base a la información que se obtiene de la Empresa de Cobro Externo y de la información que se tenga del cliente, y con las cuales se puede basar para solicitar la baja de las cuentas por cobrar incobrables de los clientes que no se tiene expectativas de cobro. Dicho documento lo autoriza el Director Financiero previo a solicitar al Gerente General su baja de las cuentas por cobrar.

**Memorándum de autorización de baja de las cuentas incobrables.**

Documento emitido por Gerencia General en el que se solicita la baja de las cuentas por cobrar que ya no tengan expectativa de cobro y así regularizar la provisión de las cuentas incobrables.

**Orden de compra del cliente**

Este documento contiene la solicitud de despacho de agregado que el cliente necesita.

**Orden de facturación**

Este documento concentra la información que se utilizara para la emisión de la factura de cambiaria por la venta al crédito. Contiene los siguientes datos:

- Datos generales del cliente
- Numero de orden de compra del cliente
- La cantidad despachada de agregados.
- El precio autorizado de los agregados.
- El total a facturar.

**Póliza de ventas al crédito**

Documento que se utiliza para el registro en el sistema de contabilidad por las ventas que se realizan al crédito y que comprende las facturas cambiarias emitidas en el día. Este documento es emitido por el Auxiliar de Contabilidad, en base a las facturas cambiarias, y el listado de ventas al crédito proporcionado por el Jefe de Cobros. Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

**Póliza de cobros por ventas al crédito**

Documento contable que se utiliza para el registro de los cobros por ventas al crédito, y que resume las transacciones realizadas en el día y que se realizaron. Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

### **Póliza de descuentos por pronto pago**

Este documento se utiliza para registro de los descuentos por pronto pago de los clientes de las facturas que tiene entre 1 a 15 días de haber sido emitidas. Su emisión se basa en las notas de crédito por descuentos por pronto pago, que se emitieron en base a las solicitudes autorizadas por descuentos.

Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

### **Póliza de devoluciones de agregados**

Con este documento se hace el registro de las devoluciones de agregados que los clientes no aceptan, por no llenar los requerimientos. Su emisión se basa en las notas de créditos por devoluciones emitidas y que están basadas los documentos de devolución de agregado emitidas en las canteras.

Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

### **Póliza de intereses por mora**

Con este documento se registran los intereses por mora, por la falta de pago de los clientes dentro del plazo que se les autorizo, y su emisión se realiza en base a las notas de débito que se emiten por esta razón.

Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

### **Póliza de Descuento de Facturas Cambiarias**

Este documento se utiliza para el registro de los desembolsos que se reciben por parte del Banco, donde se han realizado la negociación por medio de factoraje de las facturas de los clientes. Su emisión está basada en los documentos que emite el banco por lo negociado y desembolsado.

Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

### **Póliza de Cuentas incobrables**

Con este documento se registran los valores por la estimación de las cuentas que podrían ser recuperables, y que su emisión se basa en aplicar el porcentaje autorizado por la administración sobre el valor total de los clientes.

Dicho documento debe de estar autorizado por el Jefe de Contabilidad, previo a su ingreso al sistema.

### **Póliza de Baja de Cuentas Incobrables**

Este documento sirve para el registro de las facturas que se hayan determinado que no puede ser cobradas, y su emisión se basa en los reportes de falta de recuperación de las empresas de cobros externo, las cuales han efectuado el proceso de cobro judicial, sin resultados favorables.

**Recibo de caja**

Este documento, se utiliza en la recuperación de los fondos contenidos en las contraseñas de pago de los clientes y para recibir anticipo de los clientes para futuras operaciones de venta de agregados.

**Reporte de empresa externa de cobros**

Este documento, es el reporte en el cual la empresa que se haya contratado para la recuperación de cuentas por cobrar que han excedido en 120 días, la fecha de pago y en la cual el cliente no ha confirmado fecha de pago o que no se ha logrado tener contacto. El reporte deberá de indicar el estado de las contraseñas que se la hayan asignado para su cobro y el estado de cada una de las cuentas. Además, informara de los clientes que ya han confirmado pago para su debido proceso de cobro. También indicara los clientes a los cuales no se les haya podido aplicar ningún tipo de proceso de cobro, proporcionando cuales fueron las causas que no permiten efectuarles dichos procesos.

**Solicitud de Crédito**

Este formulario es entregado al posible cliente para llenarlo con los datos generales de la empresa o de la persona que solicita crédito, así como, los datos de referencias comerciales y bancarias.

Es utilizada para la confirmación de referencias y como un documento histórico para tener disponible la información con que inicio la relación con el Cliente.

En este documento queda plasmada la calificación del tipo de cliente que el Director Financiero efectuó, quien la confiere según la revisión de los documentos contenidos y que fueron verificados y analizados por el Jefe de Cobros.

**ÍNDICE GENERAL**

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES DEL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR.**

- Procedimiento de autorización de clientes nuevos 100
- Procedimiento de autorización de órdenes de compra de clientes 111
- Procedimiento de despacho de agregados al crédito 117
- Procedimiento de facturación de ventas al crédito 123
- Procedimiento de contraseñas de pago de clientes 130
- Procedimiento de cobros de créditos de clientes 135
- Procedimiento de control de antigüedad de saldos de clientes 143
- Procedimiento de descuentos por pronto pago 148
- Procedimiento de devolución de agregados 156
- Procedimiento de cobro de intereses por mora 166
- Procedimiento de descuento de facturas cambiarias 173
- Procedimiento de cobros a clientes morosos 184
- Procedimiento de arqueo de contraseñas de pago de clientes 190
- Procedimiento de confirmación de saldos de clientes 196
- Procedimiento de registro de cuentas incobrables 202
- Procedimiento de registro contable de baja de cuentas por cobrar 207

		Fecha de Emisión
--	--	------------------

<b>EL PIEDRIN, S. A.</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha de Vigencia <hr/> Autorizado por
---	---	---

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE CLIENTES NUEVOS**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Procesos
5. Flujograma del procedimiento de autorización de clientes nuevos
6. Formulario de solicitud de crédito e instructivo de uso

#### **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar las actividades necesarias a realizar, cuando un posible cliente solicite que se le proporcione crédito y como se determinara su autorización.

Obtener, uniformidad en el proceso de autorización de los créditos a los posibles clientes, permitiendo soportar las decisiones con documentación adecuada.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El Ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- Cliente
- División Comercial
- División Financiera
- Gerencia General

## **3. Documentos Relacionados**

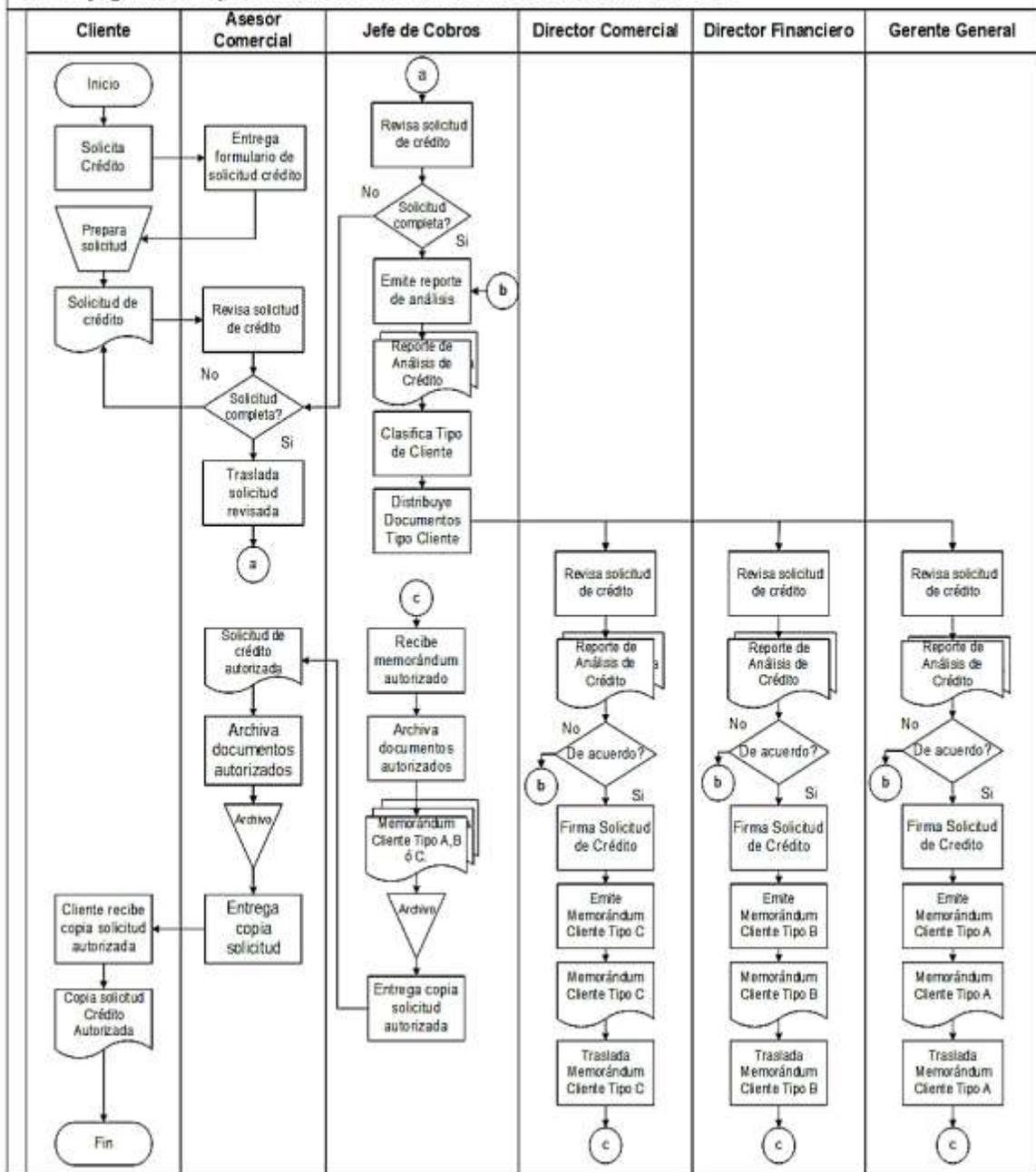
- Solicitud de crédito.
- Reporte de análisis del crédito.
- Memorándum de autorización de cliente Tipo A, B o C.

## **4. Proceso**

- a) El Cliente, solicita una línea de crédito al Asesor Comercial, quien le hace entrega el formulario de solicitud de crédito. El cliente, prepara solicitud y documentos de soporte, y los entrega al Asesor Comercial.
- b) El Asesor Comercial, recibe del Cliente la solicitud de crédito. Revisa que la información este completa, según lo indicado en el formulario. Si está completa, firma la solicitud y la entrega al Jefe de Cobros para la confirmación de las referencias y análisis de la documentación. Si no está completa, la devuelve al cliente para que complete la información requerida.

- c) El Jefe de Cobros, confirmará las referencias, revisará que la documentación que requiera la solicitud de crédito este completa, y efectúa los análisis de la información recibida. Verifica que cumpla el requisito de 6 meses de compras al contado. Si está de acuerdo emite el reporte de análisis del crédito. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Asesor Comercial para complementar la información.
- d) El Jefe de Cobros, con el reporte de análisis de la información de la solicitud de crédito, procede a clasificar al cliente y distribuye la documentación según el nivel de crédito que haya establecido así:  
Si el C es tipo C, con límite de Q.0.1.00 a Q 25,000.00, envía informe al Director Comercial. Si el Cliente es tipo B, con límite de crédito de Q 25,001.00 a Q 50,000.00, envía informe al Director Financiero. Si el cliente es tipo A, con límite de crédito de Q 50,001,00 a más, envía el informe al Gerente General.
- e) El Director Comercial, recibe y revisa la documentación. Si está de acuerdo, emite memorándum de autorización de cliente tipo C, firma la solicitud. Entrega la documentación autorizada al Jefe de Cobros para su archivo. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Jefe de Cobros para su revisión.
- f) El Director Financiero, recibe y revisa la documentación. Si está de acuerdo emite un memorándum de autorización de cliente tipo B, firma la solicitud. Entrega la documentación autorizada al Jefe de Cobros para su archivo. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Jefe de Cobros para su revisión.
- g) El Gerente General, recibe y revisa la documentación. Si está de acuerdo, emite memorándum de autorización de cliente tipo A, firma la solicitud. Entrega la documentación autorizada al Jefe de Cobros para su archivo. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Jefe de Cobros para su revisión.
- h) El Jefe de Cobros, recibe la solicitud de crédito firmada y el memorándum, según el tipo de cliente. Archiva la solicitud de crédito autorizada, el memorándum por tipo de cliente y el reporte de análisis del cliente en el archivo del cliente. Envía copia de la solicitud autorizada al Asesor Comercial.
- i) El Asesor Comercial, archiva copia de solicitud de crédito autorizada y entrega una copia al Cliente.

### 5. Flujoograma del procedimiento de autorización de clientes nuevos



## 6. Formulario de la solicitud de crédito

	<b>EL PIEDRÍN, S. A.</b>	<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>
	EL PIEDRÍN, SOCIEDAD ANÓNIMA 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 501 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS CENTER, GUATEMALA, GUATEMALA.	<b>N. 0051</b>
<b>SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
FECHA: _____		
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		
SOLICITANTE: _____		
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: _____		
NIT.: _____		
FACTURAR A NOMBRE DE: _____		
No. PATRONAL I.G.S.S.: _____		
DIRECCIÓN ACTUAL: _____		
DEPTO. _____ CIUDAD: _____ TEL: _____		
E-MAIL: _____		
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL: _____		
No. DPI: _____		
EXTENDIDO EN: _____		
DIRECCIÓN: _____ TEL: _____		
DETALLE DEL CRÉDITO SOLICITADO: _____		
MONTO: _____ PLAZO DIAS: _____		
GARANTÍA (S) OFRECIDA (S): _____		
DESCRIPCIÓN: _____		
VALOR COMERCIAL: _____		
UBICACIÓN: _____		

FORMA DE PAGO: EFECTIVO \_\_\_\_ CHEQUE \_\_\_\_ TRANSFERENCIA BANCO: \_\_\_\_

CONTACTO PARA COBROS: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN PARA COBROS: \_\_\_\_\_ TEL/FAX: \_\_\_\_\_

REFERENCIAS BANCARIAS: \_\_\_\_\_

BANCO	TIPO CUENTA	CUENTA No.	TELÉFONO:
-------	-------------	------------	-----------

### REFERENCIAS COMERCIALES:

**b**

(CRÉDITOS SOLICITADOS CON OTRAS ENTIDADES):

NOMBRE DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ TEL.: \_\_\_\_\_

CONTACTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ TEL.: \_\_\_\_\_

CONTACTO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ TEL.: \_\_\_\_\_

CONTACTO: \_\_\_\_\_

### DOCUMENTACIÓN QUE DEBE ADJUNTARSE:

**c**

- ESTADOS FINANCIEROS DE LOS ULTIMOS 3 AÑOS
- ESTADOS DE CUENTA BANCARIOS DE LOS ULTIMOS TRES MESES
- PATENTE DE COMERCIO (Adjuntar Fotocopia).
- PATENTE DE COMERCIO DE SOCIEDAD (Adjuntar Fotocopia).
- ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN (Cuando corresponda, Adjuntar fotocopia)
- NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE LEGAL (Adjuntar Fotocopia).
- DPI DEL REPRESENTANTE LEGAL (Adjuntar Fotocopia).
- CONSTANCIA DE NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (NIT)
- FOTOCOPIA DE RECIBO O FACTURA DE SERVICIO DE ENERGIA ELÉCTRICA O TELEFONICO.
- PROYECCIÓN DE CONSUMOS DE AGREGADOS.

**NOTA:** El hecho de recibir este formulario lleno, no causa obligación a El Piedrín, S. A., a proporcionar crédito alguno.

## PARA PERSONA JURÍDICA:



AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES POR PARTE DEL SOLICITANTE:

Declara el señor \_\_\_\_\_ con DPI, \_\_\_\_\_ que la información proporcionada es verdadera, acepta que la misma sea sometida a investigación; se obliga a aceptar las condiciones por ustedes impuestas en cuanto a plazos de pago, montos de los mismos y lugar de pago, sin requerimiento alguno; y en caso de incumplimiento de parte de su representante de las condiciones pactadas, acepta los recargos que sean establecidos por la empresa.

Manifiesta el señor \_\_\_\_\_ con DPI, \_\_\_\_\_ número extendido por el Registro Nacional de las personas de quien actúa en su calidad de y representante legal de la entidad \_\_\_\_\_ "Sociedad Anónima", como lo acredita con el acta notarial de su nombramiento autorizada en la ciudad de \_\_\_\_\_ el \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ por el Notario \_\_\_\_\_ la cual se encuentra inscrita en el Registro Mercantil General de la República número \_\_\_\_\_, folio \_\_\_\_\_. De libro \_\_\_\_\_ de Auxiliares de Comercio, que, en la calidad con que actúa, autoriza expresamente e irrevocablemente a:

"El Piedrín, Sociedad Anónima" para que pueda: a) corroborar la información sobre su representada, por cualquier medio legal por sí misma, por la persona o entidad que designe; b) comprar o contratar a cualquier entidad que presta servicios de información y estudios con información concerniente al récord crediticio de su representada; c) consultar en cualquier momento a cualquier persona natural o jurídica información sobre su representada; d) crear una base de datos con toda la información que se genere dentro del giro normal de la relación crediticia de su representada, incluyendo comportamiento de pago, calificación de tipo de cliente, puntajes de crédito y cualquier otro dato que se considere pertinente; asimismo utilizar dicha información para analizar toda solicitud que formule su representada en futuras relaciones crediticias o para analizar la posibilidad de otorgarle a su representada otros servicios; e) otorgar información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones crediticias de su representada. Como consecuencia de las anteriores autorizaciones, en calidad con que actúo y en Representación Legal de mi representada expresamente libero a "El Piedrín, Sociedad Anónima", de cualquier responsabilidad relacionada con la ley de Acceso a la Información Pública. Adicionalmente nos obligamos a notificarles todo cambio de situaciones legales, administrativas, (representantes /ejecutivos,) físicas (dirección / teléfono) o de otra índole que se presenten en nuestra empresa, y que afecten nuestra relación mercantil. F) (sello de la Empresa) Representante Legal.

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

## PARA PERSONA INDIVIDUAL:

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

e

### ACEPTACION DE CONDICIONES POR PARTE DEL SOLICITANTE:

Declara el señor \_\_\_\_\_ con DPI \_\_\_\_\_ la información proporcionada es verdadera, acepta que la misma sea sometida a investigación, se obliga a aceptar las condiciones por ustedes impuestas en cuanto a plazos de pago, montos de los mismos y lugar de pago, sin requerimiento alguno; y en caso de incumplimiento de parte de su representante de las condiciones pactadas, acepta los recargos que sean establecidos por la empresa.

Manifiesta el señor \_\_\_\_\_ con DPI \_\_\_\_\_ número extendido por el Registro Nacional de las personas, que autoriza expresamente e irrevocablemente a "El Piedrín, Sociedad Anónima" para que pueda: a) corroborar la información sobre mi persona, por cualquier medio legal, por sí misma por la persona o entidad que designe; b) comprar o contratar a cualquier entidad que presta servicios de información y estudios con información concerniente al récord crediticio de mi persona; c) consultaren cualquier momento a cualquier persona natural o jurídica información sobre mi persona; d) crear una base de datos con toda la información que se genere dentro del giro normal de mi relación crediticia, incluyendo comportamiento de pago, calificación de tipo de cliente, puntajes de crédito y cualquier otro dato que se considere pertinente; asimismo utilizar dicha información para analizar toda solicitud que yo formule en futuras relaciones crediticias o para analizar la posibilidad de otorgarme otros servicios, e) otorgar información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones crediticias. Como consecuencia de las anteriores autorizaciones, expresamente libero a "El Piedrín, Sociedad Anónima", de cualquier responsabilidad relacionada con la ley de Acceso a la Información Pública. Adicionalmente nos obligamos a notificarles todo cambio de situaciones legales, administrativas, (representantes ejecutivos,) físicas (dirección / teléfono) o de otra índole que se presenten en nuestra empresa, y que afecten nuestra relación mercantil.

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

### DATOS Y FIRMA DEL DUEÑO O GERENTE GENERAL

f

No. de identificación: \_\_\_\_\_ F) \_\_\_\_\_

### PARA USO INTERNO DE EL PIEDRIN, S. A.

Yo \_\_\_\_\_ Hago constar que he visitado al cliente y sus instalaciones y que recomiendo se proceda a conocer la solicitud de crédito del cliente.

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

ASESOR COMERCIAL

g

### APROBACIÓN Y ASIGNACIÓN:

La revisión de la documentación proporcionado por el cliente y el análisis de la situación económica del cliente, ha permitido que se le clasifique así:

Tipo de Cliente	Límite de crédito	Tipo Asignado
Tipo A	Q. 50,000.01 a mas	<b>h</b>
Tipo B	Q. 10,000.01 a Q 50,000.00	
Tipo C	Q. 0.00 a Q 10,000.00	

F. \_\_\_\_\_ **i**

Monto Autorizado: \_\_\_\_\_ **j** Jefe de Cobros \_\_\_\_\_ **k**

Plazo autorizado: \_\_\_\_\_

Condiciones especiales: \_\_\_\_\_ **l** **m**

Código asignado: \_\_\_\_\_

Asesor asignado: \_\_\_\_\_ **n** Código del asesor: \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_ **o** Director Comercial F. \_\_\_\_\_ Director Financiero

F. \_\_\_\_\_ Gerente General

#### 6.1 Instrucciones de uso de formulario de solicitud de crédito

- Datos a consignar en la sección información general.  
Se deberá de indicar la información referente a la empresa y de los responsables de las mismas, indicando los datos para ser localizado que, servirán para la revisión física de la empresa, y deberá de coincidir con la documentación que se debe adjuntar a la solicitud.
- Datos a consignar en la sección referencias comerciales.  
Se debe de indicar los datos de las personas o empresas a quien se podrá llamar para confirmar referencias comerciales de la empresa solicitante.

- c) Información del cliente a adjuntar a la solicitud.  
El cliente debe adjuntar la documentación indicada que, servirá para el análisis de crédito correspondiente a realizar por el jefe de cobros.
- d) Datos a consignar en la sección para persona jurídica.  
Se deberá de indicar la información de la empresa, y de sus responsables que, debe coincidir con la documentación adjunta solicitada y con la que autoriza el uso de la información proporcionada por una persona jurídica por medio de su representante legal.
- e) Datos a consignar en la sección para persona individual. Se consigna la información de la persona individual que proporciona la información y documentación y que autoriza que pueda efectuar la verificación de los datos y documentos consignados en la solicitud de crédito.
- f) Datos y firma del solicitante.  
El Cliente deberá de indicar su número de identificación personal y firmará el formulario, aceptando la revisión de los datos e documentos incluidos en la solicitud.
- g) Datos a consignar en constancia de revisión del cliente.  
El Asesor Comercial, indicará sus referencias, con las que estará confirmando la revisión del cliente. Firmará la confirmación de la revisión.
- h) Tipo asignado.  
El Jefe de Cobros marcara con una equis (X), el tipo de cliente que se ha establecido, según el análisis de la documentación, para el solicitante.
- i) Firma de asignación.  
El Jefe de Cobros, firmará la asignación que haya establecido.
- j) Monto Autorizado.  
El Jefe de Cobros indicara el monto máximo que se autoriza al cliente a solicitar de crédito en su totalidad.
- k) Plazo Autorizado.  
El Jefe de Cobros indicará cuantos días tendrá el cliente para el pago de las facturas.
- l) Condiciones especiales.  
El Jefe de Cobros indicará, si el Cliente tiene autorizados descuentos por pronto pago, u otra condición diferente a las establecidas.

- m) Código asignado.  
El Jefe de Cobros asignará el código, con el que se le dará seguimiento a los requerimientos del Cliente.
- n) Asesor asignado.  
El Jefe de Cobros indicará el nombre y el código del Asesor Comercial que atenderá al Cliente.
- o) Firma de autorización.  
El responsable de autorizar el crédito al Cliente, firmara para confirmar su aprobación, según el tipo de cliente.

<b>EL PIEDRIN, S. A.</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha de Emisión
		Fecha de Vigencia
		Autorizado por

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE AUTORIZACIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA DE CLIENTES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de autorización de órdenes de compra de clientes
6. Formulario de orden de compra del cliente e instructivo de información a requerir en la orden de compra del cliente.

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar las actividades necesarias a realizar cuando un cliente autorizado, solicita el despacho de agregados por medio de su orden de compra, determinado su autenticidad.

Obtener uniformidad en el proceso de autorización de las órdenes de compra de los clientes.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- Cliente.
- División Comercial.
- División Financiera.
- División Operativa.

## **3. Documentos Relacionados**

- Orden de compra del cliente.
- Copia de memorándum de tipo de cliente autorizado.

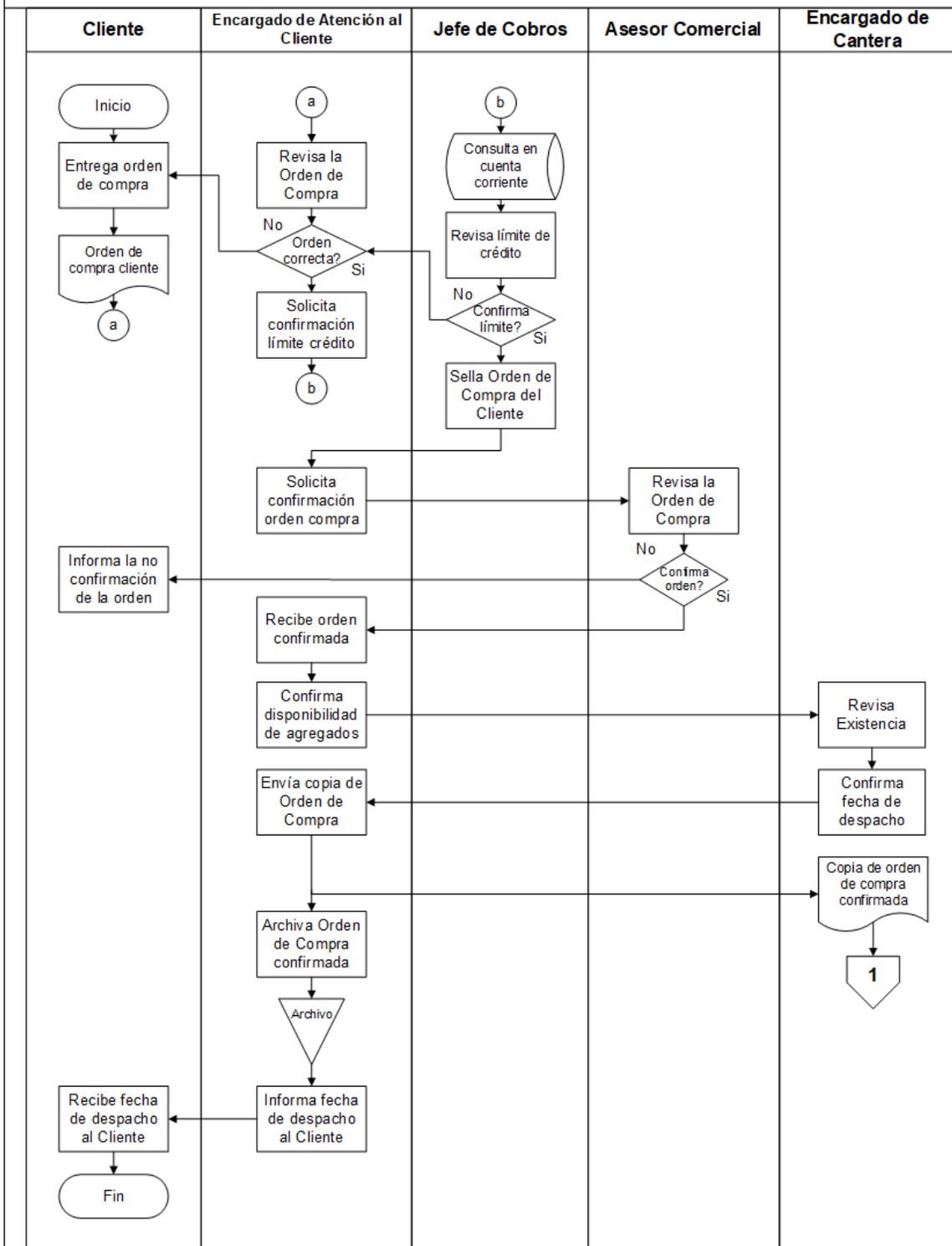
## **4. Proceso**

- a) El Cliente, envía la orden de compra al Encargado de Atención al Cliente.
- b) El Encargado de Atención al Cliente, recibe orden de compra y confirma que las firmas sean las autorizadas. Si esta de correcta, solicita la disponibilidad de crédito, al Jefe de Cobros. Si no está correcta, devuelve la orden de compra al cliente.
- c) El Jefe de Cobros, consulta, en el módulo de cuentas por cobrar, la disponibilidad de crédito, en la que considerará que no haya superado el límite de crédito y que sus pagos estén al día. Si está de acuerdo con el

estado del cliente, sella de autorizado la orden de compra, y la entrega al Encargado de Atención al Cliente. Si no está de acuerdo, indica que no se puede autorizar la orden de compra del cliente y la devuelve para su corrección al Encargado de Atención al Cliente.

- d) El Encargado de Atención al Cliente, recibe la orden de compra autorizada por el Jefe de Cobros. Solicita confirmación de los datos de la orden de compra del cliente, con el Asesor Comercial
- e) El Asesor Comercial, revisa la orden de compra, si está de acuerdo le confirma al Encargado de Atención al Cliente. Si no está de acuerdo, informa al Cliente por que no fue confirmada la orden de compra.
- f) El Encargado de Atención al Cliente, recibe la confirmación de la orden de compra. Procede a confirmar la existencia de agregados y fecha de despacho con el Encargado de Cantera.
- g) El Encargado de Cantera, revisa la existencia y confirma la fecha de existencia del agregado solicitado e informa al Encargado de Atención al Cliente, la fecha de despacho.
- h) El Encargado de Atención al Cliente, envía copia de la orden de compra al encargado de cantera donde se hará el despacho. Archiva las órdenes de compra confirmadas.
- i) El Encargado de Atención al Cliente, llama al cliente para informar la fecha del despacho.

### 5. Flujoograma del procedimiento de autorización órdenes de compra del cliente



## 6. Formato de orden de compra del cliente

<b>CONSTRUCTORA FUTURO</b>  7 AVENIDA 3-44 ZONA 09. GUATEMALA, GUATEMALA PBX: 2323-3333	<b>ORDEN DE COMPRA</b>  <b>N. 00001</b>
---	---

Fecha del Pedido	<b>a</b>
Proveedor:	
Términos de Entrega:	<b>b</b>
Sírvanse por este medio suministrarlos los siguientes artículos:	

No.	ARTICULO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1				
2	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>	
3				
4				
5				
6				
7				
<b>COSTO TOTAL</b>				

Entregar a: <span style="float: right;"><b>f</b></span>	Placas: <span style="float: right;"><b>g</b></span>
---	---

Firmas Autorizadas.

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Solicitado por: \_\_\_\_\_ Autorizado por: **h** \_\_\_\_\_

## **6.1 Instructivo para la obtención de información que debe requerirse para aceptar la orden de compra del cliente**

- a) El Cliente, deberá de consignar el nombre de la empresa, así “El Piedrín Sociedad Anónima”.
- b) En términos de entrega, deberá de indicar el plazo en que se entregará el producto.
- c) En Artículo, deberá de consignar el tipo de agregado que se le despachará.
- d) En Cantidad, indicara los metros cúbicos que se le despacharan.
- e) En Precio Unitario, indicará el precio que se le autorizado, según autorización previa.
- f) En entregar a, deberá de indicar el nombre del personal autorizado a recibir el producto.
- g) En placas, si la entrega es en la cantera con transporte del cliente se deberá de consignar la placa del vehículo al que se le despachará el producto.
- h) En firmas autorizadas, el encargado de solicitar el producto, deberá de firmar autorizando el despacho. Las firmas de autorización, deberán de ser estar reportadas, previamente, al Jefe de Cobros.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE AGREGADOS AL CRÉDITO**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de despacho de agregados al crédito
6. Formulario de despacho de agregados e instructivo de uso

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar, las actividades necesarias a realizar cuando el cliente recibirá el despacho de agregados, que ha sido autorizado previamente.

Obtener, uniformidad en el proceso de despacho de los agregados a los clientes autorizados.

Delimitar, las funciones del personal involucrado.

Determinar, los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El Ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- Cliente.
- División Comercial.
- División Operativa.
- División Financiera.

## **3. Documentos Relacionados**

- Copia de orden de compra del cliente.
- Orden de compra del cliente en original.
- Despacho de Agregados al crédito.
- Reporte de despachos de agregado.

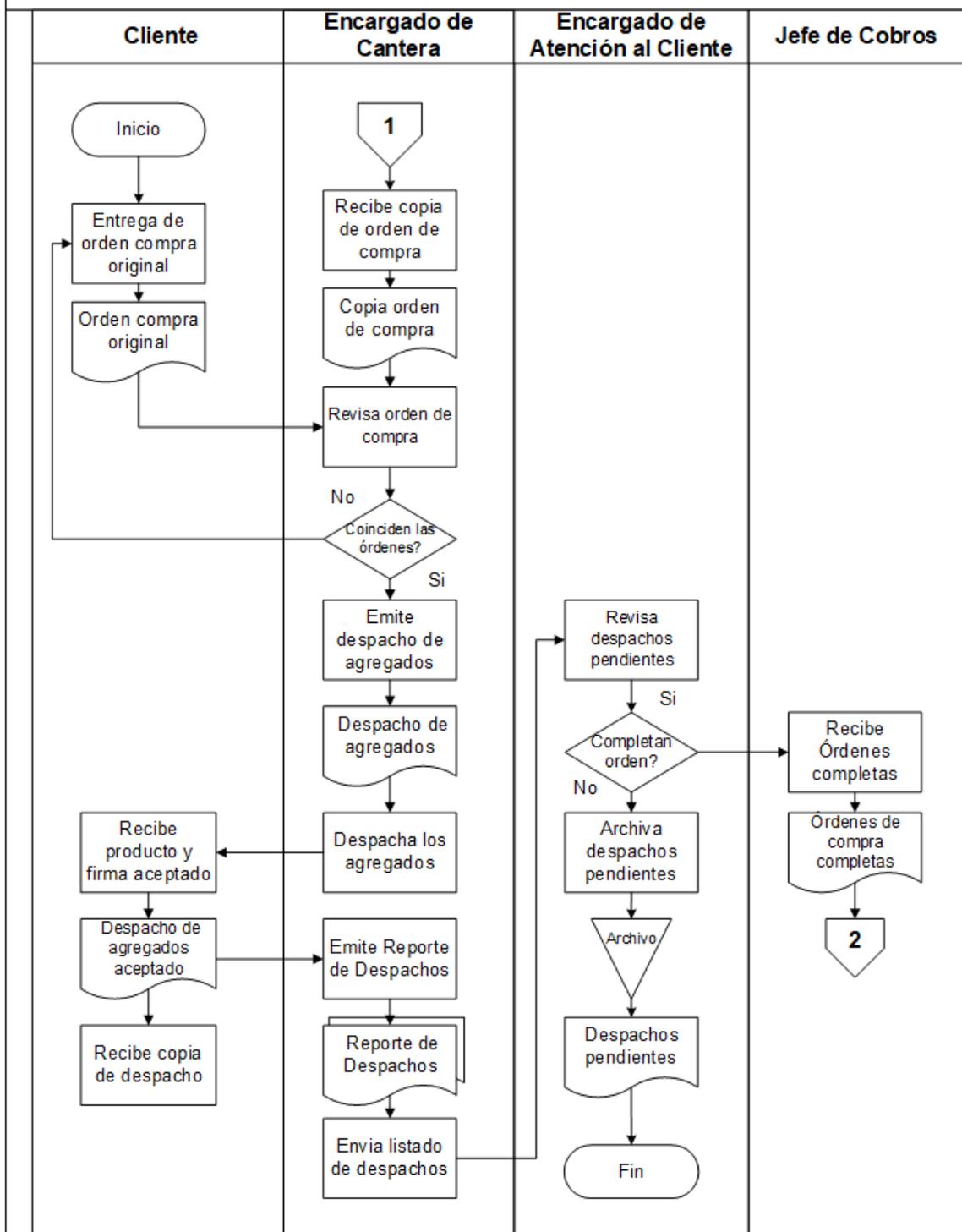
## **4. Proceso**

- a) El Cliente, llega a la cantera y entrega de la orden de compra original al Encargado de Cantera, quien compara la orden, con la copia de la orden de compra autorizada enviada por el Encargado de Atención al Cliente, para verificar que coincidan.
- b) Si la orden de compra del cliente, coincide con la autorizada emite un despacho de agregados, revisando el correlativo y lo marca como crédito, luego procede con el despacho. Registra el número de orden del cliente, el número de placa del camión y el nombre del piloto y los

tipos de agregados despachados. Si no coincide, le indica al piloto porque no procede el despacho, y devuelve la copia de la orden de compra.

- c) El Cliente, recibe el producto y firma el despacho de agregados, y recibe una copia del despacho de los agregados.
- d) Al finalizar el día, el Encargado de Cantera, procede a hacer el reporte de despachos, adjunta los despachos de agregados y las órdenes de compra que hayan sido completadas, y envía los documentos al Encargado de Atención al Cliente.
- e) El Encargado de Atención al Cliente, recibe la documentación enviada por el Encargado de Cantera. Retira despachos de agregados pendientes de completar órdenes de compra. Revisa si ambos despachos complementan órdenes de compra autorizadas. Si las órdenes están completas las envía al Jefe de Cobros, para la emisión de orden de facturación, sino están completos, los archiva para darles seguimiento.

### 5. Flujograma del procedimiento de despacho de agregados al crédito



## 6. Formulario de despacho de agregados



**El Piedrín, S. A.**  
 EL PIEDRIN, SOCIEDAD ANONIMA  
 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 901  
 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS  
 CENTER, GUATEMALA, GUATEMALA  
 PBX: 2323-3333

**DESPACHO DE AGREGADO**  
**N. 00001**

CANTERA	<b>a</b>
---------	----------

Fecha:
Cliente: <b>b</b>
El Agregado se entrega previa revisión del cliente. No se aceptan reclamos después de 24 horas de realizado despacho.

No.	PRODUCTO ENTREGADO	CANTIDAD ENTREGADA
1		
2	<b>c</b>	<b>d</b>
3		
4		
5		
6		
7		

Despacho	
Parcial ( ) <b>e</b>	Total ( )
Orden de Compra del Cliente	
Placas:	<b>f</b>
Condiciones del despacho	
Contado ( )	Crédito ( )

**g**

Entregado por: **h** \_\_\_\_\_ Recibido por: **i** \_\_\_\_\_

## **6.1 Instructivo de uso de formulario de despacho de agregados**

- a. En Cantera, se debe de indicar la ubicación de la cantera en la que se está haciendo el despacho.
- b. En Cliente, se debe de consignar el nombre completo del cliente, indicando si es persona jurídica o persona individual.
- c. En Producto entregado, se indicará el producto que se despachó.
- d. En Cantidad despachado, se registrará la cantidad en toneladas que se entregaron.
- e. Si es Despacho parcial, se marcará con una "X" la casilla parcial. Si el despacho es total de deberá de indicar y se revisará que coincida con la orden de compra del cliente.
- f. En la casilla de Orden de Compra del Cliente, se registrará el número de la orden de compra autorizada previamente.
- g. En Condición de Entrega, se marcará con una "X", si es al contado o crédito.
- h. En Entregado por, se indicará el nombre del encargado de la cantera que hizo el despacho.
- i. En Recibido por, se colocará el nombre del personal del cliente que recibió los agregados y el documento de identificación del mismo, el cual debe coincidir con lo indicado en la orden de compra del cliente.

<b>EL PIEDRÍN, S. A.</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha de Emisión
		Fecha de Vigencia
		Autorizado por

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN DE VENTAS AL CRÉDITO DE AGREGADOS**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de facturación de ventas al crédito de agregados
6. Factura cambiaria e instructivo de uso
7. Partida contable por el registro de las ventas al crédito de agregados

## **1. Objetivo**

El Objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar las actividades necesarias para realizar la emisión de facturas cambiarias en base a las órdenes de compra de los clientes y los despachos de agregados.

Obtener uniformidad en el proceso de facturación de las ventas de crédito de agregados.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El Ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Comercial.
- División Financiera.

## **3. Documentos Relacionados**

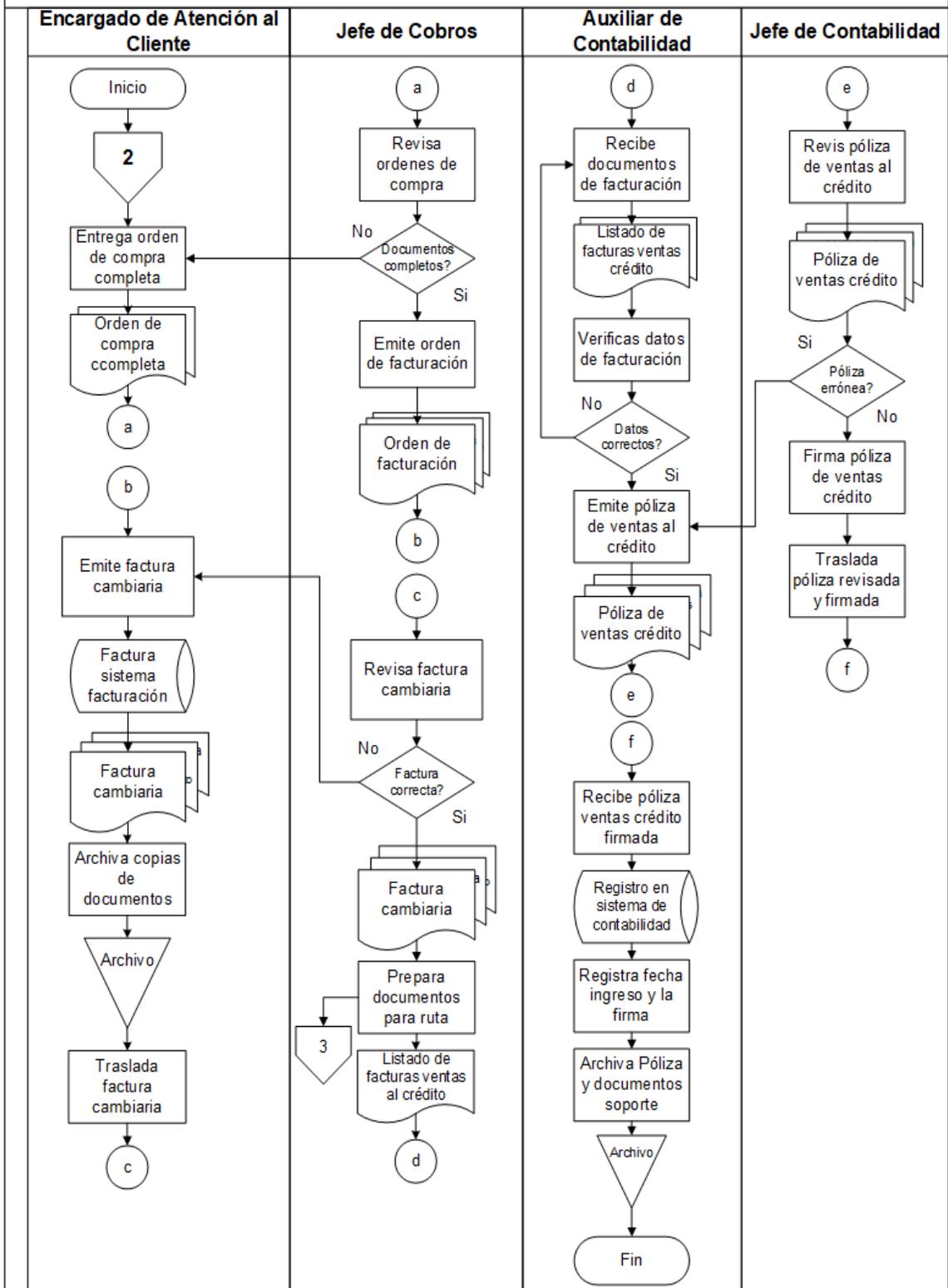
- Orden de compra del cliente en original.
- Despachos de agregados al cliente.
- Orden de facturación.
- Factura cambiaria.
- Listado de facturas cambiaria de ventas al crédito
- Póliza de ventas al crédito

## **4. Proceso**

- a) El Encargado de Atención al Cliente, entrega al Jefe de Cobros, las órdenes de compra del cliente que, estén completas junto con su despacho de agregados correspondiente.
- b) El Jefe de Cobros, revisa los documentos de la orden de compra de los clientes, y compara con el despacho de agregado. Si la información esta correcta, procede a emitir una orden de facturación con los datos de la orden de compra. Si no está correcta, la devuelve al Encargado de Atención al Cliente, para su verificación.

- c) El Jefe de Cobros, entrega la orden de facturación, junto con la orden de compra del cliente y su despacho de agregado, al Encargado de Atención al Cliente.
- d) El Encargado de Atención al Cliente, con la orden de facturación recibida del Jefe de Cobros, emite la factura cambiaria, en el sistema de cuenta corriente. Traslada, al Jefe de Cobros la factura cambiaria en original junto con la documentación soporte.
- e) El Jefe de Cobros, revisa los datos de la factura cambiaria y los compara con los datos de los documentos de soporte. Si la factura esta correcta la prepara junto con los documentos que la respaldan para su entrega al mensajero externo. Prepara el listado de facturas cambiaria de ventas al crédito, y lo envía con las copias de las facturas cambiarias al Auxiliar de Contabilidad, Si no está correcta, la devuelve al Encargado de Atención al Cliente, para su corrección.
- f) El Auxiliar de Contabilidad, recibe del Jefe de Cobros, las copias de las facturas de ventas al crédito y listado de facturas cambiaria de ventas al crédito. Verifica los datos de las facturas de ventas al crédito y el listado de facturas cambiaria de ventas al crédito, comparando valores. Si están correctos los datos, emite la póliza de ventas al crédito, utilizando la nomenclatura contable para codificar. Entrega la póliza al Jefe de Contabilidad, junto con los documentos de soporte. Si no están correctos, los devuelve al Jefe de Cobros.
- g) El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza de ventas al crédito y los documentos de soporte, establece si los valores coinciden. Si está de acuerdo, firma la póliza y la devuelve al auxiliar contable para su registro. Si no está de acuerdo, devuelve la póliza al Auxiliar de Contabilidad para su corrección.
- h) El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza en el sistema de contabilidad, escribe la fecha de ingreso y la firma.
- i) El Auxiliar de Contabilidad, archiva la póliza de venta a crédito con las copias de las facturas, y el listado de ventas al crédito en el archivo de pólizas contables.

### 5. Flujoograma del procedimiento de facturación de ventas al crédito



6. Formulario de factura cambiaria



**EL PIEDRIN, S. A.**  
 EL PIEDRIN, SOCIEDAD ANONIMA  
 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 501  
 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS  
 CENTER, GUATEMALA, GUATEMALA  
 PBX: 2323-3333  
 NIT: 23344445

**FACTURA CAMBIARIA**  
 GIRADA LIBRE DE PROTESTO  
**SERIE A**  
**No. 125**

Guatemala:			
Cliente:		a	
Dirección:		b	
NIT:	c	Teléfono:	d
Código Vendedor:	e	Días Crédito:	f
Esta factura se considera cancelada únicamente si tiene recibo de caja.			
Cantidad	Descripción	Unitario	Valor
g	h	i	
SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES			
Total en Letras:		j total	

Esta mercadería fue aprobada por el cliente por lo que no se aceptan devoluciones y el recibo de la misma ampara la propiedad del bien. Siempre y cuando se encuentre cancelado su valor. Cualquier reclamo relacionado con esta factura deberá gestionarse durante los tres días siguientes al recibo de la mercadería.

Emitir cheque a nombre de: EL PIEDRIN, S.A.

	k
Mercadería aceptada libre de protesto	Factura aceptada libre de protesto

## **6.1 Instructivo de uso de la factura cambiaria**

- a. En Cliente, se deberá consignar el nombre completo, y correcto del cliente.
- b. En Dirección, se registrará la dirección fiscal que se indica en la documentación que adjunto el cliente con la solicitud de crédito aprobada.
- c. En NIT, se registrará el número de identificación tributaria que el cliente proporcionó, en el documento que extendió la Superintendencia de Administración Tributaria.
- d. En Teléfono, se registrará el o los números de teléfonos a los que se hará la cobranza.
- e. En Código de Vendedores, se consignará el código del vendedor responsable del cliente.
- f. En Días Crédito, se registrará el plazo que se le asigno previamente al cliente según el análisis de la documentación proporcionada por el cliente.
- g. En Cantidad, se indicará la cantidad despachada según la nota de despacho de agregado y la orden de compra del cliente.
- h. En Descripción, se indicará el nombre del producto entregado y se consigna la orden de compra relacionada con el despacho que se está facturando.
- i. En Unitario, se registrará el precio que se le concedió al cliente previamente.
- j. En Totales, se deberá registrar, tanto, en números y letras el total de la transacción o venta.
- k. En Libre de protesto, se deberá de obtener a firma autorizada del cliente.

## 7. Registro contable de las ventas efectuadas al crédito de agregados

El registro de las ventas que se realicen al crédito, deberá de ser aplicado como lo indica el siguiente ejemplo:

**El Piedrin. S. A.**

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Cientes Nacionales		Q3,450.00	
		Distribuidora del Atlántico, S. A.	Q1,450.00		
		Adoblock	Q2,000.00		
	2102	<b>Impuestos por pagar</b>			Q369.64
	210201	IVA Debito Establecimiento 1 - Cantera El Milagro			
	4102	<b>Ventas de Agregados al Crédito</b>			
	410201	Venta al Crédito Cantera El Milagro			Q3,080.36
		Ventas al crédito realizadas el día 30 de junio de 2017,			
		Totales		Q3,450.00	Q3,450.00

Hecho por: E.L.

Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE CONTRASEÑAS DE PAGO DE CLIENTES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de contraseña de pago de clientes
7. Formato de contraseña de pago del cliente e instructivo de información a requerir

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar las actividades necesarias a realizar, para la obtención de las contraseñas de pago, por las facturas cambiarias recibidas por el cliente, que servirán de respaldo para el cobro de los valores contenidos en ellas.

Lograr uniformidad en el proceso de obtención de las contraseñas de pago de los clientes.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.
- Mensajería Externa.
- Cliente.

## **3. Documentos Relacionados**

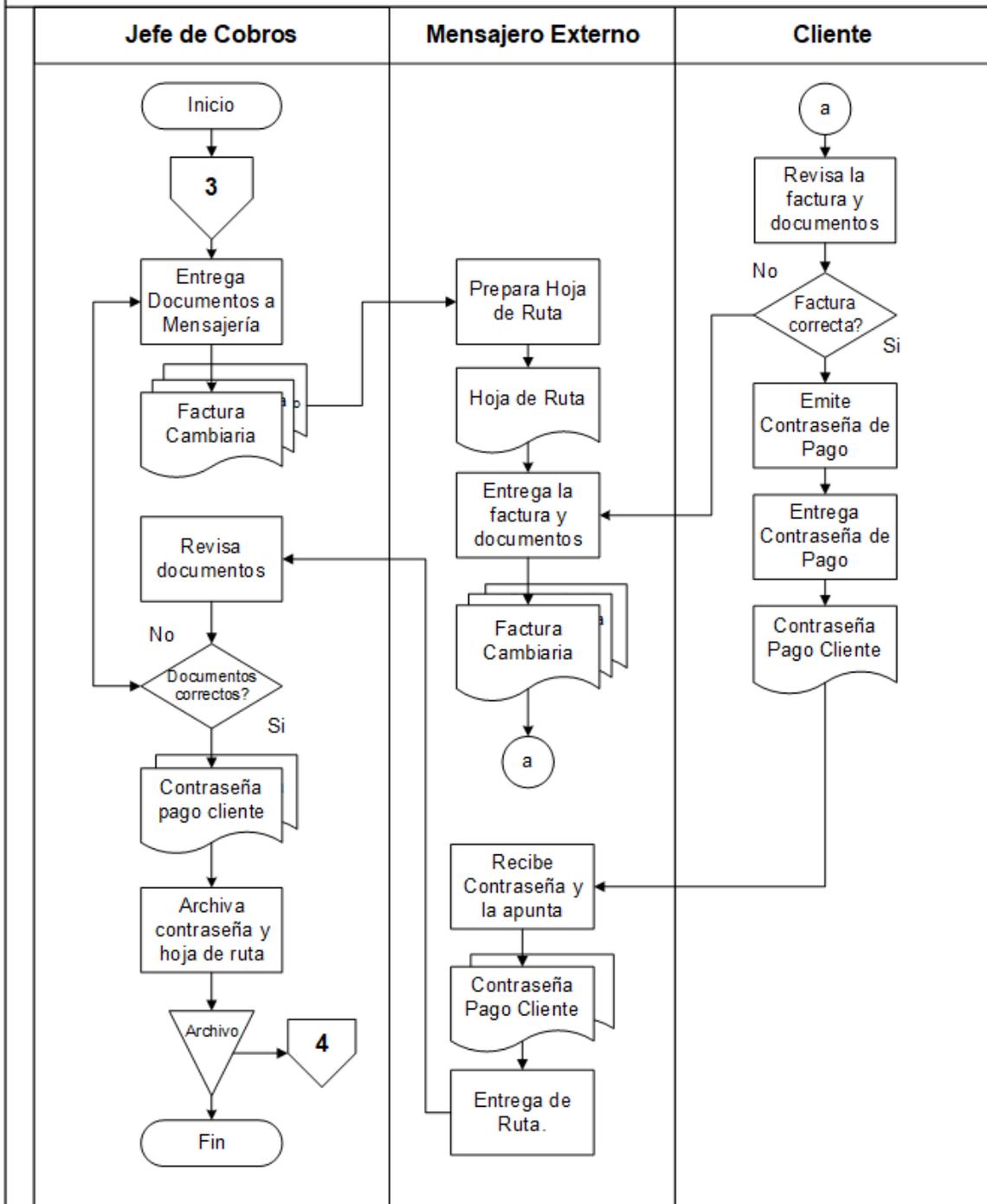
- Orden de compra del cliente.
- Despacho de agregado al crédito.
- Factura cambiaria.
- Hoja de Ruta.
- Contraseña de Pago del Cliente.

## **4. Proceso**

- a) El Jefe de Cobros, con la factura cambiaria, orden de compra del cliente y despacho de agregados al crédito correctos que, recibió del Encargado de Atención al Cliente, procede a entregarlos al Mensajero Externo, para que proceda con la obtención de la contraseña de pago del cliente
- b) El Mensajero Externo, recibe factura cambiaria, orden de compra del cliente y despacho de agregados al crédito correctos, y procede a preparar la hoja de ruta, listando las facturas cambiarias y los documentos soportes que se entregarán al Cliente.

- c) El Mensajero Externo visita al Cliente. Presenta las facturas cambiarias y los documentos soportes al Cliente.
- d) El Cliente, revisa las facturas cambiarias, órdenes de compra de los clientes y despachos de agregados al crédito. Si el Cliente está de acuerdo, emite una contraseña de pago, y se la entrega al Mensajero Externo. Si no está de acuerdo, devuelve la documentación al Mensajero Externo e indica la razón de la devolución.
- e) El Mensajero Externo, recibe la contraseña que comprueban la recepción de la factura o apunta en la hoja de ruta la razón de la devolución de los documentos, registra las referencias en cada una de las facturas.
- f) Al finalizar la ruta, el Mensajero Externo entrega al Jefe de Cobros, las contraseñas de pago de los clientes, hoja de ruta y las facturas que no fueron aceptadas.
- g) El Jefe de Cobros, revisa la hoja de ruta y los documentos recibidos, si esta correcta, archiva la hoja de ruta en el archivo de control de rutas y las contraseñas de pago las archiva en el archivo cronológico de cobros para su cobranza. Si no está correcta, entrega la documentación al Mensajero Externo, para su corrección.

### 5. Flujoograma del procedimiento de contraseña de pago del cliente



## 6. Formato de contraseñas de pago de clientes

CONSTRUCTORA FUTURO		CONTRASEÑA DE PAGO
Construcciones y Edificaciones Futuro, Sociedad Anónima 7 AVENIDA 3-44 ZONA 09. GUATEMALA, GUATEMALA		<b>N. 00001</b>
Fecha:	<b>a</b>	
Proveedor:		
Términos de pago: 30 días a partir de la fecha de recepción.		
Se reciben las siguientes facturas para su revisión.		
PBX: 2389-9944		
No.	NUMERO DE FACTURA	VALOR DE LA FACTURA
1		
2	<b>b</b>	<b>c</b>
3		
4		
7		
TOTAL		
Recibido por: <b>d</b>		

### 6.1 Instrucciones de información a requerir en la contraseña de pago

- En Nombre del Proveedor, el cliente deberá de consignar el nombre completo de la empresa, según lo indicado previamente.
- En el Número de Factura, se indica la factura de la empresa que se emitió por el agregado despachado.
- En Valor de la factura, se indica el valor de la factura que se está entregando.
- En Recibido por, se indica el nombre del personal que recibió las facturas.

<b>EL PIEDRIN, S. A.</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha de Emisión
		Fecha de Vigencia
		Autorizado por

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE COBROS DE CRÉDITOS DE CLIENTES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de cobros de créditos
6. Formulario de recibo de caja e instructivo de uso
7. Formulario de cobros realizados por ventas al crédito
8. Partida contable por el registro de los cobros de créditos

## **1. Objetivo**

El Objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias a realizar, para el cobro de las contraseñas de pago de los clientes por las facturas entregadas, y el registro contable de las actividades realizadas.

Obtener uniformidad en el proceso de cobro de las contraseñas de pago de los clientes.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El Ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- Cliente.
- División Financiera.
- Mensajería Externa.

## **3. Documentos Relacionados**

- Contraseña de pago del cliente.
- Recibo de caja.
- Documentos de pagos del cliente.
- Hoja de ruta de cobro.
- Boletas de depósitos.
- Listado de depósitos.
- Copia de recibo de caja por cobro de 1 a 15 días de fecha de factura.
- Póliza de registro contable del cobro de crédito.

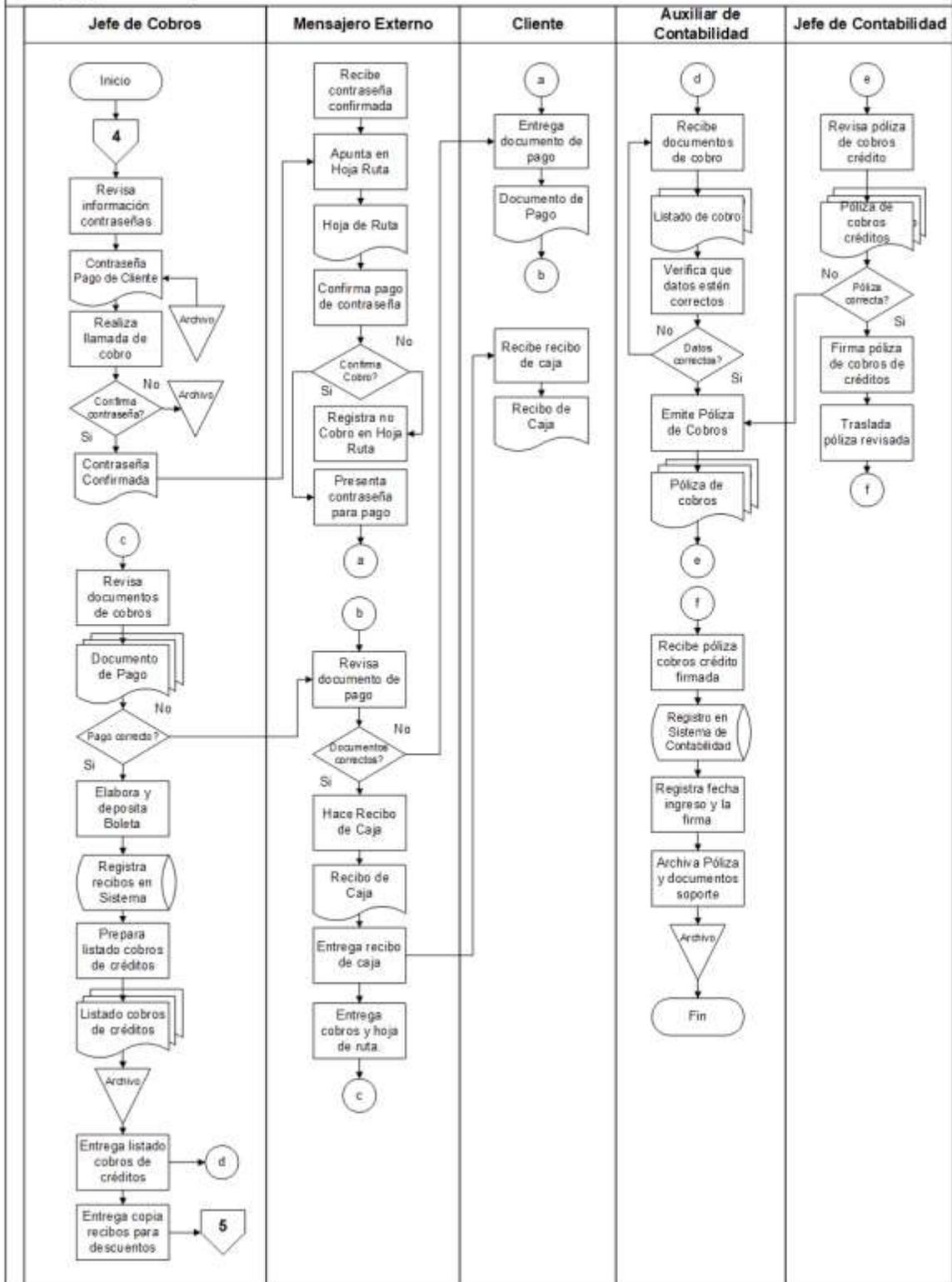
## **4. Proceso**

- a) El Jefe de Cobros, revisa diariamente el archivo cronológico de cobros. Extrae las contraseñas del archivo y realiza llamadas de confirmación de pagos del cliente. Si confirma el cobro entrega, al Mensajero Externo, la contraseña de pago del cliente. Si no logra confirmar el pago, la archiva en la fecha posible de cobro en el archivo cronológico de cobro.

- b) El Mensajero Externo, recibe la contraseña y apunta en la hoja de ruta.
- c) El Mensajero Externo, visita al cliente, confirma si el Cliente tiene pago. Si confirma, presenta la contraseña al Cliente. Si no confirma el pago, apunta en la hoja de ruta la razón del no pago y adjunta la contraseña a la hoja de ruta.
- d) El Cliente, entrega documento de pago al Mensajero Externo.
- e) El Mensajero Externo, revisa que coincidan los valores de la contraseña y el documento de pago. Si están correctos emite un recibo, y se lo entrega al cliente. Si no están correctos, devuelve el documento de pago para su corrección al Cliente.
- f) El Mensajero Externo, entrega el recibo de caja en original, y la copia del documento de pago al Cliente.
- g) El Cliente, recibe el recibo de caja y la copia del documento de pago.
- h) Al finalizar la ruta, el Mensajero Externo, entrega el recibo de caja con el documento de pago y la hoja de ruta, junto, con la contraseña de pago del cliente que no fue aceptada, informa porque no fue pagada.
- i) El Jefe de Cobros, recibe los documentos de pago, los recibos de caja, las contraseñas no pagadas y la hoja de ruta. Si están correctos prepara la boleta de depósito bancario y realiza el depósito correspondiente. Archiva la hoja de ruta y las contraseñas que no fueron pagadas. El Jefe de Cobros entrega una copia del recibo de caja por cobros de 1 a 15 días de la fecha de la factura al Asesor Comercial. Si no están correctos, devolverá al Mensajero Externo, para que establezca la diferencia entre los documentos de pago y los recibos de caja.
- j) El Jefe de Cobros, emite un listado de cobros de créditos, con los recibos de caja y la boleta de depósito registrada en el banco, y la traslada al Auxiliar de Contabilidad, para su registro contable.
- k) El Auxiliar de Contabilidad, recibe del Jefe de Cobros, las copias de recibos de caja, boletas de depósito y el listado de cobros de créditos. Verifica que los datos de los recibos de caja y el listado de cobros de crédito, coincidan, relacionando los números y datos de los recibos. Si están correctos los datos, emite la póliza de cobros de ventas al crédito, utilizando la nomenclatura contable autorizada para codificar. Entrega la póliza al Jefe de Contabilidad junto con los documentos de soporte. Si no están correctos, los devuelve al Jefe de Cobros.

- l) El Jefe de Cobros, entrega copia de recibos de los cobros que están dentro de los parámetros de pago de comisión por pronto pago al asesor comercial relacionado con el cliente, del cobro realizado.
- m) El Jefe de Contabilidad, recibe y revisa la póliza de cobros de crédito y el listado de cobros de crédito, verifica que los valores coincidan y que las cuentas contables sean las correctas. Si está de acuerdo, la firma y la devuelve al Auxiliar de contabilidad para su registro en el sistema de contabilidad. Si no está de acuerdo, la devuelve al Auxiliar de Contabilidad.
- n) El Auxiliar de Contabilidad, recibe la póliza de cobros de créditos firmada por el Jefe de Contabilidad. Registra la póliza, en el sistema de contabilidad, escribe en la póliza la fecha de ingreso al sistema y la firma.
- o) El Auxiliar de Contabilidad, procede a archivar la póliza de cobros de crédito con las copias de los recibos, y el listado de cobros de crédito en el archivo de pólizas contables.

### 5. Flujoograma del procedimiento de cobros de créditos



## 6. Formulario de recibo de caja

		<b>El Piedrín, S. A.</b> EL PIEDRIN, SOCIEDAD ANONIMA 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS CENTER, GUATEMALA, GUATEMALA. PBX 2323-3333.		RECIBO DE CAJA SERIE A <b>N. 00001</b>	
Fecha:					
Recibimos de: <b>a</b>					
La Cantidad de: <b>b</b>					
Por Concepto de: <b>c</b>					
Cheque No.		Banco		Cantidad	
<b>d</b>		<b>e</b>		<b>f</b>	
Efectivo		Total		Por El Piedrín, <b>h</b> Firma La validez de este recibo es condicionado a que los cheques recibidos en pago parcial o total serán pagados por el banco respectivo a su presentación	
<b>g</b>		Se cobrará Q 112.00 por cheque rechazado			
Original: Cliente / Duplicado Verde: Contabilidad / Triplicado Amarillo: Archivo					

### 6.1 Instrucciones de uso del formulario de recibo de caja

- En Recibimos de, se indica el nombre del cliente al quien se cobró.
- En Cantidad, se coloca el valor en número de lo cobrado.
- En Concepto, se indica los números de facturas que están siendo cobrados, total o parcialmente.
- En Cheque No., se registra el número de cheque se haya recibido.
- En Banco, se indicar el nombre del banco que corresponde al cheque.
- En Cantidad, se coloca el valor del cheque.
- En Efectivo, se indicará si se recibió efectivo por el cobro.
- En Firma, el mensajero firmara de recibidos los fondos y cheque.

## 7. Formulario de cobros realizados por ventas al crédito

EL PIEDRÍN, S. A.



**Reporte de cobros realizados por ventas al crédito.**

Día				
Fecha	Cliente	Factura	Recibo	Valor
No. de boleta				
Valor total cobrado				

Elaborado por: \_\_\_\_\_ Revisado por: \_\_\_\_\_

### 8.1 Instrucciones de uso del formulario de cobros realizados por ventas al crédito

- En Día, se indicará la fecha en que se realizó el reporte de cobros.
- En Fecha, indicará el día del cobro y del recibo.
- En Cliente, se registrará el nombre del cliente al que se le realizó el cobro.
- En Factura, se indicará a que factura se aplica al valor recuperado.
- En Recibo, se indicará número de recibo que se emite por el cobro.
- En Valor, se registrará el valor de los fondos que se recuperaron.
- En No. de Boleta, se registrará la boleta que se realizó por el depósito de los fondos que se cobraron.
- En Valor Total Cobrado, presentará el valor de la suma total de los cobros.
- En Elaborado y Revisado por, firmarán los encargados de realizar las labores de emisión del documento y quien reviso la operación.

## 8. Registro contable por los cobros de créditos a clientes

El registro contable de los cobros de los recibos de caja, efectuados por los cobros de las facturas al crédito, se deben de registrar como lo indica el ejemplo siguiente:

**El Piedrín. S. A.**

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	1102	<b>Bancos</b>			
	110201	Cuenta Monetarios158-xxxx-3 Industrial, S. A. Quetzales		10,000.00	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Clientes Nacionales			Q10,000.00
		Distribuidora del Atlántico, S. A.	Q1,250.00		
		Tubos El Canario	Q6,000.00		
		Constructora Lima	Q2,750.00		
		Registro del cobro efectuado a los clientes de crédito, según recibos de caja numerados del xxxxx al xxxxx.			
		Totales		Q10,000.00	Q10,000.00



Hecho por: E.L.



Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS DE CLIENTES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Documentos Relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de control de antigüedad de saldos
6. Reporte de Resumen de actividades realizadas por cada cliente con riesgo de cobro

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar las actividades necesarias para obtener la información de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.

Obtener uniformidad en el proceso de obtener la información de las cuentas por cobrar por antigüedad saldos que, permita el adecuado análisis de las mismas, para poder programar su recuperación o determinar qué proceso debe de realizarse para su adecuado control.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División comercial.
- División financiera.

## **3. Documentos Relacionados**

- Reporte de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar.
- Reporte de seguimiento de las cuentas por cobrar con riesgo de cobro.
- Resumen de actividades realizadas por cada cliente con riesgo de cobro.

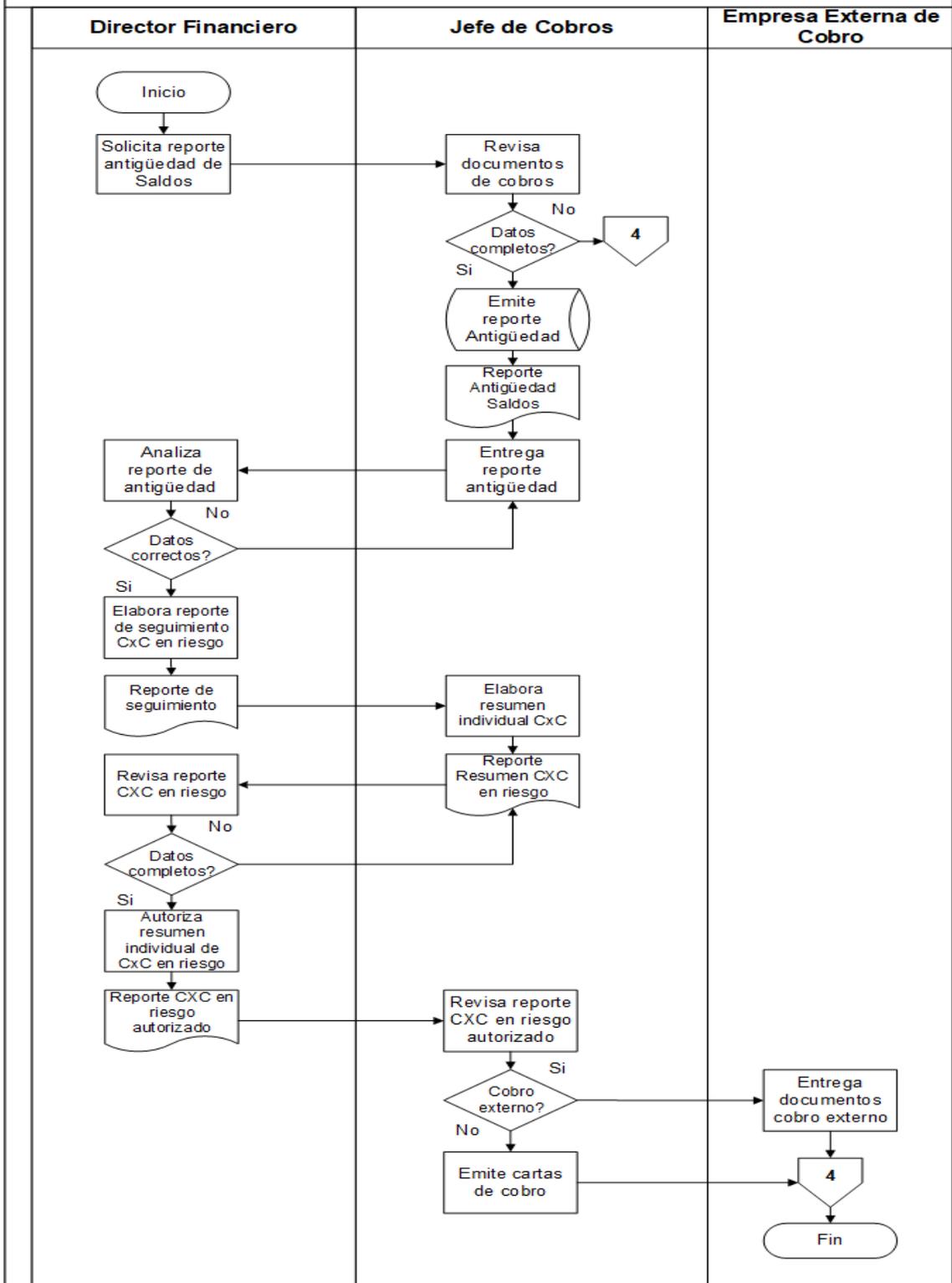
## **4. Proceso**

- a) El Director Financiero, solicita al Jefe de Cobros, que emita el reporte de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos.
- b) El Jefe de Cobros, revisa que toda la documentación de cobros está registrada por completo, Si es registrada por completo, procede aplicar los registros y emite el reporte de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos del sistema de cuenta corriente, y lo entrega al Director Financiero. Si no está registrada por completo realiza los registros en el sistema de cuenta corriente.
- c) El Jefe Financiero, analiza que el reporte de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos este correcto, sino, lo devuelve al Jefe de Cobros. Si

está de acuerdo y en base a los rangos de vencimiento, elabora un reporte de seguimiento de las cuentas por cobrar que, deberán de darle seguimiento, según el riesgo de su recuperación, y se lo entrega al Jefe de Cobros.

- d) El Jefe de Cobros, recibe el reporte de seguimiento de las cuentas por cobrar con riesgo de cobro, prepara un resumen con las actividades que se han realizado para su recuperación y los resultados que se han tenido de esta labor y lo entrega al Director Financiero.
- e) El Director Financiero, revisa el resumen de actividades realizadas por cada cliente con riesgo de cobro., Si está de completo, autoriza las cuentas por cobrar que deberán de ser trasladadas a la Empresa Externa de Cobros, y las que se le seguirá el proceso interno de cobro. Le informa al Jefe de Cobros, para que proceda con lo autorizado. Si no está completo, lo devuelve al Jefe Cobros
- f) El Jefe de Cobros, revisa el resumen de actividades realizada por cada cliente con riesgo de cobro, con la autorización de las actividades a proceder por cada cliente, informando a la Empresa Externa de Cobro que clientes deberá de darle el seguimiento correspondiente. A los clientes que deberá de darle seguimiento de cobro interno procederá según, el procedimiento aplicable, emitiendo la carta correspondiente.

### 5. Flujoograma del procedimiento de control de antigüedad de saldos de clientes



## 6. Reporte resumen de actividades realizadas por cada cliente con riesgo de cobro

EL PIEDRÍN, S. A.

Resumen de actividades realizadas por cada cliente, con riesgo de cobro.

<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>	<b>d</b>	<b>e</b>
Cliente	Monto adeudado	Condición	Avance	Actividad Autorizada
Cantera Castro, S. A.	79,800.00	Mas de 90 días	Se realizo el proceso de cobro, y se documentó el cobro con las cartas autorizadas,	Trasladar el cobro a Seguimientos de créditos, S. A.
Constructora El Limonar, S. A.	1,120.00	Mas de 90 días	El cliente confirmo pago en quince días,	Seguimiento interno
Hecho por: _____		Autorizado por: _____		

### 6.1 Instrucciones de información a indicar en el reporte de resumen de actividades realizadas por cada cliente con riesgo de cobro

- En Cliente, se consignará el nombre del Cliente que tiene riesgo de cobro.
- En Monto adeudado, se indicará el valor que esta fuera del plazo autorizado de crédito.
- En Condición, se registrará que plazo de crédito tiene el Cliente, relacionado con el valor que adeuda.
- En Avance, se registrará que actividad ha realizado el Jefe de Cobros para poder realizar la recuperación.
- En Actividad Autorizada, el Director Financiero, indicará cómo se procederá con la deuda.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **PROCEDIMIENTO DE DESCUENTOS POR PRONTO PAGO**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de descuento por pronto pago
6. Solicitud de descuento por pronto pago e instructivo de uso
7. Partida contable por el descuento por pronto pago

## 1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento administrativo y contable, es:

Presentar las actividades necesarias a realizar para el proporcionar el descuento por el pronto pago de facturas al crédito y registro contable de la operación.

Obtener uniformidad en el proceso de proporcionar el descuento en base a la política de descuentos por pronto pago.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## 2. Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Comercial.
- División Financiera.

## 3. Documentos Relacionados

- Factura cambiaria
- Copia de recibo de caja
- Formulario solicitud de descuento por pronto pago
- Nota de crédito.
- Listado de notas de crédito.
- Póliza de registro contable del descuento por pronto pago.

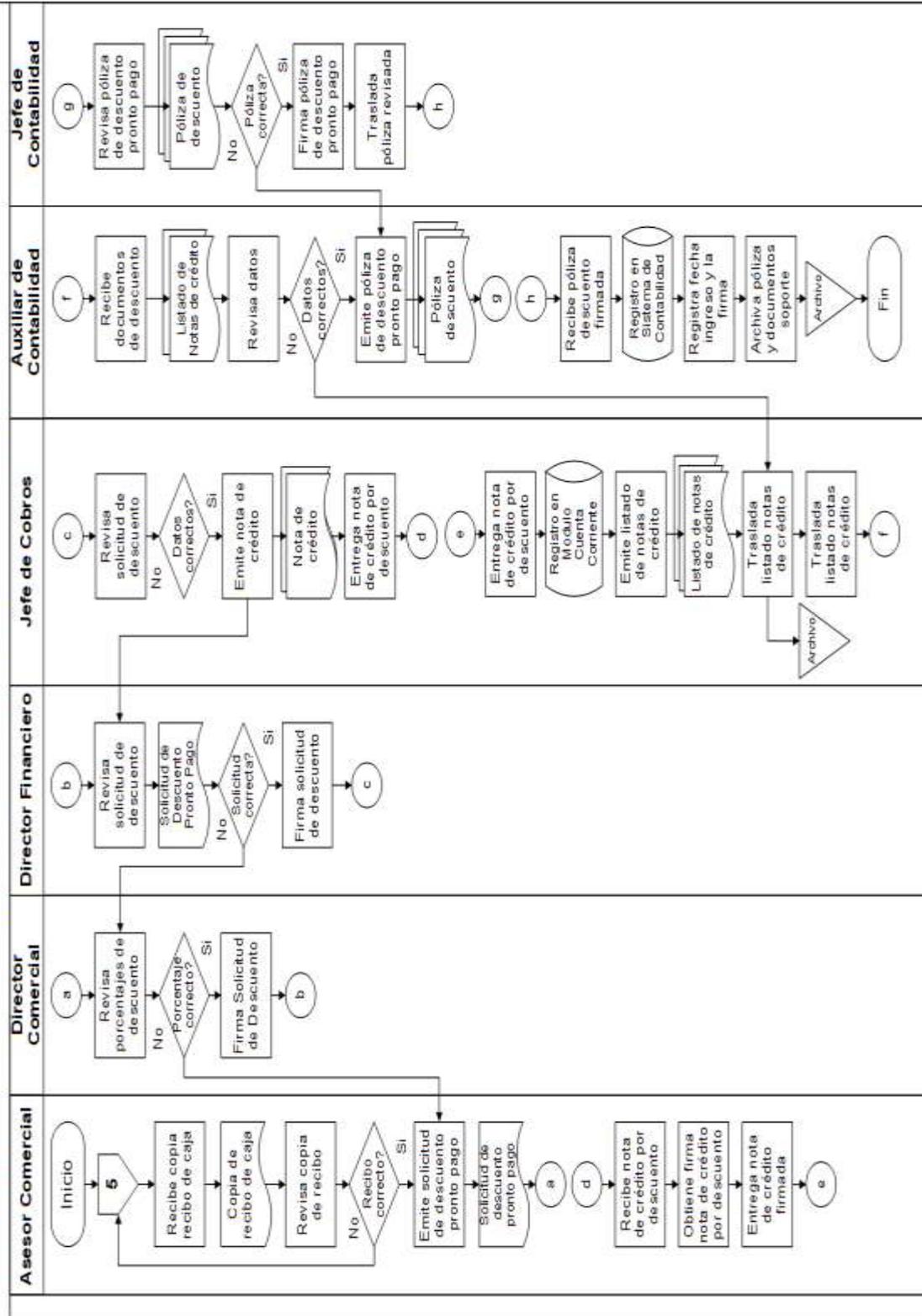
## 4. Proceso

- a) El Asesor Comercial, recibe una copia del recibo de caja por cobros de 1 a 15 días de la fecha de la factura, del Jefe de Cobros.
- b) El Asesor Comercial, revisa la copia del recibo de caja para determinar el porcentaje de descuento que se aplicara según los rangos autorizados. Si el recibo cumple con el rango es de 1 a 7 días, el porcentaje a aplicar es del 5%. Para el rango de 8 a 15 días, el descuento a aplicar es del 3%. Con el dato que establezca emitirá llenara el formulario de solicitud de descuento por pronto pago, lo firmara y lo entregara al Director Comercial. Si no aplica, devuelve la copia del recibo al Jefe de Cobros,

- c) El Director Comercial, recibe la solicitud de descuento y la copia del recibo. Revisa que el cálculo del descuento este correcto. Si está de acuerdo con la documentación, firmará la solicitud, y se la entregará al Director Financiero para su autorización. Si no está de acuerdo, lo devolverá al Asesor Comercial.
- d) El Director Financiero, recibe y revisa la solicitud de descuento por pronto pago y la documentación soporte. Si está de acuerdo, firmará la solicitud de descuento y la entregará al Jefe de Cobros junto con la documentación de soporte. Si no está de acuerdo, lo devolverá al Director Comercial.
- e) El Jefe de Cobros, recibe la solicitud de descuento por pronto pago, firmada por el Director Financiero, junto con las copias de los recibos, revisa que los cálculos estén correctos. Si están correctos, emite la nota de crédito, en el módulo de cuenta corriente y se la entrega al Asesor Comercial para la obtención de la firma del cliente. Si no están correctos, devolverá la documentación al Director Financiero, para su corrección o ampliación de la información.
- f) El Asesor Comercial, recibe la nota de crédito. Entrega al Cliente la nota de crédito solicitando la firma de recepción.
- g) El Cliente, recibe la nota de crédito, la firma y la devuelve al Asesor Comercial.
- h) El Asesor Comercial, con la nota de crédito firmada por el cliente, procede a entregarla al Jefe de Cobros.
- i) El Jefe de Cobros, recibe la nota de crédito firmada por el cliente las registra en el sistema de cuenta corriente. Emite el listado de notas de crédito, y lo entrega, junto con la nota de devolución y solicitud de devolución, al Auxiliar de Contabilidad para su registro. Archiva las copias de los documentos en el archivo de notas de crédito.
- j) El Auxiliar de Contabilidad, recibe del Jefe de Cobros, el listado de notas de crédito, las notas de crédito por descuentos y la solicitud de descuento. Verifica los datos de las notas de crédito por descuentos por pronto pago y el listado de notas de crédito, comparando los valores. Si están correctos los datos, emite la póliza de descuento por pronto pago, utilizando la nomenclatura contable autorizada para codificar. Entrega la póliza al Jefe de contabilidad, junto con los documentos soporte. Si no están correctos, los devuelve al Jefe de Cobros.

- k) El Jefe de Contabilidad, recibe la póliza de descuentos por pronto pago y los documentos de soporte, establece si los valores coinciden y que las cuentas contables sean las correctas. Si está de acuerdo, firma la póliza, y la devuelve al Auxiliar de Contabilidad para su registro. Si no está de acuerdo, devuelve los documentos al Auxiliar de Contabilidad para su corrección.
- l) El Auxiliar de Contabilidad, recibe la póliza de descuentos por pronto pago firmada por el Jefe de Contabilidad. Registra la póliza, en el sistema de contabilidad, escribe en la póliza la fecha ingreso y la firma.
- m) El Auxiliar de Contabilidad, archiva la póliza de descuentos por pronto pago con las notas de crédito, listado de notas de crédito y las solicitudes de descuento autorizada.

## 5. Flujoograma del procedimiento de descuento por pronto pago



6. Formulario de solicitud de descuento por pronto pago



**El Piedrín, S. A.**  
 EL PIEDRIN, SOCIEDAD ANONIMA  
 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 901  
 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS CENTER,  
 GUATEMALA, GUATEMALA  
 PBX: 2300-9900

**SOLICITUD DE DESCUENTO**  
**PRONTO PAGO**  
**N. 00001**

Fecha de Solicitud	
Vendedor: <b>a</b>	Código de Vendedor <b>b</b>
Solicito aplicar el descuento del <b>c</b> % de descuento por pronto pago de las siguientes facturas:	

No.	Factura Numero	CLIENTE	VALOR A AFECTAR	DESCUENTO NETO	NOTA DE CREDITO
1	<b>d</b>	<b>e</b>	<b>f</b>	<b>g</b>	<b>h</b>
2					
3					
4					
5					
6					
7					
<b>DESCUENTO TOTAL</b>					

Vendedor por: **i**

Operado Cuentas por Cobrar: **l**

Revisado por: **j**

Registrado en Contabilidad: **l**

Autorizado por: **k**

## **6.1 Instrucciones de uso de solicitud de descuento pronto pago**

- a) En Vendedor, se indicará el nombre del asesor comercial que está solicitando el descuento.
- b) En Código de Vendedor, se registrará un número control asignado al asesor comercial que atiende al cliente
- c) En Descuento %, se indicará el valor del porcentaje a aplicar de descuento.
- d) En Número de factura, se registrará el correlativo de la factura a la que se aplicará el porcentaje autorizado.
- e) En Cliente, se indicará el nombre del cliente al que corresponde el número de factura a afectar.
- f) En Valor a afectar, se establecerá el valor de la factura que será afectada por el descuento.
- g) En Descuento neto, se registrará el resultado de multiplicar el porcentaje autorizado en el inciso c) por el valor a afectar, indicado en el inciso f).
- h) En Referencia, indicará el número de la nota de crédito emitida.
- i) En Vendedor, se registrará la firma del asesor comercial que solicita el descuento.
- j) En Revisado por, se registrará la firma del director comercial confirmando el descuento.
- k) En Autorizado, se consignará la firma del director financiero quien autorizara la emisión de la nota de crédito.
- l) En Operado en cuentas por cobrar, se registrará la firma del jefe de crédito, cuando haya sido registrado en el sistema de cuentas corrientes.
- m) En Registrado en contabilidad, el auxiliar de contabilidad que ingresará la nota de crédito al sistema de contabilidad deberá de firmar.

## 7. Registro contable de los descuentos por pronto pago

El registro de las notas de crédito realizadas, por los descuentos concedidos por pronto pago de los clientes, se registran como lo indica el siguiente ejemplo:

### El Piedrín. S. A.

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	4109	<b>Devoluciones y Descuentos</b>			
	410902	Descuentos por pronto pago		Q223.21	
	1501	<b>Impuestos Acreditables y Similares</b>			
	150101	IVA Crédito Fiscal Cantera El Milagro		Q26.79	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Cientes Nacionales Distribuidora del Atlántico, S. A. Descuento por pronto pago concedido por el cobro de la factura número xxxx serie A., según nota de de crédito número xxxx serie A.	Q250.00		Q250.00
		Totales		Q250.00	Q250.00

  
Hecho por: E.L.

  
Autorizado por: L.A.

<b>EL PIEDRÍN, S. A.</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha de Emisión
		Fecha de Vigencia
		Autorizado por

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE AGREGADOS**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Documentos Relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de devolución de agregados
6. Formulario de devolución de agregados y su instructivo de uso
7. Formulario de nota de crédito y su instructivo de uso
8. Partida contable por la devolución de agregados

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias a realizar para el recibir el agregado devuelto por el cliente y el registro contable de las actividades realizadas.

Obtener uniformidad en el proceso de recepción de agregados que no cumple con los requisitos del cliente.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- Cliente.
- División operativa.
- División comercial.
- División financiera.

## **3. Documentos Relacionados**

- Solicitud de devolución de agregado.
- Nota de crédito.
- Listado de notas de crédito.
- Partida de registro contable de las devoluciones de agregados.

## **4. Proceso**

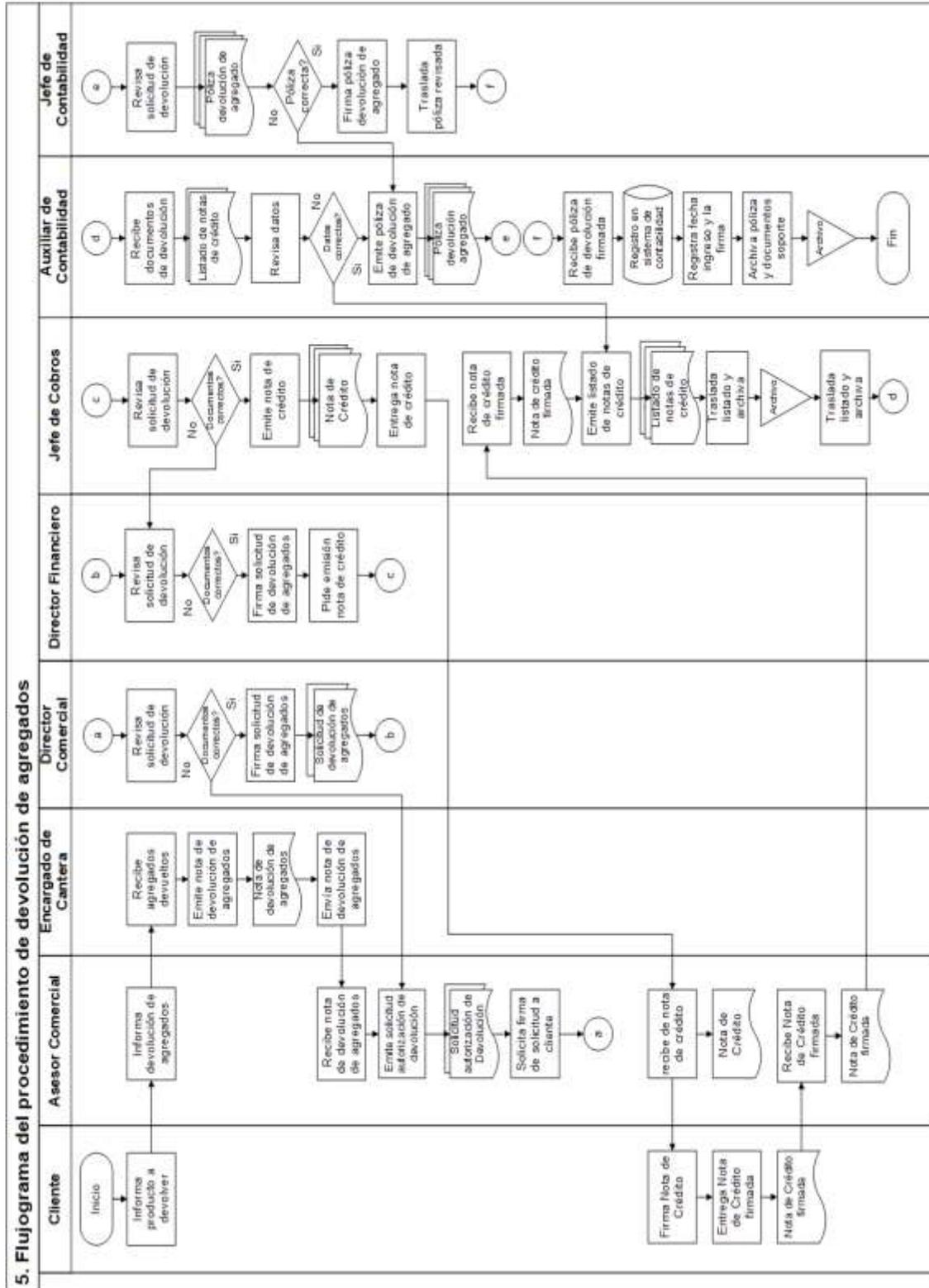
- g) El Cliente, informa el Asesor Comercial que, el producto despachado que fue recibido en sus instalaciones, no será recibido por no llenar los requerimientos mínimos de calidad.
- h) El Asesor Comercial, informa al Encargado de Cantera, que el producto será devuelto.
- i) El Encargado de Cantera, recibe el producto y emite una nota de devolución de agregados, la cual debe ser firmada por el personal del cliente, Envía la nota de la devolución al Asesor Comercial.

- j) El Asesor Comercial, recibe la nota de devolución del agregado firmada por el personal por el cliente. Emite una solicitud de autorización de devolución de agregados, en la que indicara el número de la nota de devolución, el número de la factura cambiaria, el código del cliente, y la entrega al Director Comercial.
- k) El Director Comercial, si está de acuerdo con lo indicado en la solicitud de devolución de agregados, y la nota de devolución del agregado, firma el formulario y lo entrega al Director Financiero. Si no está de acuerdo, devuelve la documentación al Asesor Comercial, para su revisión.
- l) El Director Financiero, si está de acuerdo con lo indicado en la solicitud de devolución de agregados, y la nota de devolución del agregado, firma el formulario y lo entrega al Jefe de Cobros, para la emisión de la nota de crédito. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Director Comercial, para su corrección.
- m) El Jefe de Cobros, revisa solicitud de devolución de agregados, y la nota de devolución, si está de acuerdo emite a nota de crédito y se la entrega al director asesor comercial. Si no está de acuerdo, devuelve los documentos de la devolución al Asesor Comercial, para su revisión.
- n) El Asesor Comercial, recibe la nota de crédito. Entrega al Cliente la nota de crédito solicitando la firma de recepción.
- o) El Cliente, recibe la nota de crédito, la firma, y la devuelve al Asesor Comercial.
- p) El Asesor Comercial, con la nota de crédito firmada por el cliente, procede a entregarla al Jefe de Cobros.
- q) El Jefe de Cobros, recibe la nota de crédito firmada por el cliente las registra en el sistema de cuenta corriente. Emite el listado de notas de crédito, y lo entrega, junto con la nota de devolución y solicitud de devolución, al Auxiliar de Contabilidad para su registro. Archiva las copias de los documentos en al archivo de notas de crédito.
- r) El Auxiliar de Contabilidad, recibe del Jefe de Cobros, el listado de notas de crédito, y las notas de crédito por devoluciones de agregados. Verifica los datos de las notas de crédito, y el listado de notas de crédito, comparando valores. Si están correctos los datos, emite la póliza de devolución de agregado, utilizando la nomenclatura contable autorizada para codificar y entrega la póliza al Jefe de Contabilidad, junto con los

documentos de soporte. Si no están de correctos, los devuelve al Jefe de Cobros.

- s) El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza de devoluciones de agregados y los documentos de soporte, establece que los valores coincidan y que las cuentas contables sean las correctas. Si está de acuerdo, firma la póliza y la devuelve al Auxiliar Contabilidad, para su registro. Si no está de acuerdo, la devuelve al Auxiliar de Contabilidad, para su corrección.
- t) El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza en el sistema de contabilidad, escribe la fecha de ingreso y la firma.
- u) El Auxiliar de Contabilidad, procede a archivar la póliza de devolución de agregado, con las copias de las notas de crédito y el listado de notas de crédito en el archivo de pólizas contables.

### 5. Flujiograma del procedimiento de devolución de agregados



## 6. Formulario de nota de devolución de agregados



**El Piedrín, S. A.**  
 EL PIEDRIN, SOCIEDAD ANONIMA  
 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 901  
 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS CENTER,  
 GUATEMALA, GUATEMALA  
 PBX: 2323-3333

**DEVOLUCIÓN DE AGREGADO**  
**N. 00001**

CANTERA	<b>a</b>
---------	----------

Fecha:	<b>b</b>
Cliente:	
El Agregado se recibió después de la revisión del producto.	

No.	PRODUCTO RECIBIDO	CANTIDAD RECIBIDA
1	<b>c</b>	<b>d</b>
2		
3		
4		
5		
6		
7		

Documento relacionado con Devolución		<b>e</b>
Orden de Compra del Cliente No.		

Entregado por: **f**      Recibido por: **g**

Documento emitido por Devolución				<b>h</b>
Nota de Crédito	Serie ( )	Número ( )		
Factura afectada	Serie ( )	Número ( )		<b>i</b>

## **6.1 Instrucciones de uso del formulario de devolución de agregados**

- f) En Cantera, se deberá de indicar la ubicación de la cantera en la que se recibió la devolución de los agregados.
- g) En Cliente, se deberá de consignar el nombre completo del cliente, indicando si es persona jurídica o persona individual.
- h) En Producto recibido, se indicará la descripción del producto que fue devuelto.
- i) En Cantidad recibida, se registrará la cantidad de producto que se recibió.
- j) En Documento relacionado con devolución, se indicará el número de orden de compra del cliente, para referencia.
- k) En Entregado por, se indicará el nombre del personal del cliente que está entregando el producto.
- l) En Recibido por, se indicará el nombre del encargado de cantera, que reviso, y verifico que el producto no tiene las condiciones exigidas por el cliente.
- m) En Documento recibido, en la se colocará el número de nota de crédito que se emitió por la devolución.
- n) En Factura, se indicará el número de factura que está siendo afectada por la nota de crédito, y debe coincidir con la que se emitió por el producto devuelto.

## 7. Formulario de nota de crédito

		<b>EL PIEDRIN, S. A.</b> EL PIEDRIN, SOCIEDAD ANONIMA 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 501 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS CENTER, GUATEMALA, GUATEMALA PBX: NIT:		<b>NOTA DE CREDITO SERIE A</b>  <b>N. 0012</b> 	
Guatemala:		<b>a</b>			
Cliente:		<b>b</b>			
Dirección:		<b>c</b>			
NIT:		<b>e</b>		Teléfono: <b>d</b>	
Código Vendedor:		Días Crédito: <b>f</b>			
La presente nota de crédito afectara a la factura numero <b>g</b> Serie A, con los valores siguientes					
Cantidad	Descripción	Unitario	Valor		
<b>h</b>	<b>i</b>	<b>j</b>	<b>k</b>		
Total en Letras		<b>l</b>	Total		

## **7.1 Instrucciones de uso del formulario de devolución de agregados**

- a) En Cliente, se indicará el nombre del cliente, que este registrado en la solicitud de crédito, y corresponde al nombre fiscal.
- b) En Dirección, se registrará la dirección fiscal del cliente.
- c) En NIT, se registrará el número de identificación tributaria del cliente.
- d) En Teléfono, se indicará el número de telefónico al que se puede contactar al cliente.
- e) En Código de Vendedor, se registrará el código del asesor comercial que se le haya asignado al cliente.
- f) En Días Crédito, se indicará los días que tiene el cliente de crédito.
- g) En Factura a Afectar, se indicará el número de factura y serie que se verá afectada por la nota de crédito.
- h) En Cantidad, se colocará la cantidad de agregado que se recibió.
- i) En Descripción, se indicará el nombre del tipo de agregado que se recibió.
- j) En Unitario, se indicará el valor unitario del producto que se recibió.
- k) En Valor, se indicará el valor total del producto que se recibió.
- l) En Totales, se indicará en letras y números el valor total de la nota de crédito.

## 8. Partida contable por las devoluciones de agregados

El registro de las notas de crédito realizadas, por las devoluciones de agregados por parte de los clientes, se registran como lo indica el siguiente ejemplo:

### El Piedrín. S. A.

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	4109	<b>Devoluciones y Descuentos</b>			
	410901	Devoluciones de agregados		Q1,116.07	
	1501	<b>Impuestos Acreditables y Similares</b>			
	150101	IVA Crédito Fiscal Cantera El Milagro		Q133.93	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Clientes Nacionales Distribuidora del Atlántico, S. A. Registro de devolución de agregados no aptos, de la factura número xxx serie A., según nota de de crédito número xxxx serie A.	Q1,250.00		Q1,250.00
		Totales		Q1,250.00	Q1,250.00



Hecho por: E.L.



Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE COBRO DE INTERESES POR MORA**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de cobro de intereses por mora
6. Formulario de nota de débito e instructivo de uso
7. Partida contable por el cobro de intereses por mora

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias a realizar, para la determinación de los intereses por mora, de los clientes cuyo saldo haya sobrepasado los treinta días de crédito, y el registro contable de las actividades realizadas.

Lograr uniformidad en el proceso de cobro de intereses por mora, a los clientes que han excedido el plazo de pago de sus créditos.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.
- Mensajería Externa.
- Cliente.

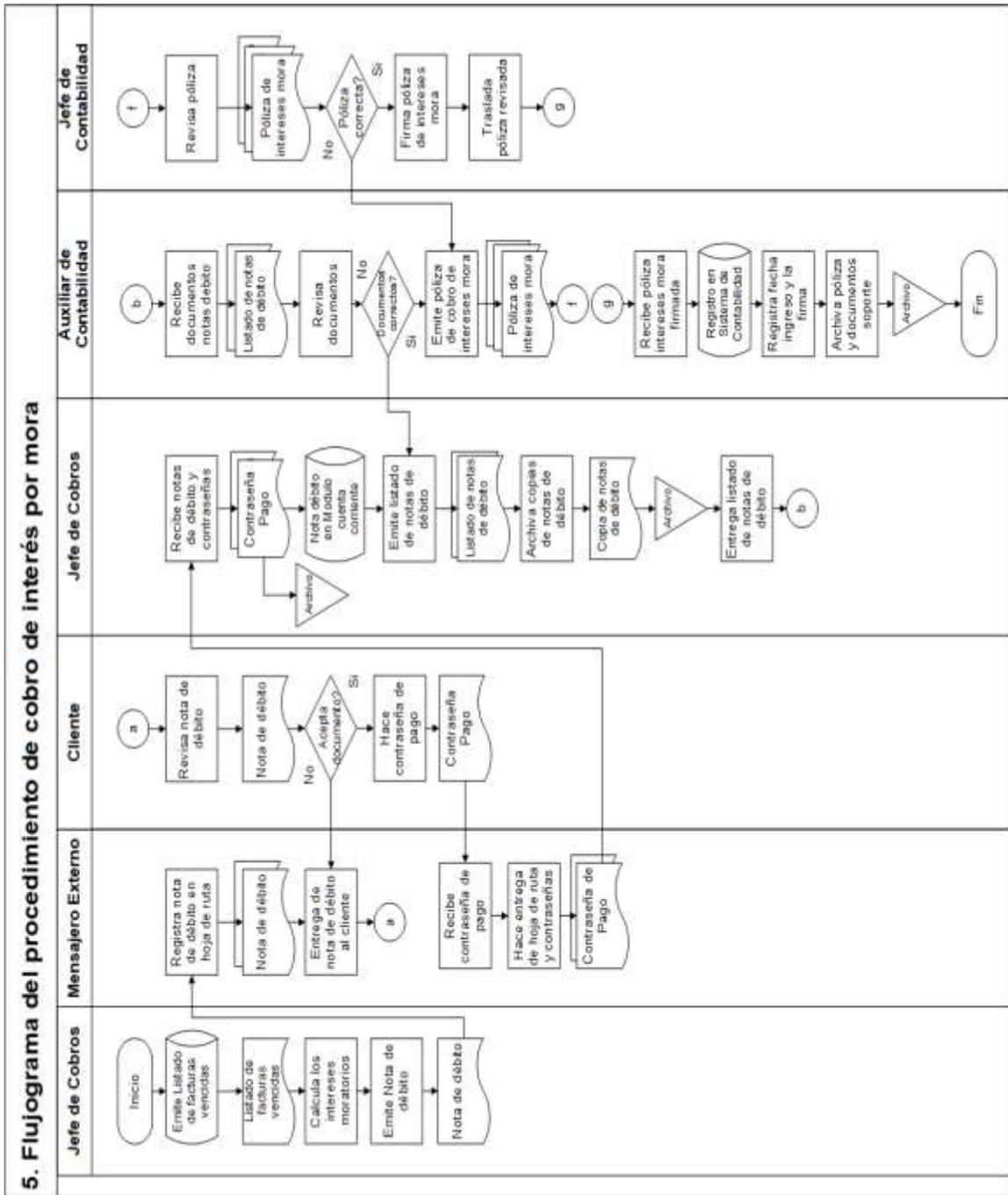
## **3. Documentos Relacionados**

- Factura cambiaria.
- Listado de facturas cambiarias vencidas.
- Hoja de ruta
- Contraseña de pago del cliente.
- Nota de débito.
- Listado de Nota de Débito.
- Partida de registro contable de los cobros por intereses por mora.

## **4. Proceso**

- a) El Jefe de Cobros, emite en el sistema de cuenta corriente, listado con las facturas de los clientes cuyos créditos tengan más de 30 días.
- b) El Jefe de Cobros, procede a hacer el cálculo de los intereses, tomando como base la política de intereses moratorios, que indica que se cobrará el tres por ciento (3%) mensual sobre los saldos vencidos.

- c) El Jefe de Cobros, con los datos de los cálculos, emite las notas de débito correspondiente, en la cual indica que factura sirve de base para el cálculo. Al tener emitida la nota de débito, las entrega al Mensajero Externo.
- d) El Mensajero Externo, incluye nota de débito en la hoja de ruta del día.
- e) El Mensajero Externo, entrega al cliente la nota de débito por los intereses.
- f) El Cliente, recibe la nota de débito por los intereses moratorios, si está de acuerdo, procede a entregar una contraseña de pago, y se la entrega al Mensajero Externo. Si no está de acuerdo, devuelve la nota de débito por los intereses moratorios, indicando el motivo de la no recepción, la cual apunta el Mensajero Externo en la hoja de ruta.
- g) El Mensajero Externo, recibe la contraseña de pago, y al finalizar el día entrega las contraseñas por las notas de débito, junto con la hoja de ruta, y las notas de débito no recibidas por el cliente, al Jefe de Cobros.
- h) El Jefe de Cobros, recibe la nota de débito, la registra en el módulo de cuenta corriente. Archiva las contraseñas y hojas de ruta. Emite un listado de notas de débito, y los entrega, junto a las notas de débito, al Auxiliar de Contabilidad para su registro. Archiva la copia de las notas de débito.
- i) El Auxiliar de Contabilidad, recibe del Jefe de Cobros, el listado de nota de débito y la nota de débito de intereses por mora.
- j) El Auxiliar de Contabilidad, verifica los datos de las notas de débito de intereses y el listado de notas, comparando valores. Si están correctos los datos, emite la póliza de intereses, utilizando la nomenclatura contable. Entrega la póliza al Jefe de Contabilidad junto con los documentos de soporte. Si no están correctos, los devuelve al Jefe de Cobros.
- k) El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza de intereses por mora y los documentos de soporte, establece si los valores coinciden y que las cuentas contables sean las correctas. Si está de acuerdo, firma la póliza y la devuelve al Auxiliar Contable para su registro. Si no son las correctas, la devuelve al Auxiliar de Contabilidad para su corrección.
- l) El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza, en el sistema de contabilidad, escribe la fecha de ingreso y la firma.
- m) El Auxiliar de Contabilidad, procede a archivar la póliza de intereses por mora, con las copias de las notas de débito por intereses por mora y el listado de notas de débito en el archivo de pólizas contables.



## 6. Formulario de nota de débito

		<b>EL PIEDRÍN, S. A.</b>		<b>NOTA DE DEBITO SERIE A</b>	
EL PIEDRÍN, SOCIEDAD ANONIMA 5 AVENIDA 5-55 ZONA 14, OFICINA 501 EDIFICIO EURO PLAZA WORLD BUSINESS CENTER, GUATEMALA, GUATEMALA PBX: 2323-333 NIT:		<b>N. 0005</b>			
Guatemala: <b>a</b>					
Cliente:					
Dirección: <b>b</b>					
NIT: <b>c</b>		Teléfono: <b>d</b>			
Código Vendedor:		<b>e</b>			
Las cargas que se están emitiendo son por concepto de:					<b>f</b>
Descripción			Valor		
<b>g</b>			<b>h</b>		
Total en Letras		<b>i</b>		Total	

## 6.1 Instructivo para el uso de la nota de débito

- a) En Cliente, se indicará el nombre correcto del cliente que previamente se haya documentado, en la solicitud de crédito.
- b) En Dirección, se colocará la dirección fiscal del cliente, previamente confirmada.
- c) En NIT, se registrará el número de identificación tributaria con la que el cliente se identifica ante la Superintendencia de Administración Tributaria.
- d) En Teléfono, se indicará el número de teléfono al que se deberá de realizar la labor de cobro.
- e) En el Código de Vendedor, se identificará el código del vendedor, si el concepto por el que se está emitiendo la nota de débito le permitirá tener referencia al mismo, y, para coordinar con las facturas que tenga referencia si se está cobrando intereses moratorios.
- f) En el Tipo de Cargo, porque se está haciendo, se indicará si es por intereses moratorios u otro cargo.
- g) En Descripción, se deberá de indicar el detalle de lo que se está cobrando, haciendo referencia a la factura que este siendo afectada.
- h) En Valor, se registrará el valor del cargo que se está realizando.
- i) En Totales, se indicará, tanto en letras como en números, el valor del total de la nota de débito.

## 7. Registro contable de los cobros de intereses por mora

El registro de las notas de débito realizadas, por los intereses por mora de las facturas de los clientes, que tengan más de 30 días de vencidas, se registran como lo indica el siguiente ejemplo:

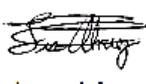
### El Piedrín. S. A.

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Clientes Nacionales Cantera Castro, S. A.	Q2,394.00	Q2,394.00	
	2102	<b>Impuestos por pagar</b>			
	210201	IVA Debito Establecimiento 1 - Cantera El Milagro			Q256.50
	4108	<b>Ingresos por Intereses por mora</b>			
410801	Ingresos por Intereses por mora Registro de los intereses moratorios de la factura número xxxx serie A., según nota de debito numero xxxx serie A. Q79,800.00 x 3%.			Q2,137.50	
	Totales			Q2,394.00	Q2,394.00



Hecho por: E.L.



Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE DESCUENTO DE FACTURAS (FACTORAJE)**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de descuento de facturas cambiarias
6. Formulario de solicitud de descuento de facturas cambiarias
7. Partida contable por el descuento de facturas cambiarias

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias a realizar, para la negociación en el sistema bancario de las facturas cambiarias, y la obtención de los desembolsos por las negociaciones que se realicen.

Lograr uniformidad en el proceso de descuento de facturas, para la adecuada formalización del financiamiento que se obtenga y el registro contable de las actividades realizadas.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.
- Gerencia General.
- Banco.

## **3. Documentos Relacionados**

- Factura cambiaria o contraseña de pago del cliente.
- Memorándum de autorización de descuento de facturas.
- Solicitud de descuento de facturas.
- Listado de facturas descontadas.
- Partida de registro contable del descuento de facturas cambiarias.

## **4. Proceso**

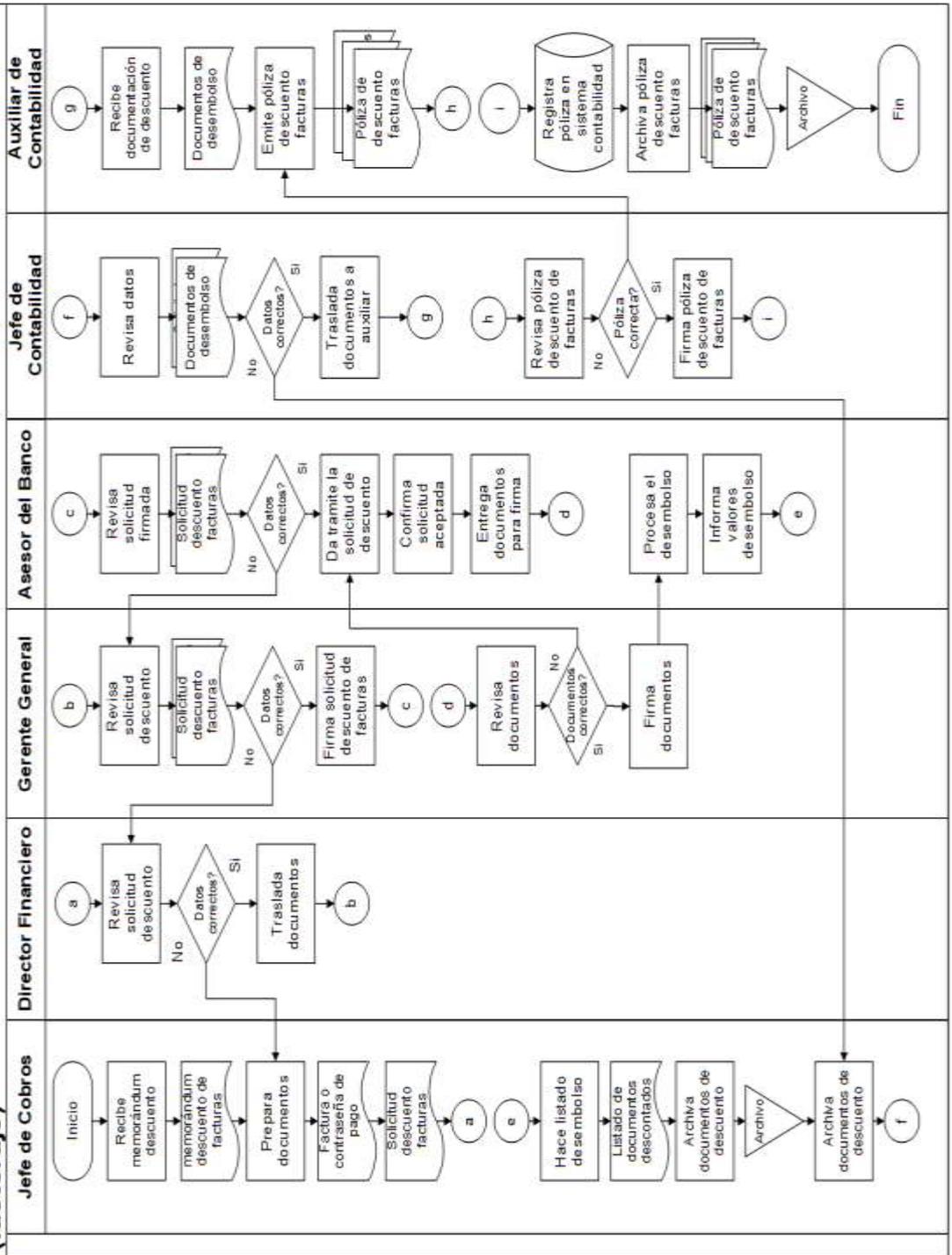
- a) El Jefe de Cobros, recibe el memorándum de autorización de descuento de facturas con el banco, del Director Financiero, en el que se establece que documentos se negociaran.
- b) El Jefe de Cobros, llena la solicitud de descuento de facturas del banco, junto con la factura o contraseña de pago del cliente a descontar que ha

extraído del archivo de contraseñas. La traslada al Director Financiero, para su revisión.

- c) El Director Financiero, recibe y revisa la solicitud de descuento de facturas, revisa que, esta correcta y que coincida con la factura o contraseña de pago del cliente a descontar. Si está de acuerdo traslada la solicitud de descuento de facturas y las facturas o contraseña de pago del cliente a descontar, al Gerente General. Si no está de acuerdo, lo devuelve a Jefe de Cobros, para su corrección.
- d) El Gerente General, recibe revisa la solicitud de descuento de facturas este correcta. Si está de acuerdo, firma la documentación y la traslada, al Jefe de Cobros para su trámite. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Director Financiero, para su revisión.
- e) El Jefe de Cobros, con la documentación firmada por el Gerente General, procede a enviarla al Asesor de Banco.
- f) El Asesor del Banco, recibe la documentación y procede a revisarla. Si está de acuerdo informa al Jefe de Cobros de que procede el trámite. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Jefe de Cobros, para su corrección.
- g) Al ser confirmada la transacción, el Asesor del Banco, envía los documentos de autorización del desembolso al Gerente General, para su firma.
- h) El Gerente General, los documentos de autorización del desembolso. Si está de acuerdo firma la documentación y la entrega al Asesor del Banco. Si no está de acuerdo, lo envía al Asesor del Banco para su corrección.
- i) El Asesor de Banco, recibe los documentos de autorización del desembolso y procede a efectuar solicitar el desembolso. Informa al Jefe de Cobros de los valores que se aplicaron en la cuenta bancaria de la empresa.
- j) El Jefe de Cobros, con la información de la operación bancaria del desembolso, emite listado de facturas descontadas y entrega la documentación al Jefe de Contabilidad para su revisión y registro en el sistema contable. Archiva copia de solicitud de descuento de facturas cambiarias y la documentación soporte, en el archivo de descuento de facturas cambiarias.

- k) El Jefe de Contabilidad, recibe los documentos del desembolso realizado por el banco por el descuento de la factura cambiaria del cliente, del Jefe de Cobros, la solicitud de descuento de factura cambiaria y la copia de la factura cambiaria que se haya negociado. Revisa que los datos coincidan y que los valores que fueron aplicados están de acuerdo con las tasas de interés y porcentaje de comisión del Banco. Si está de acuerdo traslada la información al Auxiliar de Contabilidad para la emisión de la póliza contable. Si no está de acuerdo, lo devuelve al Jefe de Cobros para su esclarecimiento.
- l) El Auxiliar de Contabilidad, la documentación del desembolso y la copia de la factura cambiaria. Procede a emitir la póliza de registro de descuento de factura cambiaria, utiliza las cuentas contables autorizadas para esta transacción, según la nomenclatura contable. Traslada la póliza al Jefe de Contabilidad, para su autorización.
- m) El Jefe de Contabilidad recibe la póliza de descuento de factura cambiaria, la documentación del desembolso y la copia de la factura, revisando que los valores coincidan y que las cuentas contables sean las correctas. Si está de acuerdo firma la póliza de registro del descuento de factura cambiaria, y, la traslada al Auxiliar de Contabilidad. Si no está de acuerdo, la devuelve al Auxiliar de Contabilidad, para su corrección.
- n) El Auxiliar de Contabilidad, recibe la póliza de descuento de factura cambiaria firmada por el Jefe de Contabilidad, la documentación del desembolso y la copia de la factura, y, procede a registrarla en el sistema de contabilidad.
- o) El Auxiliar de Contabilidad, archiva la póliza de descuento de factura cambiaria, firmada por el jefe de contabilidad, la documentación del desembolso, la copia de la factura en el archivo de pólizas contables, la solicitud de descuento de facturas y documentos de soporte de la transacción.

**5. Flujoograma del procedimiento administrativo y contable de descuento de facturas (factoraje)**



## 6. Instructivo de uso del formulario de solicitud de descuento de facturas

BANCO XXXXX					
Solicitud de Crédito Empresarial					
<b>1. Producto o Servicio (Información Exclusiva del Banco)</b>					
<input type="radio"/> Fiduciario	<input type="radio"/> Letra de Cambio	Lugar y Fecha:			
<input type="radio"/> Hipotecario	<input type="radio"/> Prendario	DESCUENTO DE DOCUMENTOS (FACTORAJE) <b>a</b>			
<input type="radio"/> De Abasto	<input type="radio"/> Otros Indique				
<b>2. Datos de la Persona Obligada (Información Exclusiva del Banco)</b>					
<input type="radio"/> Banco XXXXX, Sociedad Anónima		<input type="radio"/> Financiera XXXXXX S.A.			
Nombre de la central, sucursal o agencia donde se solicita el producto o servicio:					que recomienda el crédito:
<b>3. Datos de la Solicitud (Librador o Girador para Letras de Cambio)</b>					
Monto que Solicita (En Letras)					Moneda en Números: Q. <input type="radio"/> S. <input type="radio"/>
Plazo	Forma de pago a capital:				
	Mensual <input type="radio"/>	<b>c</b>	Semestral <input type="radio"/>	Anual <input type="radio"/>	Al Vencimiento <input type="radio"/>
Destino preciso de la Inversión:					Lugar: Guatemala
Acreditar el préstamo a la cuenta No.:			A nombre de:		
<b>4. Datos del Solicitante</b>					
Denominación y Razón Social					Nombre Comercial:
Dirección: (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote manzana, zona, municipio)					Código Postal
					Teléfono
Fax:	Email	Número de Identificación Tributaria (NIT):		Lugar y Fecha de Constitución:	
Nombre del Representante Legal:		Fecha de Nacimiento:	Nacionalidad:	No. De Cedula y/o Pasaporte:	
Extendida en el Municipio de:		Del Departamento de:	Pro fesión u Oficio:	Teléfono	Fax:
Dirección: (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote manzana, zona, municipio)					Fecha de Acta de Nombramiento:
Notario que Autorizó:		Cargo para el que se nombró:		Fecha de Caducidad de la Representación Legal:	
Número de inscripción del nombramiento en el Registro u Oficina respectiva:				Fecha de Caducidad de Representación Legal:	
Actividad de la Empresa:					
Número de Escritura de Constitución:		Fecha de Modificación:	Notario que autorizó la Modificación:		
Modificación a la Escritura de Constitución No.:		Fecha de Modificación:	Notario que autorizó la Modificación:		
Patente de Sociedad:					
Patente de Empresa:					
Tipo de Seguro:	Coberturas:		No. De Póliza:	Compañía de Seguros:	
<b>5. Operaciones con la Corporación XXXXX</b>					
Cuenta de Depósitos Monetarios Nos.:		Certificado de Bono Hipotecario:	Certificado de Depósitos a plazo fijo:		
Cuenta de Depósitos Ahorros Nos.:		Pagaré Financiero No.:	<b>e</b> En qué Institución:		
Otros depósitos:		Préstamo No.:	Garantía:	Monto:	Saldo Actual:
Tarjeta de Crédito Nos.:	Emisor:	Póliza de Seguro:	Tipo de Seguro:	En que Compañía de Seguros:	
<b>6. Referencias Comerciales</b>					
Nombre de la Empresa:		Dirección de la Empresa:	Teléfono:	Fax:	
		<b>f</b>			
Nombre de la Empresa:		Dirección de la Empresa:	Teléfono:	Fax:	
<b>7. Referencias Bancarias</b>					
Nombre del Banco:		Monetarios:	Ahorro:	Préstamos:	Teléfono:
				<b>g</b>	
Nombre del Banco:		Monetarios:	Ahorro:	Préstamos:	Teléfono:



Otros Ingresos anuales:	Provenientes de:				
Tiene negocio propio:	(Si la respuesta es negativa pase al numeral 13)				
Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>					
Dirección (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país)	Teléfono:				
Fax:	Objeto:				
Sector de la economía en que el negocio que posee el solicitante desarrolla su actividad (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)					
Número de Cuenta de Monetarios o Ahorro en Banco XXXXX	Número y tipo de póliza en seguros con Cía. XXXXXX				
Número de tarjeta de Crédito Master Card, Dinners Club o Conticredit	Inversiones con Banco XXXXXX				
<b>13. Referencias Personales del Primer Codeudor ( Nombre de dos personas que no sean familiares)</b>					
Nombre y Apellidos Completos:	Tel residencia	Tel Trabajo	Fax:		
Nombre y Apellidos Completos:	Tel residencia	Tel Trabajo	Fax:		
<b>14. Datos del Segundo Codeudor (Avalista para Letras de Cambio)</b>					
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Apellido de Casada:	Primer Nombre:	Segundo Nombre:	
Dirección: (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio)		Código Postal:	Teléfono:		
Fax:	Email:	Sexo:	Fecha de Nacimiento dd/mm/aaaa	Nacionalidad	Nit
Casa:	Propia <input type="radio"/>	Amortizando <input type="radio"/>	Saldo a la fecha: Q.	Alquilada <input type="radio"/>	Cuota Mensual Q.
Vehículo:	Propia <input type="radio"/>	Amortizando <input type="radio"/>	Cuota mensual: Q.	Marca y Modelo	
Estado Civil:	Soltero <input type="radio"/>	Casado <input type="radio"/>	Viudo <input type="radio"/>	Divorciado <input type="radio"/>	No. de Dependientes
Número de Cédula o Pasaporte	Extendida en el Municipio de:		Del departamento de:	Profesión u Ocupación:	
Nombre de la Empresa donde Labora:					
Dirección: (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio)		Código Postal:	Teléfono:		
Fax:	Email:	Cargo que desempeña:	Fecha de Ingreso:	Ingreso mensual: Q.	Egreso mensual: Q.
Otros Ingresos anuales:	Provenientes de:				
Tiene negocio propio:	(Si la respuesta es negativa pase al numeral 13)				
Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>					
Dirección (calle o avenida, casa No., colonia, sector, lote, manzana, zona, municipio, departamento y país)	Telefono:				
Fax:	Objeto:				
Sector de la economía en que el negocio que posee el solicitante desarrolla su actividad (Industria, Comercio, Agricultura, Otros)					
Número de Cuenta de Monetarios o Ahorro en Banco XXXXX	Número y tipo de póliza en seguros con Cía. Seguros XXXX				
Número de tarjeta de Crédito Master Card, Dinners Club o Conticredit	Inversiones con Banco XXXX Continental o Financiera XXXX				
<b>15. Referencias Personales del Segundo Codeudor ( Nombre de dos personas que no sean familiares)</b>					
Nombre y Apellidos Completos:	Tel residencia	Tel Trabajo	Fax:		
Nombre y Apellidos Completos:	Tel residencia	Tel Trabajo	Fax:		
<b>16. Datos de las Letras de Cambio</b>					
Número y Valor de la (s) letra (s)					
Valor total de la operación (en letras)			Valor total de la operación (en números)		
Fecha (s) de Vencimiento					

Las personas firmantes manifiestan conocer las implicaciones legales a incurrir de no ser cierta información proporcionada, por lo que bajo juramento solemne y apegado a los principios de la Verdad Sabida y Buena Fe guardada, declara que los datos consignados son verídicos, así como reconoce y acepta expresamente que la información de este documento pasa de pleno derecho a ser por lo que la Corporación XXXXXX dispondrá de ella a conveniencia. Así mismo se comprometen a actualizar a la Corporación XXXXXXX cualquier cambio a la información Brindada.

**m**

Firma del representante legal de la empresa solicitante o Librador / Girador

Firma del primer Codeudor o Librado/Aceptante

Firma del Segundo Codeudor o Avalista

Firma y código del empleado responsable de la revisión de la información

Órgano que autoriza la operación

DATOS
FECHA:
CLIENTE:
EJECUTIVO:
BANCA:
TIPO DE CREDITO:
MONTO:

## **6.1 Instrucciones para el uso del Formulario de Solicitud de Descuento de Facturas**

- a) En Datos de la operación que se realizará, en este caso descuento de facturas (factoraje).
- b) En Datos del banco o entidad con la que se realizará la operación.
- c) En Datos de la empresa, que solicitará el descuento de la factura.
- d) Datos generales de la empresa, que solicitará el descuento de la factura.
- e) En Operaciones que realiza la empresa, que solicita el descuento con la entidad que realizará el descuento.
- f) En información de las garantías hipotecarias o prendarias, en este caso los datos de la factura que se descontará.
- g) En Referencias comerciales, que la empresa que solicitará el descuento tiene con proveedores comerciales.
- h) En Referencias bancarias, que la empresa que solicitará el descuento tiene con otros bancos del sistema bancario nacional.
- i) En Miembros del consejo, se registrarán los nombres de las personas que componen el consejo de administración de la empresa que solicita el descuento.
- j) En Datos del solicitante, se colocarán los datos de los principales proveedores clientes de la empresa que solicita el descuento de documentos.
- k) En Información socio económica, se indicará la información de ingresos de la empresa.
- l) En Servicios bancarios a utilizar, se indicarán los rangos en que se utilizarán los servicios del banco.
- m) En Firma del representante legal, firmará de estar de acuerdo con la información y acepta la información que se presenta en la solicitud.

## 7. Registro contable del descuento de factura cambiaria (factoraje)

El registro contable, de la documentación por el desembolso por el descuento de la factura cambiaria del cliente, que se haya negociado en el sistema financiero, se realiza como lo indica el siguiente ejemplo:

### El Piedrín. S. A.

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	1102	<b>Banco</b>			
	110201	Cuenta Monetarios 158-xxxx-3 Industrial, S. A. Quetzales		Q354,543.79	
	701	<b>Gastos Financieros</b>			
	70101	Intereses Bancarios		Q13,759.78	
	70102	Comisiones Bancarias		Q6,696.43	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030151	Documentos Descontados Agregados, S. A. Registro de descuento de factura xxxx serie A, en Banco Industrial, con comision del 2% sobre subtotal de la factura, Intereses del 25% anual por 60 dias. Valor factura Q 334,821.43 por 3% Valor factura Q 334,821.43 por 25%. Anual Q. 83,705.36, en 60 dias Q. 13,759.78.	Q375,000.00		Q375,000.00
		Totales		Q375,000.00	Q375,000.00

Hecho por: E.L.

Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE CLIENTES MOROSOS**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Documentos Relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del Procedimiento de Clientes Morosos
6. Documentos a emitir para el cobro a Clientes Morosos

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo es:

Presentar las actividades necesarias a realizar, para el cobro de las contraseñas de pago que han entrado en morosidad para realizar el cobro interno dentro de los plazos de 31 a 120 días de morosidad, y para lo que se realizará la empresa externa de cobros para recuperar las cuentas a más de 121 hasta determinar cuales se determinan como incobrables.

Obtener uniformidad en el proceso de cobro de las contraseñas de pago que, han entrado en morosidad, emitiendo los documentos que faciliten la recuperación de las cuentas por cobrar con contraseñas vencidas, por medio de cartas de cobro y empresas externas de cobro.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- Cliente.
- División Financiera.
- Mensajería Externa.
- Empresa Externa de Cobros.

## **3. Documentos Relacionados**

- Contraseña de Pago del Cliente.
- Carta Tipo A.
- Carta Tipo B.
- Carta Tipo C.
- Recibo de Caja.
- Reporte de Empresa Externa de Cobros.
- Carta de Empresa de Cobro con Reporte de Incobrabilidad.

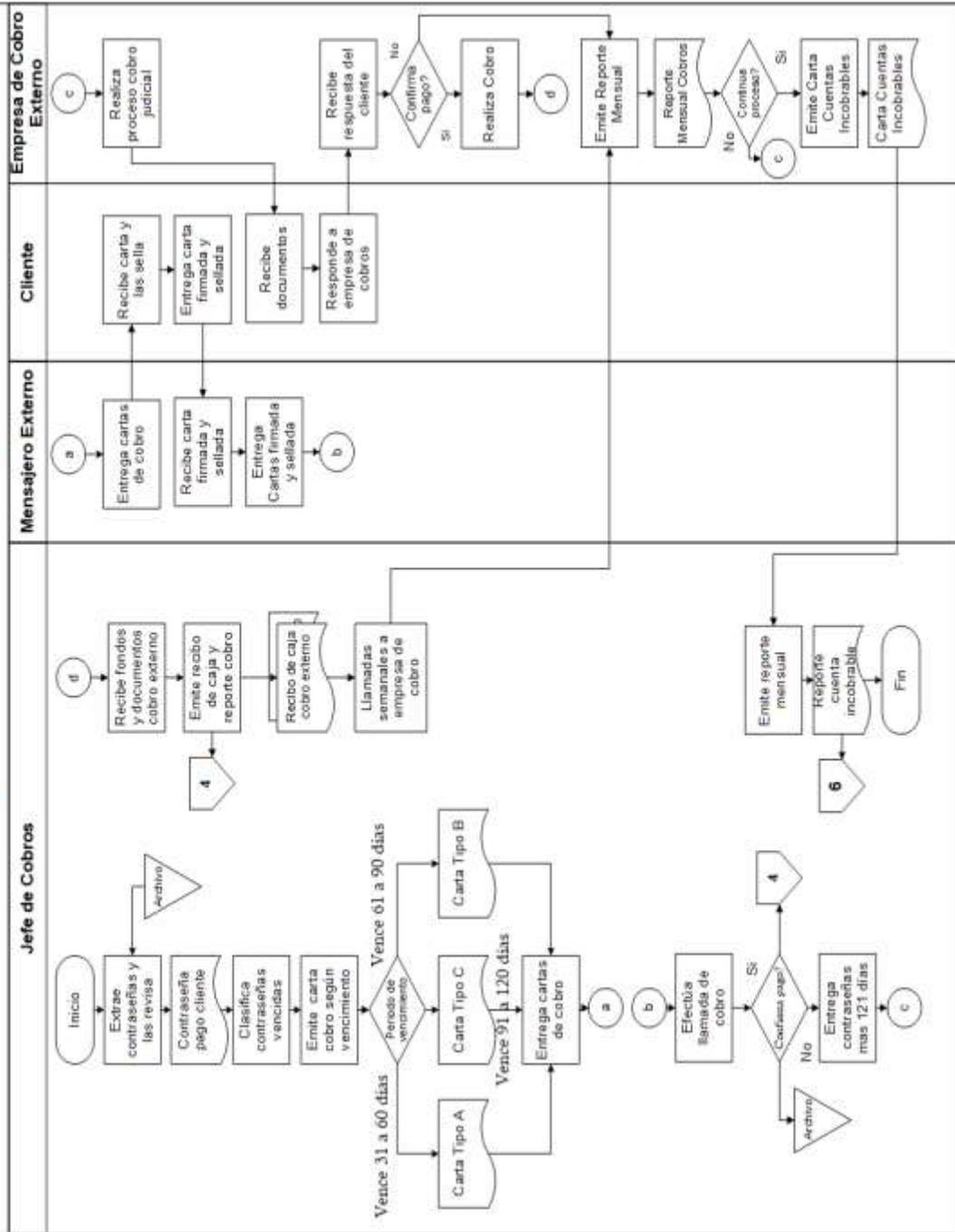
#### 4. Proceso

- a. El Jefe de Cobros, retira del archivo las contraseñas de los clientes, revisa las fechas de vencimiento de las mismas, las clasifica y determina las contraseñas que se encuentran entre el periodo de 31 a 120 días vencidas.
- b. El Jefe de Cobros, al tener las facturas clasificadas, emite cartas de cobro para las contraseñas vencidas según los siguientes rangos de fechas: Las contraseñas que tengan más de 30 días a 60 días de atraso, emite la carta Tipo A. Para las que tienen vencimiento de 61 a 90 días de atraso, emite la carta Tipo B y si la contraseña tiene de 91 a 120 días de atraso, emite la carta Tipo C. Las envía por medio de mensajería externa, haciendo entrega al Mensajero Externo de las cartas emitidas.
- c. El Mensajero Externo, recibe las cartas y procede a entregarlas al cliente.
- d. El Cliente, recibe la carta de cobro y procede a sellar y firmar la copia de carta la carta de cobro y se las entregan al Mensajero Externo.
- e. El Mensajero Externo, recibe las copias de las cartas de cobro y las entrega al Jefe de Cobros.
- f. Con la carta de cobro sellada por el Cliente, el Jefe de Cobros, procede a efectuar el cobro. Si el Cliente no confirma pago, para las contraseñas con vencimiento de 30 a 120 días, las archiva para cobros cobro posterior. Si confirma el cobro procede como se indica en el procedimiento administrativo de cobros.
- g. Si el Jefe de Cobros, ha efectuado el proceso de cobro por medio de las cartas de cobro y no ha logrado recuperar los fondos de las contraseñas de que tienen más de 121 días, procede a entregarlas a la Empresa de Cobro Externo, entregándole copia de las facturas y copia de las cartas de cobro.
- h. La Empresa Externa de Cobro, procede a realizar el cobro por la vía judicial. Informa al Cliente del estado del proceso de cobro por medio de los medios que establezca.
- i. El Cliente recibe la información del cobro por la vía judicial realizado por la Empresa Externa de Cobro.
- j. La Empresa Externa de Cobro, recibe la respuesta del Cliente. Si logra la recuperación, procede a efectuar el cobro, entregando al Jefe de Cobros la documentación del cobro, los fondos netos recibidos y las facturas de

comisión por el cobro. Si no logra la recuperación, sigue con el proceso judicial.

- k. El Jefe de Cobros recibe la información de cobro de la Empresa Externa de Cobros, procede a emitir el recibo de caja, registrando los fondos recibidos y emite el reporte de cobros externos indicando los fondos recibidos y el costo de comisión de cobro de la empresa de cobros externa. el reporte de cobros y procede a realizar el deposito como lo indica el Procedimiento de Cobros.
- l. El Jefe de Cobros mantendrá comunicación con la Empresa Externa de Cobros, mediante llamadas semanales.
- m. La Empresa de Cobro Externo entrega, cada mes, reporte de cobros, en el que indica cual es el avance de las contraseñas que están en proceso. En el caso que se puedan cobrar sigue con el proceso de cobro. En caso contrario emite una carta de cuentas incobrables. en la cual informa que provoca la incobrabilidad y junto con las contraseñas que no se podrán cobrar, entregándosela al Jefe de Cobros.
- n. El Jefe de Cobros recibe información para procesar la incobrabilidad, abre un expediente en el archiva copia de la factura, la contraseña de cobro y las cartas del cobro interno y la carta de la Empresa de Cobro Externo que indica la incobrabilidad. Envía una copia del expediente al Jefe de Contabilidad para su revisión y registro en el sistema de contabilidad.

### 5. Flujoograma del procedimiento administrativo de clientes morosos



## 6. Documentos a emitir para el cobro a clientes morosos

Para la realización del proceso de cobro a clientes morosos, se utilizarán tres tipos de cartas, según el tiempo en que se encuentre el saldo del cliente, como lo podemos observar en el siguiente cuadro:

Tiempo de atraso	Documento a enviar
31 a 60 días	Carta Tipo A
61 a 90 días	Carta Tipo B
91 a 120 días	Carta Tipo B

### 6.1 Tipos de Cartas de Cobro

- **Carta de Cobro a Clientes Tipo A**  
Este tipo de carta es utilizada cuando el cliente se ha excedido en más de 30 días la fecha de pago de la contraseña de pago. En ella se solicita que el cliente ponga al corriente su cuenta, para evitar que se le deje de despachar más agregados.
- **Carta de Cobro a Clientes Tipo B**  
Este tipo de carta es utilizada cuando el cliente se ha excedido en más de 60 días la fecha de pago de la contraseña de pago. En ella se indica que el crédito disponible ha sido congelado no importando si dispone aún de límite de crédito. No se le permite más despachos de agregados.
- **Carta de Cobro a Clientes Tipo C**  
Este tipo de carta es utilizada cuando el cliente se ha excedido en más de 90 días la fecha de pago de la contraseña de pago. En ella se expresa que además de estar congelada la cuenta se procederá a enviar las contraseñas de pago a una oficina especializada de cobro. También se indica cuáles serán los recargos por la falta de pago y por el proceso de cobro.

<b>EL PIEDRÍN, S. A.</b> 	<b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b>	Fecha de Emisión
		Fecha de Vigencia
		Autorizado por

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CONTRASEÑA DE PAGO DE CLIENTES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de arqueo de contraseñas de pago de clientes y ajuste de variaciones
6. Formato de arqueo de contraseñas de pago de clientes
7. Registro contable del descuento a aplicar al jefe de cobros por diferencia en el arqueo de contraseñas de pago de los clientes

## **1. Objetivo**

El Objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias en el arqueo de las contraseñas de pago de los clientes, y determinar la veracidad de estos documentos de acuerdo a lo registrado en el sistema de cuenta corriente de las cuentas por cobrar.

Obtener uniformidad en el proceso de arqueo de las contraseñas de pago de los clientes.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El Ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.
- Auditoría Interna.

## **3. Documentos Relacionados**

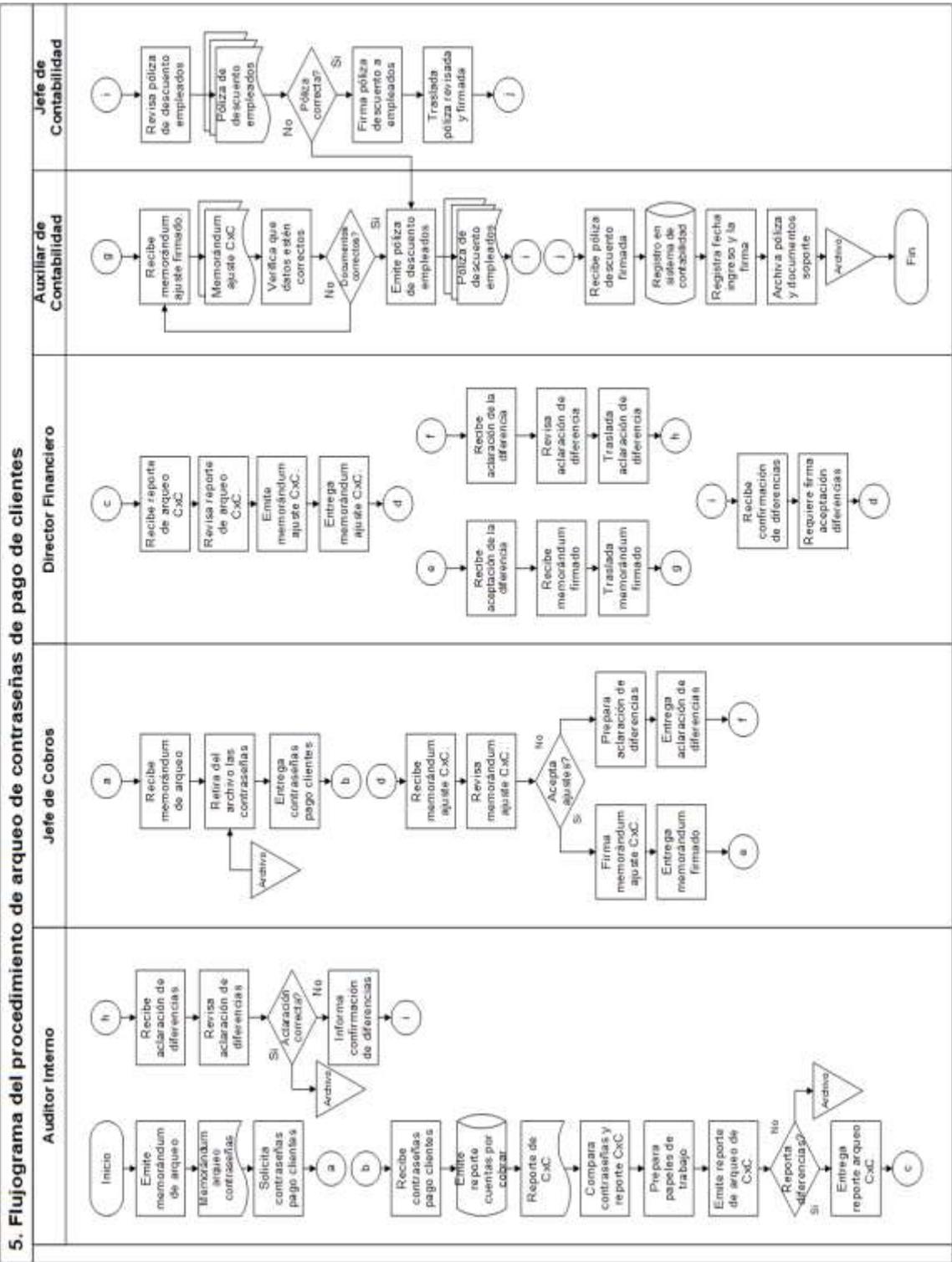
- Contraseñas de pago de los clientes.
- Reporte de cuentas por cobrar.
- Papeles de trabajo de arqueo de cuentas por cobrar
- Memorándum de arqueo de contraseñas de pago de los clientes.
- Reporte de arqueo de contraseñas de pago de clientes.
- Memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar.
- Aclaración de Diferencias en arqueo de contraseñas de pago de clientes.

## **4. Proceso**

- a) El Auditor Interno, envía memorándum de arqueo de contraseñas de pago de clientes al Jefe de Cobros. Solicita que se le entreguen las contraseñas.
- b) El Jefe de Cobros, recibe el memorándum de arqueo de contraseñas de pago de clientes. Retira las contraseñas de pago de los clientes del archivo y las entrega al Auditor Interno.

- c) El Auditor Interno, recibe las contraseñas de pago de los clientes y emite en el sistema de cuenta corriente, el reporte de cuentas por cobrar. Compara contraseñas de pago de clientes y el reporte de cuentas por cobrar. Prepara papeles de trabajo y emite el reporte de arqueo de contraseñas de pago de clientes.
- d) El Auditor interno, si el reporte no tiene diferencias lo archiva. En el caso, que haya diferencia, envía el reporte de arqueo de contraseñas de pago al Director Financiero.
- e) El Director Financiero recibe el reporte de arqueo de contraseñas de pago. Revisa que la información esta correcta. Si esta correcta, emite un memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar y lo envía al Jefe de Cobros. Si no está correcta, lo devuelve al Auditor Interno para su corrección.
- f) El Jefe de Cobros, recibe el memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar. Revisa la diferencia. Si está de acuerdo, firma aceptando el descuento por valor de la diferencia En caso contrario, prepara la aclaración de la diferencia, y la envía al Director Financiero.
- g) El Director Financiero recibe la aclaración de la diferencia. Revisa que la aclaración esta correcta. Si está de acuerdo con la aclaración, envía la aclaración de diferencia al Auditor Interno. Si no está correcta, requiere la firma de aceptación del descuento al Jefe de Cobros.
- h) El Auditor Interno recibe la aclaración de diferencia. Revisa que la aclaración esta correcta. Si esta correcta archiva el reporte de arqueo de contraseñas con la aclaración de diferencia. Si no está correcta, informa al Director Financiero de la confirmación de la diferencia en el arqueo.
- i) El Director Financiero recibe la confirmación de la diferencia en el arqueo. Revisa que la información este correcta y requiere la firma de aceptación del descuento indicado en el memorándum de descuento por ajustes `de cuentas por cobrar.
- j) El Auxiliar de Contabilidad recibe el memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar firmado por el Jefe de Cobros. Procede a emitir la póliza de descuento a empleados y la envía al Jefe de Contabilidad para su autorización.

- k) El Jefe de Contabilidad recibe la póliza de descuento a empleados. Revisa que los datos estén correctos. Si está de acuerdo, firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad para su registro y hace el registro en el sistema de planillas el descuento autorizado. Si no está de acuerdo, devuelve la póliza de descuento a empleados al Auxiliar de Contabilidad para su corrección.
  
- l) El Auxiliar de Contabilidad recibe autorizada la póliza de descuento a empleados. Ingresar la póliza al sistema de contabilidad. Archivar la póliza de descuento a empleados y la documentación soporte, en el archivo de pólizas contables.



## 6 Registro contable del descuento a aplicar al jefe de cobros por diferencia en el arqueo de contraseñas de pago de los clientes

El registro contable del descuento, que se aplicara al Jefe de Cobros, por el valor que se determinó en el arqueo de las contraseñas de pago de los clientes y que, al compararlas con el registro contable, se determinó una diferencia. Este registro se ejemplifica a continuación.

El Piedrín. S. A.					
Libro de Diario del mes de junio de 2,016					
Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2016		Partida No. XXXX			
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030201	Empleados		Q50.00	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Clientes Nacionales			Q50.00
		Constructora Aguilar Castro	Q50.00		
		Registro de descuento por arqueo de contraseñas de pago de los clientes, a aplicar al jefe de cobros, xxxx, por error en error en recibo xxxx aplicado en la factura xxxx serie A.		Q50.00	Q50.00

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACIÓN DE SALDOS DE CLIENTES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento confirmación de saldos de clientes y ajuste de diferencias
6. Partida contable del descuento a aplicar al jefe de cobros por diferencia en confirmación de saldos de clientes

## **1. Objetivo**

El Objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias en la confirmación de saldos de clientes y determinar la veracidad de los saldos de los clientes, de acuerdo a lo registrado en el sistema de cuenta corriente de las cuentas por cobrar.

Obtener uniformidad en el proceso de confirmación de los saldos clientes y el registro contable de las actividades realizadas.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El Ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.
- Auditoría Interna.
- Cliente

## **3. Documentos Relacionados**

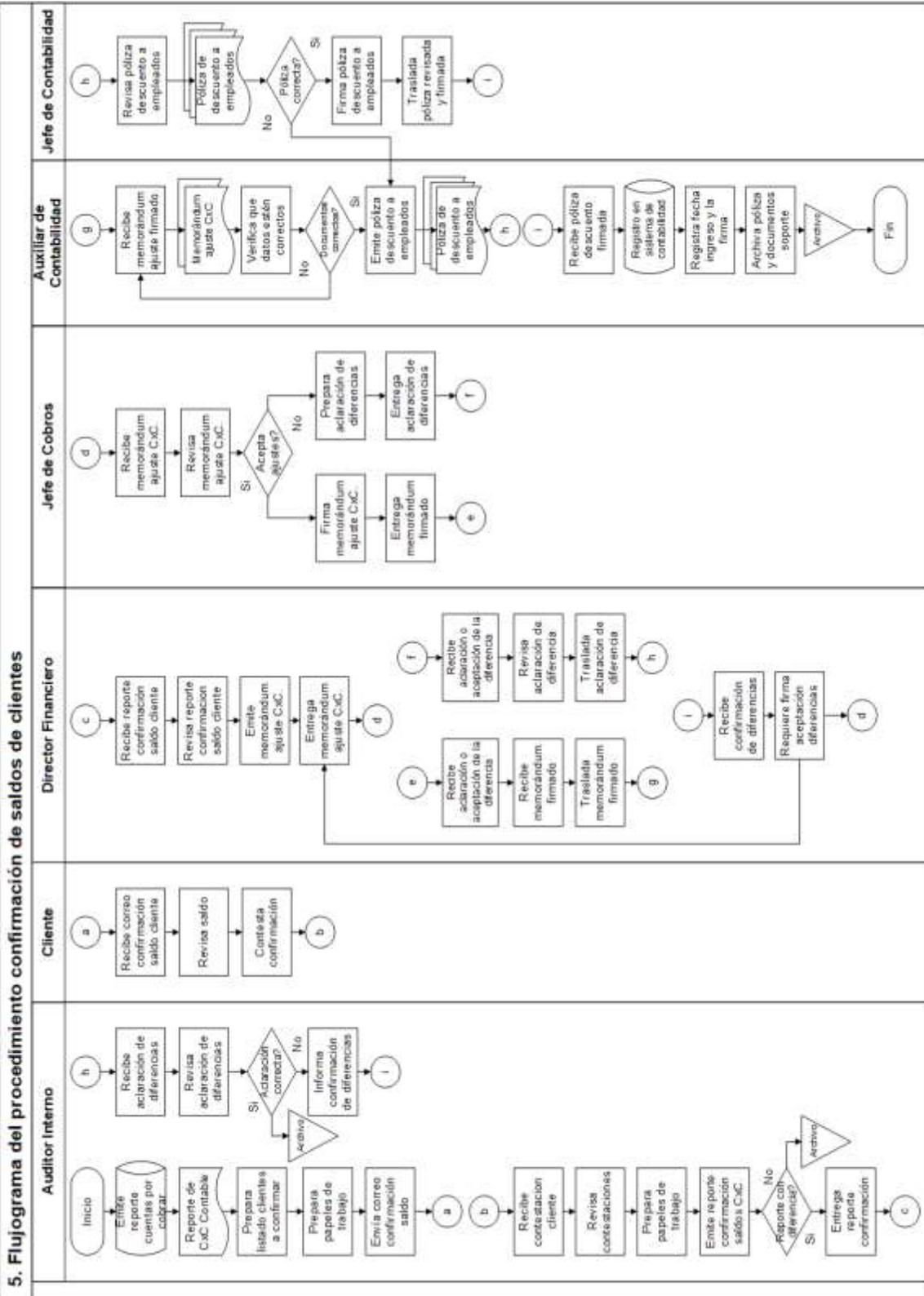
- Reporte de cuentas por cobrar.
- Listado de clientes a confirmar.
- Carta de confirmación de saldo de cliente.
- Papeles de trabajo de confirmación de cuentas por cobrar.
- Reporte de confirmación de saldos de clientes.
- Memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar.
- Aclaración de diferencias en confirmación de saldos de clientes.

## **4. Proceso**

- a) El Auditor Interno, emite el reporte de cuentas por cobrar del sistema de cuenta corriente. Prepara el listado de los clientes a los que se les solicitara la confirmación de los saldos, según el método de auditoría que establezca. Prepara los papeles de trabajo necesarios.

- b) Al Auditor Interno, con el listado de confirmación de saldos de clientes, procederá a enviar por medio de correo electrónico la carta de confirmación de saldo al Cliente, solicitando que respondan si están conformes con el saldo.
- c) El Cliente, recibe el correo electrónico con la carta de confirmación. Contesta confirmando si está de acuerdo con el saldo que indica la carta.
- d) El Auditor Interno, recibe el correo con la contestación del cliente, y la registra en los papeles de trabajo. Con los resultados obtenidos emitirá el reporte de confirmación de saldos de clientes. Si el reporte no presenta diferencias lo archiva. Si tiene diferencias, enviara el reporte al Director Financiero.
- e) El Director Financiero, recibe el reporte de confirmación de saldos de clientes. Revisa que la información esta correcta. Si está correcto, emite un memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar y lo envía al Jefe de Cobros. Si no está correcto, lo devuelve al Auditor Interno para su corrección.
- f) El Jefe de Cobros, recibe el memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar. Revisa la diferencia establecida en el reporte de confirmación de saldos de clientes. Si está de acuerdo, firma aceptando el descuento por valor de la diferencia. Si no está de acuerdo, prepara la aclaración de la diferencia, y la envía al Director Financiero.
- g) El Director Financiero, recibe la aclaración de la diferencia. Revisa que, la aclaración este correcta. Si está de acuerdo con la aclaración, envía la aclaración de diferencia al Auditor Interno. Si no está de acuerdo, requiere la firma de aceptación del descuento al Jefe de Cobros.
- h) El Auditor Interno, recibe la aclaración de diferencia. Revisa que, la aclaración este correcta. Si esta correcta archiva el reporte de arqueos de contraseñas con la aclaración de diferencias. Si no está correcta, informa al Director Financiero de la confirmación de la diferencia en el arqueos.
- i) El Director Financiero, recibe la confirmación de la diferencia en el arqueos. Revisa que la información este correcta y requiere la firma de aceptación del descuento indicado en el memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar.

- j) El Auxiliar de Contabilidad, recibe el memorándum de descuento por ajustes de cuentas por cobrar firmado por el Jefe de Cobros. Procede a emitir la póliza de descuento a empleados y la envía al Jefe de Contabilidad para su autorización.
- k) El Jefe de Contabilidad, recibe la póliza de descuento a empleados. Revisa que los datos estén correctos. Si está de acuerdo, firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad para su registro y hace el registro en el sistema de planillas el descuento autorizado. Si no están correctos, devuelve la póliza de descuento a empleados al Auxiliar de Contabilidad para su corrección.
- l) El Auxiliar de Contabilidad, recibe la póliza de descuento a empleados, autorizada. Ingres a la póliza al sistema de contabilidad. Archiva la póliza de descuento a empleados y la documentación soporte, en el archivo de pólizas contables.



## 6. Registro contable del descuento a aplicar al jefe de cobros por diferencia en confirmación de saldos de clientes

El registro contable del descuento que se aplicara, al Jefe de Cobros, por el valor que se determinó en la confirmación de saldos de clientes y que, al compararlas con el registro contable, se determinó una diferencia. Este registro se ejemplifica a continuación.

### El Piedrín. S. A.

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030201	Empleados		Q50.00	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Cientes Nacionales Constructora Aguilar Castro Registro de descuento por confirmación de saldos de clientes, a aplicar al Jefe de Cobros, xxxx, por error en recibo xxxx aplicado en la factura xxxx serie A.	Q50.00		Q50.00
				Q50.00	Q50.00

  
Hecho por: E.L.

  
Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRÍN, S. A.</b></p> 	<p><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO CONTABLE DE CUENTAS INCOBRABLES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de aplicación
3. Documentos relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento de registro de cuentas incobrables
6. Partida contable de la estimación de las cuentas incobrables

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento administrativo y contable es:

Presentar las actividades necesarias a realizar para el registro de la provisión de las cuentas incobrables en base a los porcentajes autorizados.

Obtener uniformidad en el proceso de registro de la provisión de las cuentas por cobrar incobrables.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.

## **3. Documentos Relacionados**

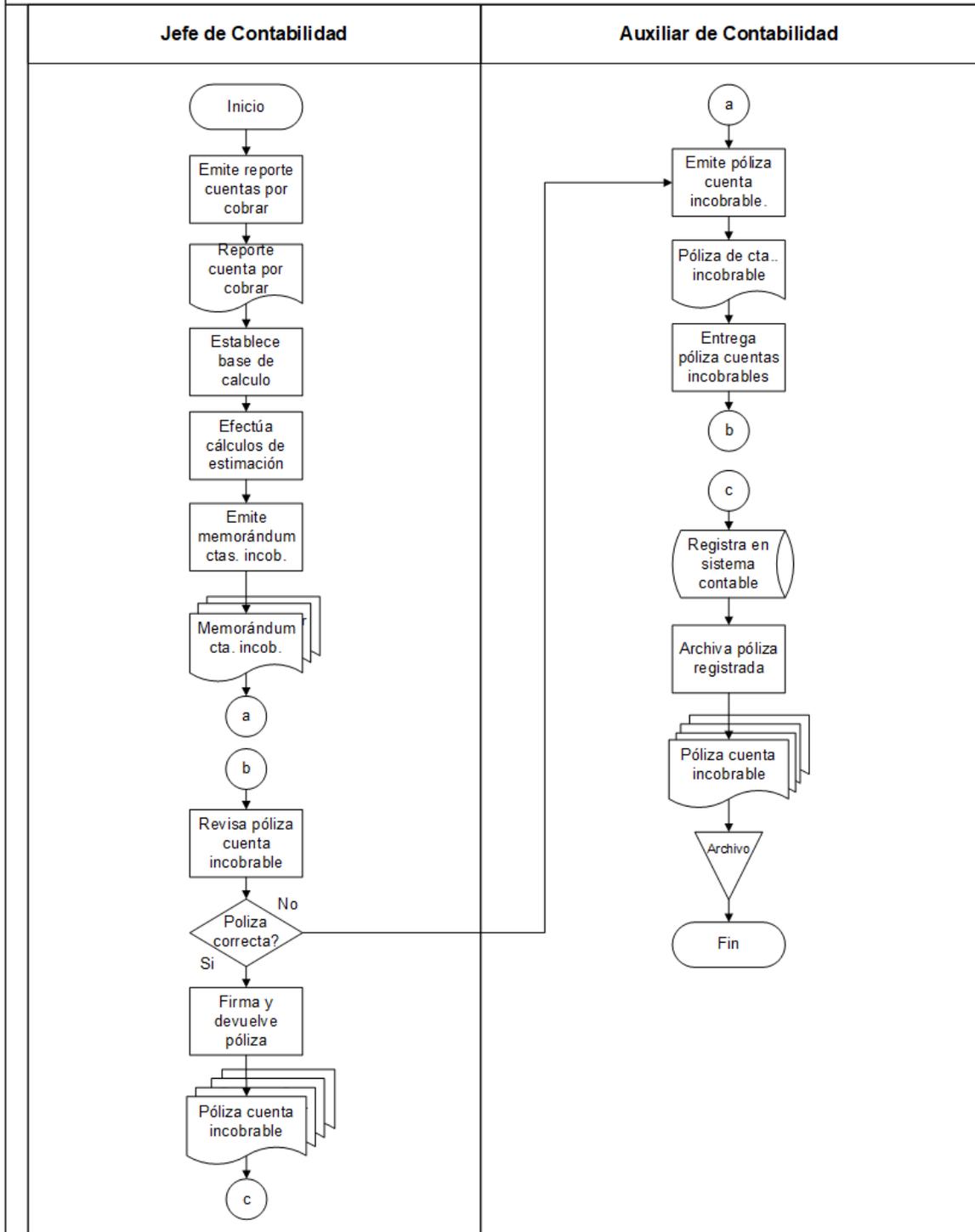
- Reporte de cuentas por cobrar.
- Memorándum de registro de provisión de cuentas incobrables.

## **4. Proceso**

- a. El Jefe de Contabilidad, emite el reporte de clientes del módulo de cuenta corriente y revisa el monto de total de los clientes.
- b. El Jefe de Contabilidad, realiza el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables en base al porcentaje autorizado por la Gerencia General. El porcentaje que se aplica al total de las cuentas por cobrar es del 3%, aplicable solo a las cuentas por cobrar comerciales, como estimación de cuentas incobrables. Si la estimación de cuentas Incobrables a la fecha del cálculo es mayor que el nuevo valor estimado, el valor restante se rebaja de la reserva y se registra como utilidad. Si la estimación es menor, al nuevo cálculo, se incrementa el fondo con cargo a gasto.
- c. Emite un memorándum de autorización de registro de estimación de cuentas incobrables, indicando el sí aumento o rebaja y se lo entrega al Auxiliar de Contabilidad, para la emisión de la póliza de provisión de cuentas incobrables o su ajuste.

- d. El Auxiliar de Contabilidad, emite la póliza de provisión de cuentas incobrables o su ajuste, y la entrega al Jefe de Contabilidad, para su revisión y firma.
- e. El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza, si está de acuerdo la firma. Si no está de acuerdo, la devuelve al Auxiliar de Contabilidad.
- f. Si está de acuerdo firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad para su registro. Si no está de acuerdo, la devuelve para su corrección.
- g. El Auxiliar de Contabilidad, registra la póliza contable de registro de estimación de cuentas incobrables o su ajuste. en el sistema de contabilidad.
- h. El Auxiliar de Contabilidad, archiva la póliza de cuentas incobrables con los documentos de soporte en el archivo de pólizas contables.

## 5. Flujograma del procedimiento de registro de cuentas incobrables



## 6. Registro contable de la Estimación de las Cuentas Incobrables

La estimación de las cuentas incobrables se realizará, calculando el 3% de estimación sobre los saldos de los clientes, como se indica la partida de ejemplo siguiente:

**El Piedrín. S. A.**

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	621	<b>Gastos de Administración</b>			
	62198	Cuentas Incobrables		Q54,074.10	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030199	Estimación de Cuentas Incobrables La estimación se estableció así: Cuentas por Cobrar - Clientes Q 1,802,470.00 por el 3%, según política de estimación de cuentas incobrables, da como resultado el Q, 54, 074.10. Por no haber estimación previa, no se hace ajuste, y se registra el calculo efectuado.			Q54,074.10
		Totales		Q54,074.10	Q54,074.10

  
Hecho por: E.L.

  
Autorizado por: L.A.

<p><b>EL PIEDRIN, S. A.</b></p> 	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR</b></p>	<p>Fecha de Emisión</p>
<p>Fecha de Vigencia</p>		
<p>Autorizado por</p>		

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES**

### **PROCEDIMIENTO DE REGISTRO CONTABLE DE BAJA DE CUENTAS INCOBRABLES**

#### **CONTENIDO**

1. Objetivo
2. Ámbito de Aplicación
3. Documentos Relacionados
4. Proceso
5. Flujograma del procedimiento contable de registro de baja de cuentas incobrables
6. Registro contable de la baja de las cuentas incobrables

## **1. Objetivo**

El objetivo de este procedimiento contable, es presentar las actividades necesarias a realizar para el registro de las bajas de cuentas incobrables establecidas en el proceso de cobro.

Obtener uniformidad en el proceso de registro de bajas de cuentas incobrables y el registro contable de las actividades realizadas.

Delimitar las funciones del personal involucrado.

Determinar los puntos de delegación de funciones y separación de actividades.

## **2. Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este procedimiento involucra a las siguientes divisiones, puestos y otros:

- División Financiera.
- Gerencia General.
- Empresa de Cobro Externo.

## **3. Documentos Relacionados**

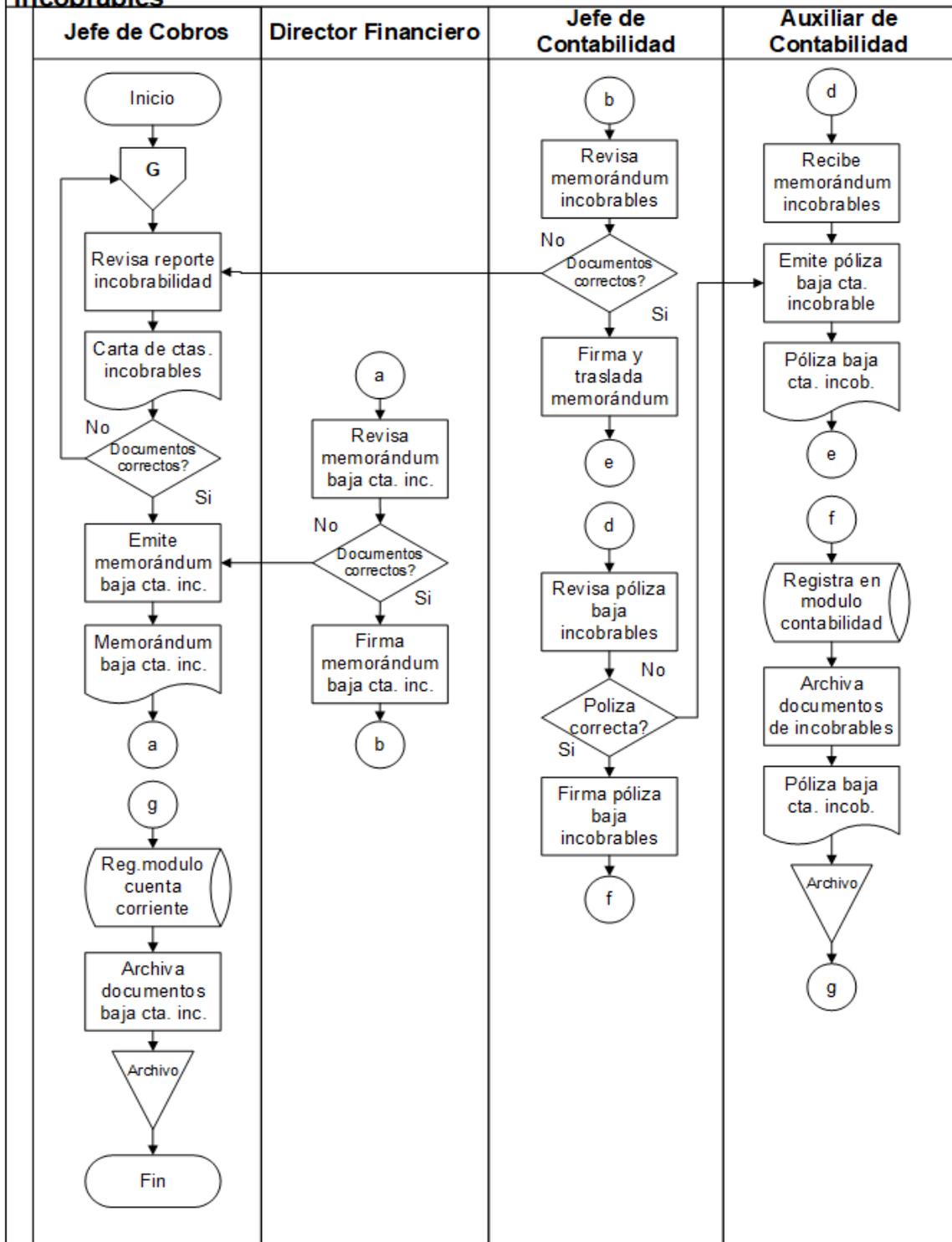
- Reporte de empresa de cobros externos.
- Memorándum de baja de cuentas incobrables.
- Memorándum de autorización de gerencia general de ajustes a las cuentas por cobrar.

## **4. Proceso**

- a. El Jefe de Cobros, revisa el reporte de las cuentas por cobrar que la Empresa Externa de Cobros estableció como incobrables. Si está de acuerdo, solicita la baja de cuentas por cobrar en un memorándum de baja de cuentas Incobrables dirigido al Director Financiero. Si no está de acuerdo, devuelve las cuentas que se consideran cobrables al encargado de la Empresa Externa de Cobros, para su revisión.
- b. El Director Financiero, revisa el memorándum de baja de cuentas incobrables. Si está de acuerdo, firma la solicitud y la entrega al Jefe de Contabilidad, en caso contrario, la devuelve y solicita ampliación de información al Jefe de Cobros.

- c. El Jefe de Contabilidad, revisa que la documentación este completa, y que coincida con lo indicado en memorándum de baja de cuentas incobrables firma, la entrega al Auxiliar de Contabilidad y solicita que emita la póliza de baja de cuentas por cobrar. Si no está completa, la devuelve al Director Financiero.
- d. El Auxiliar de Contabilidad, emite la póliza de baja de cuentas por cobrar, y la entrega al jefe de contabilidad para su firma.
- e. El Jefe de Contabilidad, revisa la póliza. Si está de acuerdo firma la póliza y la entrega al Auxiliar de Contabilidad para su registro. Si no está de acuerdo, la devuelve para su corrección.
- f. El Auxiliar de Contabilidad, registra en el sistema de contabilidad la póliza de baja de las cuentas incobrables.
- g. El Auxiliar de Contabilidad, archiva la póliza de baja de cuentas incobrables con los documentos de soporte en el archivo de pólizas contables. Traslada copia de la documentación al Jefe de Cobros.
- h. El Jefe de Cobros, recibe el memorándum de baja de cuentas incobrables y registra en el módulo de cuenta corriente, a los clientes indicados en el memorándum de baja de cuentas incobrables.
- i. El Jefe de Cobros, archiva la documentación en el archivo de cuentas por cobrar incobrables.

### 5. Flujoograma del procedimiento de registro contable de baja de cuentas Incobrables



## 6. Registro contable de la baja de las cuentas incobrables

El registro de la baja de las facturas de un cliente se realiza, afectando la estimación de las cuentas incobrables previamente establecidas, rebajando su valor de la misma, con el valor de la factura que se haya establecido la incobrabilidad, por medio de los procesos administrativos y judiciales aprobados por la administración. Por ejemplo:

### El Piedrín. S. A.

Libro de Diario del mes de junio de 2,017.

Día	Código Contable	Descripción	Parcial	Debe	Haber
30/06/2017		Partida No. XXXX			
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030199	Estimación de Cuentas Incobrables		Q. XXXX.xx	
	1103	<b>Cuentas por Cobrar</b>			
	11030101	Clientes Nacionales			Q. XXXX.xx
		XXXXX			
		Registro de la baja la facturas XXX serie A, del cliente XXXXX, al finalizar el tramite de cobro administrativo y judicial, y no se logro establecer la ubicación del cliente.			
		Totales		Q. XXXX.xx	Q. XXXX.xx

Hecho por: E.L.

Autorizado por: L.A.

## Nomenclatura contable



El Piedrín, Sociedad Anónima  
NOMENCLATURA

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	ACTIVO
11	ACTIVO CORRIENTE
1101	CAJA
110101	CAJA
11010101	Caja General
110102	CAJA CHICA
11010201	Caja Chica de Departamento Operaciones – Central
11010202	Caja Chica de Departamento Jurídico
11010203	Caja Chica de Cantera El Milagro
11010204	Caja Chica de Heraldo Enrique González
11010205	Caja Chica de Álvaro Israel González Alvarado
1102	BANCOS
110201	BANCO INDUSTRIAL, S. A. CUENTAS EN QUETZALES
11020101	Cuenta Monetarios158-xxxx-3 Industrial, S. A. Quetzales
110203	BANCO INDUSTRIAL, S. A. CUENTAS EN DÓLARES
11020301	Cuenta Monetarios158-xxxxxx-0 Industrial, S. A. Dólares
11020302	Cuenta Monetarios158-xxxxxx-0 Industrial, S. A. Complemento
1103	CUENTAS POR COBRAR
110301	CLIENTES
11030101	Cientes Nacionales
11030102	Cientes Internacionales
11030151	Documentos Descontados
11030199	Estimación Para Cuentas Incobrables
110302	FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS
11030201	Empleados
110303	ANTICIPOS SOBRE COMPRAS Y CUENTAS POR LIQUIDAR
11030301	Anticipos Sobre Compras y Cuentas Por Liquidar
110304	Deudores Diversos
1104	INVENTARIOS
110401	AGREGADOS PARA LA VENTA
11040101	Agregados Cantera El Milagro
1105	IMPORTACIONES EN TRANSITO
110501	Gastos e Impuestos de Mercadería en Transito
1106	INVERSIONES EN VALORES
110601	EMPRESAS PRIVADAS
12	ACTIVOS NO CORRIENTES
1201	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO
120101	MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)
12010101	Mobiliario y Equipo Adquisiciones
12010102	De. Acum. Mobiliario Y Equipo

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
120102	MAQUINARIA Y EQUIPO PARA PRODUCCIÓN
12010201	Maquinaria Y Equipo para Excavación
12010203	Maquinaria y Equipo para Trituración
12010204	De. Acum. Maquinaria y Equipo para Trituración
12010205	Equipo de Bodega
12010206	De. Acum. Equipo de Bodega
120103	VEHÍCULOS (NETO)
12010301	Vehículos Adquisiciones
12010302	De. Acum. Vehículos
120108	HERRAMIENTAS
12010801	Herramientas
12010802	De. Acum. Herramientas
120109	INMUEBLES
12010901	Edificios Adquisiciones
12010902	De. Acum. Edificios
12010903	Terrenos
120110	EQUIPO DE COMPUTO
12011001	Equipo De Computo
12011002	Depreciación Acumulada De Equipo De Computo
13	CARGOS DIFERIDOS
1301	Gastos De Organización
1302	Amortización Acumulad De Gastos De Organización
14	PAGOS POR ANTICIPADO
1401	PAGOS POR ANTICIPADO
140101	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO
14010101	Seguros Pagados Por Anticipado
15	IMPUESTOS ACREDITABLES
1501	IMPUESTOS ACREDITABLES IVA Y SIMILARES
150101	IVA Crédito Fiscal Cantera El Milagro
150199	IVA Retenido
1502	IMPUESTOS ACREDITABLES ISR Y SIMILARES
150201	Retenciones ISR Por Acreditar
150202	Pagos a Cuenta
150206	Impuesto de Solidaridad
1503	RETENCIONES IVA CUENTA TRANSITORIA
150301	Retenciones IVA Cuenta Transitoria
19	OTROS ACTIVOS
1901	OTROS ACTIVOS NO AMORTIZABLES
190101	Depósitos En Garantía
190102	Derechos
2	PASIVO
21	PASIVO CORRIENTE
2101	CUENTAS POR PAGAR
210101	Cuentas Por Pagar
210102	Cuota Patronal y Laboral Igss por pagar
210103	Anticipos Recibidos De Clientes
210104	CUENTAS POR PAGAR ENTRE COMPAÑÍAS

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
210105	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
21010501	Sueldos por Pagar
21010504	Intereses por Pagar
21010599	Otras Cuentas Por Pagar Varios
2102	IMPUESTOS POR PAGAR
210201	IVA Debito Fiscal Establecimiento El Milagro
2103	Proveedores
2104	PRESTAMOS BANCARIOS CORTO PLAZO
210401	Préstamo
2105	PRESTAMOS NO BANCARIOS CORTO PLAZO
210501	Préstamo Prendario Banco Industrial xxxxx Corto Plazo
2106	RETENCIONES
210601	RETENCIONES ISR
21060101	Retenciones ISR A Terceros
21060102	Retenciones ISR Facturas Especiales
21060103	IVA Retenido Facturas Especiales
21060104	Retención ISR a Empleados
2107	PROVISIONES
210701	Aguinaldo
210702	Vacaciones
210703	Bonificación Anual Para Trabajadores Del Sector Privado
22	PASIVO NO CORRIENTE
2201	PRESTAMOS BANCARIOS NO CORRIENTE
220101	Préstamos Bancarios no corrientes
2202	PROVISIONES NO CORRIENTES
220201	Indemnizaciones
3	PATRIMONIO
31	PATRIMONIO Y RESERVAS
3101	PATRIMONIO
310101	PATRIMONIO AUTORIZADO SUSCRITO Y PAGADO
31010101	Patrimonio Autorizado
31010102	Acciones No Emitidas
310102	APORTES PARA AMPLIACIÓN DE CAPITAL
31010201	Aportes Para Ampliación De Capital
32	PERDIDAS Y GANANCIAS
3201	Resultados Acumulados
3202	Resultado Del Ejercicio
33	RESERVA LEGAL
3301	Reserva Legal
4	INGRESOS
41	VENTAS
4101	Venta De Agregados
410101	Venta De Agregados El Milagro
4108	INGRESOS POR INTERESES POR MORA
410801	Ingresos por intereses por mora
4109	DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS
410901	Devoluciones de agregados

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
410902	Descuentos por pronto pago
50	COSTOS DE CANTERAS
501	Costo de Cantera El Milagro
50101	Sueldos
50102	Bonificación 37-2001
50103	Cuota Patronal Igss
50104	Indemnizaciones
50105	Aguinaldos
50106	Vacaciones
50107	Bonificación P/trabajadores Sector Privado Dto. 42-92
50108	Capacitaciones y Conferencias
50109	Comisiones
50110	Equipo de Seguridad
50111	Atención a Empleados
50112	Combustibles para Equipo
50113	Energía Eléctrica
50114	Mantenimiento y Reparación de Equipo
50115	Alquileres de Locales
50116	Arrendamiento de Maquinaria y Equipo
50117	Lubricantes
50118	Comunicaciones
50119	Depreciación De Equipo
50120	Gastos Ambientales y Licenciamientos
50121	Fletes y Acarreos
50122	Derechos de Explotación
50123	Combustibles para Vehículos
50124	Lubricantes para Vehículos
50125	Mantenimiento y Reparación de Vehículos
50126	Arrendamiento de Vehículos
50127	Depreciación De Vehículos
50128	Peaje
50129	Agua
50130	Útiles Y Materiales
50131	Seguridad
50132	Seguros Gasto
50133	Servicios Varios
50134	Mantenimiento de Instalaciones
50135	Otros Impuestos
50136	Viáticos
50137	Papelería Y Útiles
50138	Depreciación De Mobiliario
50139	Gastos De Representación
50140	Gastos Generales
50141	Gastos No Deducibles
50142	Multas y Recargos
50143	Correo y Telégrafos
50144	Cuotas y Suscripciones

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
50145	Amortización Gastos de Organización
50147	Publicidad
50199	Otros Gastos
6	GASTOS DE VENTA Y ADMINISTRACIÓN
61	Gastos de Venta
611	Gasto de Ventas Cantera El Milagro
61101	Sueldos
61102	Bonificación 37-2001
61103	Cuota Patronal Igss
61104	Indemnizaciones
61105	Aguinaldos
61106	Vacaciones
61107	Bonificación P/trabajadores Sector Privado Dto. 42-92
61108	Capacitaciones y Conferencias
61109	Comisiones
61110	Equipo de Seguridad
61111	Atención a Empleados
61112	Combustibles para Equipo
61113	Energía Eléctrica
61114	Mantenimiento y Reparación de Equipo
61115	Alquileres de Locales
61116	Arrendamiento de Maquinaria y Equipo
61117	Lubricantes
61118	Comunicaciones
61119	Depreciación De Equipo
61120	Gastos Ambientales y Licenciamientos
61121	Fletes y Acarreos
61122	Derechos de Explotación
61123	Combustibles para Vehículos
61124	Lubricantes para Vehículos
61125	Mantenimiento y Reparación de Vehículos
61126	Arrendamiento de Vehículos
61127	Depreciación De Vehículos
61128	Peaje
61129	Agua
61130	Útiles Y Materiales
61131	Seguridad
61132	Seguros Gasto
61133	Servicios Varios
61134	Mantenimiento de Instalaciones
61135	Otros Impuestos
61136	Viáticos
61137	Papelería Y Útiles
61138	Depreciación De Mobiliario
61139	Gastos De Representación
61140	Gastos Generales
61141	Gastos No Deducibles

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
61142	Multas y Recargos
61143	Correo y Telégrafos
61144	Cuotas y Suscripciones
61145	Amortización Gastos de Organización
61146	Mantenimiento de Mobiliario
61147	Publicidad
61199	Otros Gastos
62	Gastos De Administración
621	Gasto de Administración
62101	Sueldos
62102	Bonificación 37-2001
62103	Cuota Patronal Igss
62104	Indemnizaciones
62105	Aguinaldos
62106	Vacaciones
62107	Bonificación P/trabajadores Sector Privado Dto. 42-92
62108	Capacitaciones y Conferencias
62109	Comisiones
62110	Equipo de Seguridad
62111	Atención a Empleados
62112	Combustibles para Equipo
62113	Energía Eléctrica
62114	Mantenimiento y Reparación de Equipo
62115	Alquileres de Locales
62116	Arrendamiento de Maquinaria y Equipo
62117	Lubricantes
62118	Comunicaciones
62119	Depreciación De Equipo
62120	Gastos Ambientales y Licenciamientos
62121	Fletes y Acarreos
62122	Derechos de Explotación
62123	Combustibles para Vehículos
62124	Lubricantes para Vehículos
62125	Mantenimiento y Reparación de Vehículos
62126	Arrendamiento de Vehículos
62127	Depreciación De Vehículos
62128	Peaje
62129	Agua
62130	Útiles Y Materiales
62131	Seguridad
62132	Seguros Gasto
62133	Servicios Varios
62134	Mantenimiento de Instalaciones
62135	Otros Impuestos
62136	Viáticos
62137	Papelería Y Útiles
62138	Depreciación De Mobiliario

<b>CUENTA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
62139	Gastos De Representación
62141	Gastos No Deducibles
62142	Multas y Recargos
62143	Correo y Telégrafos
62144	Cuotas y Suscripciones
62145	Amortización Gastos de Organización
62146	Mantenimiento de Mobiliario
62147	Publicidad
62198	Cuentas Incobrables
62199	Otros Gastos
7	GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS
70	GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS
701	GASTOS FINANCIEROS
70101	Intereses Bancarios
70102	Comisiones Bancarias
70103	Gastos Financieros
702	PRODUCTOS FINANCIEROS
70201	Intereses De Cuentas De Ahorro
8	OTROS GASTOS Y PRODUCTOS
80	OTROS GASTOS Y PRODUCTOS
801	OTROS GASTOS
80101	Diferencial Cambiario
80101	Otros Gastos
802	OTROS PRODUCTOS
80201	Diferencial Cambiario
80202	Otros Ingresos

## CONCLUSIONES

1. La empresa que no tenga una estructura organizacional adecuada, no podrá proporcionar la base que provea el adecuado establecimiento de los controles adecuados de sus operaciones y actividades.
2. Las cuentas por cobrar de una empresa, que no tienen un adecuado control, en su autorización y registro, podrán provocar riesgos innecesarios en su recuperación, que afecten su economía, y, reflejen información inadecuada para los usuarios de la misma.
3. Los procedimientos administrativos y contables adecuados, para el manejo y registro de las cuentas por cobrar, deben de ser diseñados por el Contador Público y Auditor, que tenga las capacidades y competencias para su diseño e implementación.
4. El Contador Público y Auditor, experto en administración y contabilidad, tiene la capacidad de ser asesor en la realización de los procedimientos de administrativos y contables de las cuentas por cobrar de una empresa productora de agregados.

## RECOMENDACIONES

1. Las empresas deben de establecer la estructura organizacional, que permitan el establecimiento de los controles adecuados para el control de sus operaciones y actividades, que permitan proporcionar la información adecuada, que apoyen el cumplimiento de las normativas relativas a los fines que se han planteado para su desarrollo y crecimiento.
2. Que las cuentas por cobrar deben de ser controladas, para que se pueda establecer su adecuado registro, y que presenten su valor real en la información financiera que se proporcione a los usuarios de la misma.
3. La administración de la empresa, debe de contratar al Contador Público y Auditor, que tenga los conocimientos para el adecuado diseño de los procedimientos administrativos y contables, que permitan el adecuado manejo y registro de las cuentas por cobrar.
4. Las empresas productoras de agregados, deben asesorarse con el Contador Público y Auditor, que tenga los conocimientos para la elaboración de los procedimientos contables y administrativos de las cuentas por cobrar, que permitan su adecuado control y registro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Achaerandio Zuazo, S. J. Luis. Competencias fundamentales para la vida. Guatemala. IGER Talleres Gráficos. 2010. 68 págs.
2. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de Guatemala. Guatemala. Guatemala. 1985. 76 págs.
3. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio. Decreto 2-70 y sus reformas. Guatemala. 1970.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo. Decreto 1,441 y sus reformas. Guatemala. 2007.
5. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario. Decreto 6-91 y sus reformas. Guatemala. 1991.
6. Congreso de la Republica. Ley de Actualización Tributaria. Decreto 10-2012 y sus reformas. Guatemala. 2012.
7. Congreso de la Republica. Ley del Impuesto al Valor Agregado. Decreto 27-92 y sus reformas. Guatemala. 1992.
8. Congreso de la República. Ley de Minería. Decreto 48-97. Guatemala. 1997.
9. Espejo Jaramillo, Lupe Beatriz. Contabilidad General. 4<sup>a</sup>. Edición. Ecuador. Edloja Cía. Ltda. 2010. 486 págs.

10. Guajardo Cantú. Contabilidad Financiera. 5ª. Edición. México. McGraw-Hill Interamericana. 2008. 566 págs.
11. Hitt, Michael, Black, J. Steward & Porter, Lyman. Estructuras Organizacionales. México. Pearson Educación. 2010. 736 págs.
12. International Federation of Accountants (IFAC). Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad, Estados Unidos. 2009. 159 págs.
13. International Financial Reporting Standards (IFRS). Norma Internacional de Contabilidad 8. Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores. 2014. 11 págs.
14. Koontz, Harold, Weihrich, Heinz, & Cannice, Mark. Administración. Una Perspectiva Global y Empresarial. 14ª. Edición. México. McGraw Hill/Interamericana Editores, S. A. de C.V. 2012. 682 págs.
15. Morales Castro, José Antonio & Morales Castro Arturo. Crédito y Cobranza. 1era. Edición. México. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. 2014. 294 págs.
16. Moyano Fuentes, J. Administración de Empresas: Un Enfoque Teórico-Práctico. Pearson Educación, S. A. España. 2011. 448 págs.
17. Ortiz de León, Evelyn Elizabeth. Tesis Calidad de Agregados Producidos en Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. 2004. 117 págs.
18. Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. Limusa. México. 2007. 492 págs.

19. Romero López. Álvaro Romero. Contabilidad Intermedia. NIF A-6, A-7, C-1, C-2, C-3, C-4, C-5, C-6, C-8, C-9, C-11, inventarios perpetuos, cuentas de orden. McGraw Hill/Interamericana Editores S. A. de C. V. México. 2012. 544 págs.
20. Stoner, A. F. y varios. Administración. 6ª. Edición. México. Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. 1996. 688 págs.
21. Superintendencia de Bancos. El ABC de Educación Financiera. 11ª. Edición. Guatemala. 2016. 80 págs.
22. Warren, Carl S., Reeve, James M. y Duchac, Jonathan E. Contabilidad Financiera. 11ª. Edición. México. Cengage Learning Editores, S. A. de C. V. 2010. 938 págs.

### **WEBGRAFÍA**

23. <http://definicion.de/habilidad/>.
24. <http://www.cpa.org.gt/wp-content/uploads/adopcio-del-codigo-de-etica-ifac.pdf>