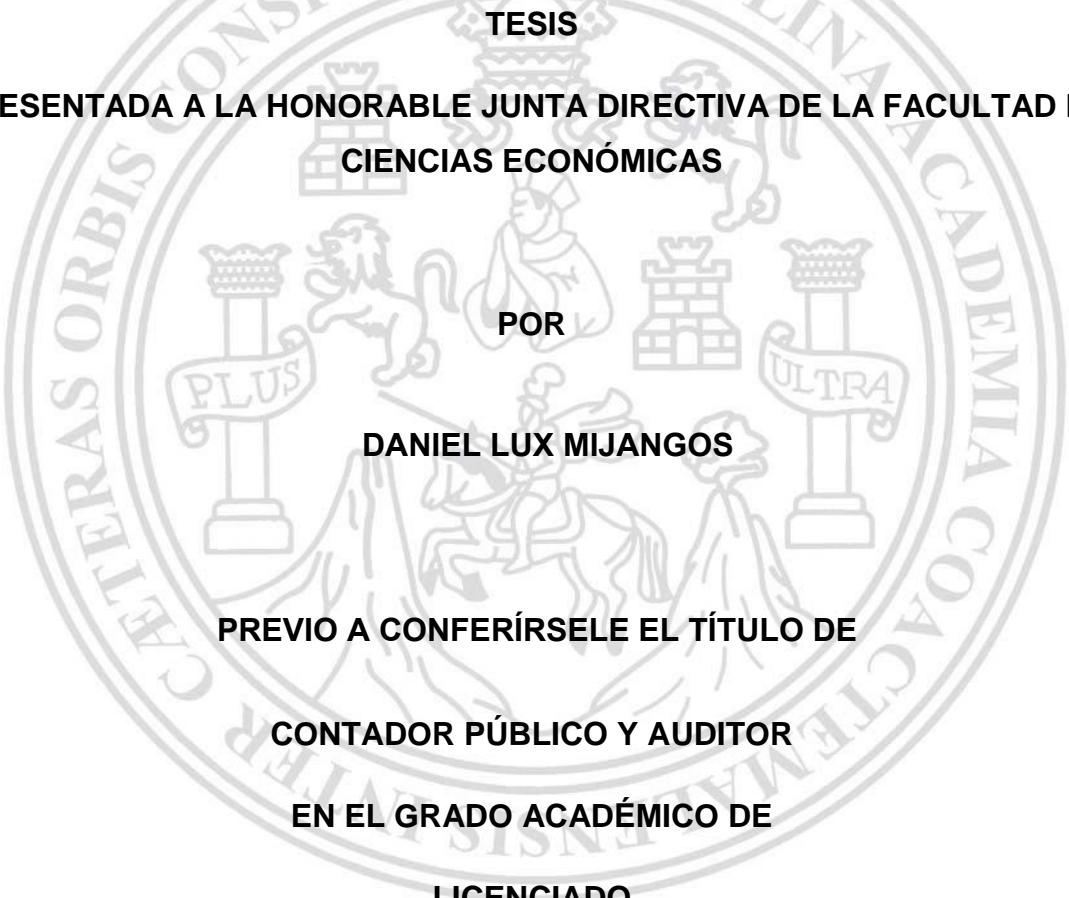


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**"AUDITORÍA EXTERNA DE NÓMINA EN UNA EMPRESA
DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS"**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a seated man, likely a saint or scholar, surrounded by various heraldic symbols including a lion, a castle, and a cross. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINAE ACADEMIA COACTEMERANSIS" is inscribed around the perimeter of the seal.

TESIS
**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**
POR
DANIEL LUX MIJANGOS
PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2018

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

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

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

| | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| Área Matemática – Estadística | Lic. Jorge Leonel Letrán Toledo |
| Área Contabilidad | Lic. Erick Roberto Flores López |
| Área Auditoría | Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas |

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXÁMEN PRIVADO DE TÉSIS

| | |
|-------------|--------------------------------------|
| Presidente: | Lic. Carlos Humberto Hernández Prado |
| Secretario: | Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín |
| Examinador: | Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez |

Guatemala 24, de octubre de 2017

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

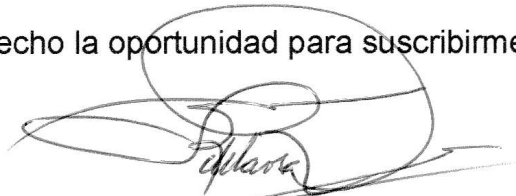
Señor Decano:

De acuerdo al oficio DICTAMEN DE AUDITORÍA No. 088-2017 con fecha 5 de abril de 2017, he procedido a asesorar al estudiante DANIEL LUX MIJANGOS, en el trabajo de tesis titulado "**AUDITORÍA EXTERNA DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS**", tengo el agrado de rendir el dictamen correspondiente

En mi opinión el trabajo efectuado cumple con los aspectos esenciales del tema e incluye los procedimientos académicos requeridos; no está de más informarle que ese trabajo es el resultado de una amplia investigación y constituye un valioso aporte para el desarrollo de nuestra profesión.

En virtud de lo expresado anteriormente, recomiendo que el mismo sea aceptado para su discusión y defensa en el Exámen Privado de Tesis, que el estudiante DANIEL LUX MIJANGOS, deberá sustentar previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado de Licenciado.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para suscribirme de usted.
Muy atentamente,



Lic. Luis Oscar Ricardo de la Rosa
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2547



**FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS**

EDIFICIO S-8
Ciudad Universitaria zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
VEINTICUATRO DE AGOSTO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto CUARTO, inciso 4.1 subinciso 4.1.1 del Acta 21-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 16 de agosto de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 1-088-2018 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 10 de mayo de 2018 y el trabajo de Tesis denominado: "AUDITORÍA EXTERNA DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS", que para su graduación profesional presentó el estudiante **DANIEL LUX MIJANGOS**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDAN
DECANO

m.ch



ACTO QUE DEDICO

| | |
|------------------------------|---|
| A DIOS | Por darme la vida y ser mi guía en el transcurso de mi formación profesional |
| A MIS PADRES | José Lux López y Carmen Aída Mijangos Pérez por sus sabios consejos y apoyo incondicional |
| A MI ESPOSA | Ana Mercedes por motivarme a culminar mis estudios |
| A MIS HIJOS | Ana Lucia, Elizabeth Abigaíl y Daniel Rodrigo, son el motivo de mi lucha constante |
| A MIS HERMANOS | Alba, José y Rubén por el apoyo incondicional brindado en el transcurso de mi vida |
| A MIS AMIGOS | Por su sincera amistad |
| A MI CASA DE ESTUDIOS | Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela de Auditoría y sus catedráticos, por compartir sus conocimientos y desafiarme en mi formación profesional. |

ÍNDICE

| | Página |
|--|--------|
| INTRODUCCIÓN | I |
| CAPÍTULO I | |
| EMPRESA DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS | |
| 1.1 Empresa | 1 |
| 1.2 Clasificación de las empresas | 1 |
| 1.3 Sector de centro de contactos y servicios de tercerización de negocios | 2 |
| 1.3.1 Tercerización de procesos de negocios | 2 |
| 1.3.2 Ventajas de tercerizar | 3 |
| 1.3.3 Desventajas de tercerizar | 4 |
| 1.3.4 Diferencia de centro de llamadas telefónicas (Call Center) y centro de contactos (Contac Center) | 4 |
| 1.4 Historia de operación de Call Center en Guatemala | 5 |
| 1.5 Estructura organizacional | 7 |
| 1.6 Recursos humanos | 7 |
| 1.7 Régimen legal y fiscal aplicable | 7 |
| 1.7.1 Constitución Política de la República de Guatemala | 7 |
| 1.7.2 Código de Comercio y su reforma | 8 |
| 1.7.3 Código Tributario y su reforma | 8 |
| 1.7.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reforma | 8 |
| 1.7.5 Ley de Actualización Tributaria | 8 |
| 1.7.6 Código de Trabajo | 9 |
| 1.7.7 Ley de bonificación incentivo sector privado | 9 |

| | | |
|--------|--|----|
| 1.7.8 | Ley reguladora de la prestación del aguinaldo para los trabajadores del sector privado. | 9 |
| 1.7.9 | Ley de bonificación anual para los trabajadores del sector privado y público. | 10 |
| 1.7.10 | Ley Orgánica del instituto guatemalteco de seguridad social | 10 |
| 1.7.11 | Reglamento sobre recaudación de contribución al régimen de seguridad social y su reforma. | 10 |
| 1.8 | Normas internacionales de información financiera | 11 |
| 1.9 | Norma internacional de información financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes) | 11 |
| 1.10 | Información a revelar | 12 |

CAPÍTULO II

AUDITORÍA EXTERNA

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | Auditoría | 13 |
| 2.2 | Clasificación de la auditoría | 13 |
| 2.3 | Auditoría externa | 14 |
| 2.4 | Auditoría externa de nóminas | 14 |
| 2.5 | Auditoría de propósito especial | 15 |
| 2.6 | Etapas de planificación | 16 |
| 2.6.1 | Continuidad de las relaciones con clientes y el encargo específico de auditoría. | 16 |
| 2.6.2 | Evaluación de los requerimientos éticos aplicables, incluidos los relativos a la independencia. | 17 |
| 2.6.3 | Establecimiento de un acuerdo de los términos del encargo | 17 |
| 2.6.4 | Determinación de los niveles apropiados de materialidad | 17 |
| 2.6.5 | Identificación preliminar de clases significativas de | 18 |

| | | |
|-------|---|----|
| | transacciones y afirmaciones | |
| 2.6.6 | Comprensión de la entidad y su ambiente incluyendo el control interno | 19 |
| 2.6.7 | Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material | 19 |
| 2.6.8 | Diseño de respuesta de auditoría | 22 |
| 2.7 | Etapa de ejecución | 22 |
| 2.8 | Etapa de finalización | 23 |
| 2.9 | La preparación y discusión del borrador del dictamen | 24 |

CAPÍTULO III

ELEMENTO DE NÓMINA

| | | |
|-------|----------------------------------|----|
| 3.1 | Definición de nómina | 26 |
| 3.2 | Definición de sueldos y salarios | 26 |
| 3.3 | Tipos de salarios | 26 |
| 3.3.1 | Salarios por unidad de tiempo | 27 |
| 3.3.2 | Salarios por resultados | 27 |
| 3.3.3 | Salario por tarea | 27 |
| 3.4 | Retribuciones | 27 |
| 3.4.1 | Sueldos y salarios | 27 |
| 3.4.2 | Bonificación incentivo | 28 |
| 3.4.3 | Horas extraordinarias | 29 |
| 3.4.4 | Comisiones | 29 |
| 3.4.5 | Retroactivo salarial | 29 |
| 3.4.6 | Día de descanso | 30 |
| 3.4.7 | Asuetos y feriados | 30 |

| | | |
|--------|--|----|
| 3.4.8 | Permiso remunerado | 30 |
| 3.4.9 | Prima por matrimonio | 30 |
| 3.4.10 | Prima por hijo | 31 |
| 3.4.11 | Otras licencias con goce de sueldo | 31 |
| 3.5 | Deducciones | 32 |
| 3.5.1 | Anticipos de sueldos | 32 |
| 3.5.2 | Cuota laboral IGSS | 32 |
| 3.5.3 | Impuesto sobre la renta | 32 |
| 3.5.4 | Otros descuentos | 33 |
| 3.6 | Prestaciones laborales | 33 |
| 3.6.1 | Aguinaldo | 33 |
| 3.6.2 | Bonificación anual para trabajadores del sector privado y público. | 34 |
| 3.6.3 | Vacaciones | 35 |
| 3.6.4 | Indemnización por tiempo de servicio | 35 |

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CASO PRÁCTICO)

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 4.1 | Antecedentes | 37 |
| 4.2 | Índice de papeles de trabajo | 43 |
| 4.3 | Etapas de planificación | 44 |
| 4.3.1 | Carta de invitación del cliente | 44 |
| 4.3.2 | Propuesta de servicios profesionales | 45 |
| 4.3.3 | Carta de aceptación del cliente | 50 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 4.3.4 | Carta de compromiso de auditoría | 51 |
| 4.3.5 | Estrategia general de auditoría | 55 |
| 4.3.6 | Procedimientos de evaluación de riesgo | 60 |
| 4.3.7 | Determinación de materialidad | 70 |
| 4.3.8 | Respuesta al riesgo de auditoría | 71 |
| 4.4 | Etapa de ejecución | 73 |
| 4.4.1 | Papeles de trabajo de pruebas de control | 80 |
| 4.4.2 | Papeles de trabajo de las pruebas sustantivas | 84 |
| 4.5 | Etapa de finalización | 90 |
| 4.5.1 | Revisión general final de nóminas | 90 |
| 4.5.2 | Revisión de hechos posteriores al cierre | 92 |
| 4.5.3 | Memorando resumen de auditoría | 94 |
| 4.5.4 | Informe de los auditores independientes | 96 |
| 4.5.5 | Carta de representación de la administración | 104 |
| 4.5.6 | Carta a la gerencia | 107 |
| | CONCLUSIONES | 113 |
| | RECOMENDACIONES | 114 |
| | REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS | 116 |
| | WEB GRAFIA | 118 |
| | ÍNDICE DE FIGURAS | 118 |

INTRODUCCIÓN

Para toda empresa los estados financieros representan una herramienta para la toma de decisiones, de esto se deriva que el Contador Público y Auditor sea contratado para emitir una opinión acerca de la razonabilidad de los mismos; sin embargo, previo a emitir su opinión el Contador Público y Auditor debe de cumplir con todo el proceso de la auditoría, para asegurarse que ha obtenido evidencia suficiente y apropiada para sustentar su opinión. Una auditoría financiera es un proceso que conlleva tres etapas fundamentales: planificación, ejecución, y finalización, por lo que una adecuada participación del Contador Público y Auditor en cada etapa, se hace necesaria e indispensable, para realizar una auditoría eficiente y eficaz.

A raíz de la globalización económica, Guatemala está experimentado un fuerte crecimiento en el sector de tercerización de procesos de negocios (BPO) por sus siglas en inglés. Dentro de este sector se caracteriza la operación de centro de llamadas telefónicas que demanda mano de obra calificada a un precio accesible. Uno de los elementos más importantes para este tipo de empresas es la nómina, derivado que es una herramienta para llevar el control de los sueldos y prestaciones laborales de los empleados y que representa un rubro importante dentro de los estados financieros.

El Contador Público y Auditor puede ser contratado para realizar una auditoría financiera de nómina en una empresa centro de llamadas telefónicas, no solo por la importancia cuantitativa de dicho elemento, sino también, por la importancia cualitativa que posee para las operaciones de la compañía. Lo anterior requiere que el Contador Público y Auditor preste la importancia debida a las diferentes etapas de la auditoría, al realizar la planificación identificando los riesgos inherentes y de control asociados a

este elemento, en la ejecución de la auditoría obteniendo evidencia suficiente y apropiada, y en la etapa de finalización, que permitan concluir si el elemento se presenta razonablemente de acuerdo al marco de información financiera adoptado.

Por lo anterior, se considera importante proporcionar por medio de la presente tesis, una fuente de consulta teórica para profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, en relación a los procedimientos a realizarse en una auditoría financiera de nómina, para empresas de centro de llamadas telefónicas desde el punto de vista de Normas Internacionales de Auditoría; así como, dar a conocer de forma práctica los aspectos que debe de considerar el Contador Público y Auditor en la planificación, ejecución y finalización, de la auditoría financiera del elemento de nómina, para una empresa de centro de llamadas telefónicas, y la importancia que cada etapa tiene para sustentar la opinión de auditoría.

El contenido del presente trabajo se ha estructurado en cuatro capítulos: en el capítulo I se ha presentado de forma general la definición de empresa y su clasificación; la historia y generalidades de las empresas de centro de llamada telefónicas, tales como definición, importancia, características, tipos de productos, sistema de contabilidad y principios de contabilidad.

El capítulo II resume aspectos importantes en relación a la auditoría externa así como los procedimientos diseñados por el Contador Público y Auditor externo, en el proceso de una auditoría financiera del elemento de nómina que integra los costos y gastos más importantes de los estados financieros, tomando como fuente principal de información a las Normas Internacionales de Auditoría y describiendo los aspectos relevantes que deben considerarse

durante la planificación, ejecución y finalización de la auditoría relacionados con el elemento auditado.

El capítulo III resume aspectos importantes relacionados al elemento de nómina, describiendo entre otros la definición y clasificación de nómina, así como los tratamientos contables tomando como referencia las Normas Internacionales de Información Financiera, ya que constituyen el marco de información financiera en la que se desarrolló la investigación.

El capítulo IV se incluye un caso práctico sobre la participación del Contador Público y Auditor externo en la planificación, ejecución y finalización de la auditoría financiera del elemento de nómina, para una empresa de centro de llamada telefónicas; en el cual se presentan los papeles de trabajo realizados durante todo el proceso de auditoría, a manera de ejemplificar los aspectos a considerar y documentar en la planificación, la ejecución, y la finalización de la auditoría financiera del elemento de nómina.

Finalmente se incluye las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con la presente investigación y las referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

EMPRESA DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

1.1 Empresa

La empresa es un ente económico cuyo objetivo es la obtención de utilidades o beneficios a través de la actividad que desarrolla, que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicio a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y consecución de objetivos.

“Una empresa es el conjunto de trabajo, elementos materiales y valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósitos de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios”. (2:655)

El ámbito socio-demográfico del desarrollo poblacional, que se refleja en un aumento de número de hogares, la empresa tiene una gran importancia, constituyéndose en la unidad básica de la economía de un país, debido a que mediante los intercambios de bienes y servicios se genera empleo y crecimiento económico.

Las características de la empresa están determinadas por la demanda de los consumidores al exigir productos y servicios de una manera más rápida y con mayor diversidad

1.2 Clasificación de las empresas

Existen diversas formas en que se pueden clasificar las empresas, por la actividad que se desarrollan, por el origen de su capital, por su tamaño, por su forma jurídica, entre otros; sin embargo, considerando la unidad de

análisis de la presente investigación las empresas se clasifican de acuerdo a la actividad que desarrollan; industriales, comerciales, y de servicios.

Las empresas de servicios ofrecen productos intangibles y pueden tener fines lucrativos o no lucrativos el cual se pueden agrupar de acuerdo al sector económico al que corresponde:

La Asociación Guatemalteca de Exportadores (AGEXPORT) agrupa los sectores de exportación que son representados dentro de la institución y los cuales están integrados por sus distintas comisiones de trabajo. (21)

1.3 Sector de centro de contactos y servicios de tercerización de negocios:

“Este sector reúne a las empresas que prestan servicios de centro de contactos (Contact Center) y servicios de tercerización de negocios (Business Process Outsourcing – BPO por sus siglas en inglés), proveedores de tecnología, enlaces, telecomunicaciones y proveedores de mobiliario especializado. Dentro de las iniciativas que tiene el sector presentan el “fishing School Certification for Call Center Representatives” el 1er programa de capacitación técnica para la empleabilidad desarrollado por la Comisión de CC & BPO, el cual brindará oportunidad de obtener una certificación para trabajar en la industria; impartido por AGEXPORT e INTECAP, con la visión de generar para el 2021, más de 100 mil empleos directos en esta industria”. (21)

1.3.1 Tercerización de procesos de negocios

“La tercerización de procesos de negocios (BPO por sus siglas en inglés) es decir la contratación de un proveedor externo para realizar actividades que se realizaban o podrían realizarse en la empresa, creció en las últimas

décadas de la mano de comunicaciones más fluidas y ajustes de costos, en muchos casos forzosos.

Las grandes empresas han dejado de operar en forma directa ciertas áreas de su negocio, para enfocarse en sus "actividades centrales", generando muchas oportunidades para pymes especializadas. Inicialmente se tercerizaron actividades de apoyo (comedor, limpieza, telecomunicaciones), pero la tendencia incluye actualmente funciones más calificadas como relaciones públicas, sistemas o marketing" (21).

1.3.2 Ventajas de tercerizar

“Da tiempo para enfocarse en las actividades vitales para el agregado de valor del negocio.

- Permite encontrar ayuda experta, de forma temporaria y sin compromisos a largo plazo.
- Para las empresas contratantes, el aporte de pequeñas empresas diversas resulta en mayor versatilidad y nuevas ideas que pueden faltarle internamente.
- El proceso de tercerizar resulta una base de lanzamiento para nuevas empresas, en muchos casos desprendidas de las grandes.
- Permite sumar esfuerzos, apoyándose en quienes ya hacen bien ciertas actividades.
- Permite ocupar menos espacio de trabajo.
- En muchos casos, se convierten en costos variables que de otra forma serían fijos.

1.3.3 Desventajas de tercerizar

- Para un funcionamiento sin fricciones exige entornos más cooperativos que la típica relación de proveedor-cliente.
- Puede afectar la confidencialidad.
- Puede llevar tiempo llegar a acuerdos claros sobre obligaciones y responsabilidades de cada parte.
- Puede perderse el control sobre el producto final y verse afectada la calidad.
- Puede requerir capacitación y actividades de integración regulares para mantener el trabajo en equipo
- Requiere de un análisis costo-beneficio para evitar costos ocultos.”. (21)

1.3.4 “Diferencia entre Centro de llamadas telefónicas (Call Center) y Centro de contactos (Contact Center)

A. Call Center: Es un centro de llamadas telefónicas, un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y teleoperador.

B. Contact Center: Es un concepto mucho más amplio puesto que maneja más canales para la recepción/emisión de la información, a través de: llamadas telefónicas, correos electrónicos, fax, y comunicaciones en línea, incluyendo la mensajería instantánea a través de las redes sociales. A todo este centro de recepción o emisión de información, también se le denomina Comunicaciones Unificadas”. (20)

1.4 Historia de la operación de Call Center en Guatemala

“Guatemala está experimentando un fuerte crecimiento en el sector del Outsourcing. Para poder aprovechar al máximo esta tendencia y ubicar al país como un destino para Call Centers y Outsourcing de procesos de negocio, se conformó La Comisión de Contact Center de Guatemala por iniciativa de empresarios del giro Contact Center, proveedores de productos y servicios para el sector. Se tiene representación a través de la Comisión de Servicios de AGEXPORT, creada con el objetivo de promover, representar y velar por los intereses de sus asociados contribuyendo al desarrollo de la industria de servicios de Contact Center en Guatemala.” (19)

Guatemala tiene la ventaja de contar con un mercado de infraestructura y telefonía en expansión. El país es atractivo según World Economic Forum para invertir en tecnología, además es considerado el mercado nearshore (cercano) más grande de la región.

Actualmente aproximadamente se cuenta con 20 Call centers que sirven a cuentas internacionales y 55 Call centers in-house (interno) que gestionan los servicios de su propia empresa. Entre los servicios que se ofrecen en el mercado están los de: servicio al cliente, telemarketing, información, cobranza, reservaciones, suscripciones, helpdesk (atención al cliente), mantenimiento de bases de datos, control de fraudes, digitación y digitalización, y externalización de procesos financieros y administrativos. Actualmente, se prestan servicios en Latinoamérica, Estados Unidos y España. Los idiomas más importantes son el inglés y español. Aunque se están atendiendo cuentas en idioma portugués, francés y alemán.

Para Guatemala, la industria significa:

- Primera oportunidad de trabajo y crea experiencia laboral
- Salarios competitivos
- Horarios flexibles
- Impacto generacional, fomentando una cultura de trabajo, disciplina, metas y enfoque a resultados
- Oportunidad de trabajo para inmigrantes
- Contribución a impuestos para el país
- Crecimiento personal y profesional
- Disminución de la economía informal a través de la oferta de empleos
- Capacitación constante de sus colaboradores
- Promoción del crecimiento de otras industrias

El potencial de crecimiento en los próximos años requiere contar con la oferta calificada que demandan los mercados internacionales, por lo que la comisión ha impulsado la creación de programas masivos de capacitación de idioma inglés, contando con el apoyo de instituciones gubernamentales.

Esta industria provee actualmente 16,400 puestos de trabajo directos, de los cuales 9,000 son bilingües. Esta industria brinda oportunidad de desarrollo profesional a sus colaboradores quienes logran hacer carrera en estas empresas.

“La tasa de crecimiento anual estima un crecimiento del 35% al 45% para los próximos años, de los cuales la inversión local y extranjera puede superar los USD \$ 65 millones.” (19)

1.5 Estructura organizacional

Una estructura organizacional adecuada debe de establecer claramente los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de la empresa, y debe de ser flexible a cualquier cambio que se considere necesario.

1.6 Recursos humanos

Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización sea cual sea su nivel jerárquico o sea su tarea. Los recursos humanos se distribuyen por niveles: Nivel institucional de la organización (dirección), nivel intermedio (gerencia y asesoría) y nivel operacional (técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea).

1.7 Régimen legal y fiscal aplicable

En Guatemala existen diferentes leyes que rigen las diferentes actividades de una empresa de centro de llamadas telefónicas, las cuales deben ser observadas de acuerdo a su jerarquía, iniciando por la Constitución Política de la República, el Código de Comercio, Código Tributario, y las leyes específicas aplicables tales como Ley del Impuesto al Valor Agregado, Ley de Actualización Tributaria y la Ley del Impuesto de Solidaridad.

1.7.1 Constitución Política de la República de Guatemala

De acuerdo a la Constitución Política de República, el Estado de Guatemala está obligado a garantizar la libertad de industria, comercio y trabajo, así como fomentar el desarrollo económico de las familias guatemaltecas, apoyar las inversiones y promover la constitución de empresas, “Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo salvo, las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes” (1:43)

1.7.2 Código de Comercio y su reforma

Este código se encarga de normar la actividad profesional de “los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles” (2:7).

Dicho decreto define las disposiciones que rigen la forma en que puede crearse una empresa, sus obligaciones legales, su actividad profesional, hasta la clausura de las mismas, siendo tales disposiciones aplicables a toda empresa creada en Guatemala

1.7.3 Código Tributario y su reforma

El Código Tributario “rige las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado” (3:2), es decir la relación que se da entre el sujeto activo de la obligación tributaria que es el Estado y el sujeto pasivo de la obligación tributaria que es el contribuyente. Derivado de lo anterior desde el momento de la inscripción obligatoria de una empresa de centro de llamadas telefónicas ante la Superintendencia de Administración Tributaria, dicho código pasa a ser de observancia general y obligatoria.

1.7.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado y su reforma

Esta ley es de observancia obligatoria para todas las empresas mercantiles; debido a que realizan compra y venta, de bienes y prestación de servicios en el territorio nacional” (6:3), lo cual un hecho generador del impuesto al valor agregado.

1.7.5 Ley de Actualización Tributaria

El Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala “Ley de Actualización Tributaria”, tomó vigencia a partir del 1 de enero de 2013, con el fin de adecuar y sistematizar las normas tributarias con la finalidad de que

las mismas puedan ser aplicadas de manera simplificada, en esta ley se incluye el Libro I Impuesto Sobre la Renta con el objetivo de “decretar un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país” (5:2).

1.7.6 Código de Trabajo

El Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala “Código de trabajo”, tomó vigencia a partir del 29 de abril de 1961, con el fin de regular los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.

1.7.7 Ley de bonificación incentivo sector privado

El Decreto 37-2001 del Congreso de la República de Guatemala, se crea “una bonificación a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen de Q. 250.00, que deberán pagar sus empleadores junto al sueldo mensual devengado” (4:1).

1.7.8 Ley reguladora de la prestación del aguinaldo para los trabajadores del sector privado.

El Decreto 76-78 del Congreso de la República de Guatemala, con el fin de regular el otorgamiento de esta prestación, con el objeto de cumplir con el mandato constitucional y, que al mismo tiempo, contemple los casos de incapacidad económica de cumplir con el otorgamiento de dicha prestación.

“Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.” (4:2)

1.7.9 Ley de bonificación anual para los trabajadores del sector privado y público

El Decreto 42-92 del Congreso de la República de Guatemala, Esta ley es promulgada con el afán de mejorar la situación económica de los empleados que le prestan servicios a los patronos del sector privado como público y es considerada como una remuneración anual y obligatoria equivalentes a un sueldo o salario que devenga el trabajador en un mes, por un año de servicios ininterrumpidos y proporcional cuando es menor a un año.

1.7.10 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

El objetivo final sea el de dar protección mínima a toda la población del país, a base de una contribución proporcional a los ingresos de cada uno y la distribución de beneficios a cada contribuyente a sus familiares que dependan económicamente de él, en lo que el interés y la estabilidad sociales requieran que se le otorgue.

1.7.11 Reglamento sobre recaudación de contribuciones al régimen de seguridad social y su reforma

Este reglamento “se pacta los porcentajes que el patrono del sector privado y el estado como patrono, así también deben de contribuir los trabajadores permanentes y temporales con un porcentaje de sus salarios según la tabla siguiente” (8:1):

| Programas | Patrono | Trabajador |
|----------------------------------|---------|------------|
| Accidentes en general | 3.00% | 1.00% |
| Enfermedad y maternidad | 4.00% | 2.00% |
| Invalidez, Vejez y sobrevivencia | 3.67% | 1.83% |
| Total contribuciones a pagar | 10.67% | 4.83% |

1.8 Normas Internacionales de Información Financiera

Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés) son el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por el International Accounting Standards Board (IASB), que establece los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.

El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB); desarrollo y público una norma separada de las Normas Internacionales e información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES).

1.9 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las Pymes)

La Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) está contenida en las secciones 1 a 35 y en los Apéndices A y B.

Para la presente investigación utilizaremos de referencia la sección 28 Beneficios a los empleados debido que establece el tratamiento contable de los beneficios a los empleados, para que los usuarios de los estados financieros puedan acceder a la información del tipo de contraprestaciones que la entidad proporciona a los trabajadores, incluyendo a los administradores y gerentes a cambio de sus servicios

1.10 Información a revelar

Una entidad revelará los tipos de beneficios a los empleados a los que tengan derecho como resultado de los servicios prestados a la entidad durante el período sobre el que se informa las principales revelaciones son:

Beneficios a los empleados a corto y largo plazo.

Planes de aportaciones definidas

Planes de beneficios definidos

Beneficios por terminación.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA EXTERNA

2.1 Auditoría

“La auditoría puede definirse como un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva la evidencia relacionada con informe sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informático con la evidencia que le dieron origen, así como, establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso”. (18:10)

En resumen, la auditoría constituye un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva evidencia, para lo cual existen procedimientos lógicos y organizados que sigue el contador público y auditor para recopilar, verificar y analizar la información.

2.2 Clasificación de la auditoría

La auditoría puede clasificarse tomando en cuenta varios criterios, entre los que se encuentran:

Por las personas que lo realizan;

- Auditoría Externa
- Auditoría Interna

Por la naturaleza y alcance de la auditoría.

- Auditoría de estados financieros
- Auditoría de propósito especial
- Auditoría operacional

- Auditoría administrativa
- Auditoría fiscal
- Auditoría de tecnología informática -IT-

2.3 Auditoría externa

“Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un contador público y auditor sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir un opinión independiente sobre la forma como opera la entidad, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento” (18:12) la característica principal de la auditoría externa es la independencia con respecto a la entidad o empresa auditada, emitiéndose un dictamen u opinión independiente.

2.4 Auditoría externa de nóminas

Es el conjunto de técnicas que el auditor aplicará para evaluar y revisar el adecuado registro de la información y todas las operaciones necesarias de la nómina con el objetivo de formarse una opinión razonable sobre los saldos de las cuentas afectados por las nóminas y si estos son preparados de conformidad con un marco de información financiera aplicable.

“El objetivo global en la auditoría del ciclo de nómina y de personal es evaluar si los saldos de cuentas afectados por el ciclo son declarados objetivamente de acuerdo con las normas de información financiera aplicables.”(16.560)

2.5 Auditoría de propósito especial.

Este tipo de auditoría incluye exámenes especiales de información específica de un estado financiero, o de un elemento, cuenta o partida específica de un estado financiero histórico con el objetivo de formarse una opinión sobre la razonabilidad de su preparación de conformidad con un marco de información con fines generales o con fines específicos.

La NIA 805 – Consideraciones especiales - auditorías de un solo estado financiero o de un elemento, cuenta, o partida específicos de un estado financiero, trata de las consideraciones especiales para la aplicación de las Normas Internacionales de Auditoría a la auditoría de un solo estado financiero o de un elemento, cuenta o partida específicos de un estado financiero.

El objetivo del auditor al aplicar esta norma es tratar adecuadamente las consideraciones especiales que son relevantes con respecto a:

- a) La aceptación del encargo
- b) La planificación y la ejecución de dicho encargo
- c) La formación de una opinión y el informe sobre el estado financiero o sobre el elemento, cuenta o partida específicos de un estado financiero.

“En la planificación y en la realización de la auditoría de un solo estado financiero o de un elemento específico de un estado financiero, el auditor adaptará todas las NIA aplicables a la auditoría en la medida en que lo requieran las circunstancias del encargo”. (12:631)

2.6 Etapa de planificación

“La planificación de una auditoría implica el establecimiento de una estrategia global de auditoría en relación con el encargo y el desarrollo de un plan de auditoría” (12:253)

Facilita al auditor la identificación y la evaluación de los hechos o las circunstancias que pueden afectar negativamente a su capacidad para planificar y realizar el encargo de auditoría, el auditor llevara a cabo las siguientes actividades al comienzo del encargo de auditoría:

- Continuidad de las relaciones con clientes y el encargo específico de auditoría (NIA 220).
- Evaluación de los requerimientos éticos aplicables, incluidos los relativos a la independencia (NIA 220).
- Establecimiento de un acuerdo de los términos del encargo. (NIA 210)

2.6.1 Continuidad de las relaciones con clientes y el encargo específico de auditoría.

“La NICC 1 requiere que la firma de auditoría obtenga la información que considere necesaria en las circunstancias, antes de aceptar un encargo de un nuevo cliente, para decidir si debe de continuar un encargo existente y cuando esté considerando la aceptación de un nuevo encargo de un cliente existente.

Al momento de recibir la carta de invitación para presentar nuestra propuesta de auditoría, se requiere la información necesaria para concluir sobre la aceptación y/o continuidad de las relaciones con clientes y de encargos de auditoría.

2.6.2 Evaluación de los requerimientos éticos aplicables, incluidos los relativos a la independencia

“El socio del encargo llegará a una conclusión sobre el cumplimiento de los requerimientos de independencia que sean aplicables al encargo de auditoría” (12:112). Si existiera una amenaza a la independencia se deben tomar las medidas necesarias para eliminar las amenazas a un nivel aceptable, mediante la aplicación de salvaguardas, o si se considera adecuado, para renunciar al encargo de auditoría si las disposiciones legales o reglamentarias aplicables así lo permiten.

2.6.3 Establecimiento de un acuerdo de los términos del encargo

Este procedimiento se realiza para acordar los términos del encargo de auditoría con la dirección o con los responsables del gobierno de la entidad el cual se hará constar en una carta de encargo el cual se incluirán:

- a) El objetivo y el alcance de la auditoría de los estados financieros
- b) Las responsabilidades del auditor
- c) Las responsabilidades de la dirección.
- d) Identificación del marco de información financiera aplicable para la preparación de los estados financieros; y
- e) Una referencia a la estructura y contenido que se espera de cualquier informe emitido por el auditor.

2.6.4 Determinación de los niveles apropiados de materialidad

Las Normas Internacionales de Información Financiera definen la materialidad como; las omisiones o errores materiales, o tienen importancia relativa si pueden individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios de los estados financieros.

“En su caso establecer la materialidad también se refiere a la cantidad o cantidades fijadas por el auditor menos que el nivel de materialidad o los niveles para determinadas clases de transacciones, saldos de cuenta o revelaciones”. (12:318)

Para determinar la materialidad se tiene referencia la utilidad antes de impuestos, el total de ingresos, el valor del patrimonio o activos netos. En el caso de la materialidad a nivel de saldos de cuenta y transacciones, como lo sería el elemento de nómina, no existe una guía específica para la determinación de la materialidad a nivel de cuenta, sin embargo, el auditor debe utilizar su juicio profesional para su determinación utilizando los factores que puedan afectar la identificación de una referencia adecuada.

2.6.5 Identificación preliminar de clases significativas de transacciones y afirmaciones,

Para formarnos una opinión sobre los estados financieros, identificamos las afirmaciones implícitas que hace la administración cuando emite los estados financieros.

Para identificar las afirmaciones, analizamos los estados financieros en las áreas de estados financieros mediante el análisis de los principales componentes de los estados financieros;

“Afirmaciones sobre saldos contables al cierre del período

- Existencia: los activos, pasivos y el patrimonio neto existen
- Derechos y obligaciones: La entidad posee o controla los derechos de los activos y los pasivos son obligaciones de la entidad.

- Integridad: se han registrado todo los activos, pasivos y partidas de patrimonio neto que tenían que registrarse.
- Valoración e imputación: los activos, pasivos y el patrimonio neto figuran en los estados financieros por importes apropiados y cualquier ajuste de valoración o imputación resultante ha sido adecuadamente registrado.” (12:257).

2.6.6 Compresión de la entidad y su ambiente incluyendo el control interno

El auditor obtendrá conocimiento sobre; factores relevantes, sectoriales y normativos, así como otros factores externos, incluido el marco de información financiera aplicable, la naturaleza de la entidad, la selección y aplicaciones de políticas contables por la entidad, los objetivos y estrategia de la entidad y la medición y revisión del resultado financiero de la entidad con la finalidad de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material.

2.6.7 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material

“Procedimientos de auditoría aplicados para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en estos” (12:226).

Si un riesgo de incorrección material como significativo, se debe a que según a nuestro buen juicio el área de estado financiero y la aseveración exigen una consideración especial, para determinar si un riesgo e incorrección material es significativo, tomamos en cuenta:

- Si hay riesgo de fraude
- Si se relaciona con un aspecto contable o económico reciente que requiera atención específica.
- La complejidad de las transacciones
- Si implica con transacciones con partes relacionadas
- El grado de subjetividad en la medición de la información financiera relacionada con el riesgo, especialmente con las mediciones que presentan mucha incertidumbre.
- Si implica transacciones significativas que están fuera del giro normal de negocio.

Los riesgos de incorrección material son una combinación del riesgo inherente y riesgo de control.

- **“Riesgo inherente** – La susceptibilidad de una aseveración sobre una clase de transacción, cuenta de balance o revelación a un error que podría ser material, ya sea individualmente o en conjunto con otros errores, antes de considerar cualquier control relacionado”. (9:78)
- **“Riesgo de control** – El riesgo de que errores materiales podrían ocurrir en una aseveración sobre una clase de transacción, cuenta de balance o revelación, ya sea individualmente o en conjunto con otros errores, y no sean prevenidos, detectados y corregidos, en forma oportuna por los controles internos de la entidad”. (12:78)

- **“Riesgo de detección** – riesgo de que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo no detecten la existencia de una incorrección que podría ser material, considerada individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones.”. (12:70)
- **“Riesgo de auditoría** – riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inadecuada cuando los estados financieros contienen incorrecciones materiales. El riesgo de auditoría es una función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección.”. (12:69)

RA = Riesgo de auditoría

RDIM = Riesgo de detección de incorrección material

RI = Riesgo inherente

RC= Riesgo de control

RD= Riesgo de detección

La relación entre los riesgos se puede expresar matemáticamente de la siguiente fórmula

$$RA = RDIM (RI \times RC) \times RD$$

Por consiguiente;

A mayor el riesgo de detección de incorrecciones material menor el riesgo de detección que se puede aceptar.

A menor el riesgo de detección de incorrección material mayor el riesgo de detección que se puede aceptar

2.6.8 Diseño de respuesta de auditoría

“La estrategia general comienza durante la fase de valoración del riesgo de auditoría. El plan detallado de auditoría puede comenzar cuando haya información suficiente sobre los riesgos valorados para desarrollar una respuesta de auditoría que sea apropiada” (11:110)

“El objetivo del plan detallado de auditoría es responder de manera apropiado a los riesgos identificados y valorados, reduciendo por lo tanto el riesgo de auditoría a un nivel bajo que sea aceptable” (11:230).

Elegimos los procedimientos de auditoría que consideremos más eficaces y eficientes para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptable bajo dichos procedimientos son una combinación de:

- a) Procedimiento sustantivo: procedimiento de auditoría diseñado para detectar incorrecciones materiales en las afirmaciones. Los procedimientos sustantivos comprenden:
 - (i) pruebas de detalle (de tipos de transacciones, saldos contables e información a revelar); y
 - (ii) procedimientos analíticos sustantivos
- b) Prueba de controles: procedimiento de auditoría diseñado para evaluar la eficacia operativa de los controles en la prevención o en la detección y corrección de incorrecciones materiales en las afirmaciones.

2.7 Etapa de ejecución

En esta etapa, el auditor desarrolla la estrategia planeada, definida en la etapa de planificación, cuyo objetivo es la obtención de evidencias a través de los procedimientos de auditoría contenidos en los programas de trabajo respectivos, a efecto de obtener como resultado los papeles de trabajo y la

evaluación de la evidencia para fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

Las Normas Internacionales de Auditoría aplicable a la obtención evidencia o que tratan de aspectos específicos de la auditoría se enumera a continuación:

- NIA 200 Objetivos globales del auditor independiente y realización de la auditoría de conformidad con las normas internacionales de auditoría.
- NIA 315 Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno.
- NIA 330 Respuestas del auditor a los riesgos valorados.
- NIA 500 Evidencia de Auditoría
- NIA 501 Evidencia de Auditoría – Consideraciones específicas para determinadas áreas.
- NIA 505 Confirmaciones externas.
- NIA 520. Procedimientos analíticos.
- NIA 530 Muestreo de auditoría.
- NIA 540 Auditoría de estimaciones contables incluidas las de valor razonable y de la información relacionada a revelar.
- NIA 560 Hechos posteriores al cierre
- NIA 570 Empresa en funcionamiento.
- NIA 580 Manifestaciones escritas

2.8 Etapa de finalización

Esta es la etapa final de la auditoría, en la que se corrobora la evidencia de auditoría obtenida en la etapa de planificación y ejecución para preparar el reporte de la auditoría de forma apropiada.

“Con el fin de formarse dicha opinión, el auditor concluirá si ha obtenido una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error. Dicha conclusión tendrá en cuenta:

- (a) la conclusión del auditor, de conformidad con la NIA 330, sobre si se ha obtenido evidencia de auditoría suficiente y adecuada
- (b) La conclusión del auditor, de conformidad con la NIA 450, sobre si las incorrecciones no corregidas son materiales, individualmente o de forma agregada y” (12:546)
- (c) Los estados financieros revelan y presentan razonable mente la información y si son congruentes con el marco de información aplicable.

2.9 La preparación y discusión del borrador del dictamen

El dictamen del auditor es la expresión de la opinión escrita sobre la razonabilidad de los estados financieros como un todo de acuerdo con el marco de información financiera aplicable.

En el caso de la auditoría del elemento de nómina, inicialmente se de tomar en consideración los requerimientos de la NIA 805 – Consideraciones especiales. Auditoría de un solo estado financiero o de un elemento, cuenta o partida específicos de un estado financiero.

Para formarnos una opinión adaptamos los requerimientos de la NIA 700 referida a la formación de la opinión del auditor y a su informe “En el caso de un solo estado financiero o de un elemento, cuenta o partida específicos de un estado financiero, es importante que el estado financiero o el elemento, incluya las notas relacionadas, en cumplimiento de los requerimientos del marco de información financiera aplicable, proporcionando revelaciones adecuadas para permitir a los usuarios interesados comprender la

información presentada en el estado financiero o el elemento, y el efecto de las transacciones y eventos materiales en la información presentada en el estado financiero o el elemento". (12:774)

La NIA 805 proporciona ejemplos de Informes de auditoría sobre un solo estado financiero, elemento, cuenta o partida específico de un estado financiero, preparado de conformidad con un marco de información con fines específicos, a continuación se presenta un bosquejo del informe:

INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE

[Destinatario correspondiente]

Responsabilidades de la dirección en relación con el estado financiero.

Responsabilidades del auditor

Opinión

Bases contables y restricción a la distribución

Otras cuestiones

Firma del auditor]

[Fecha del informe de auditoría]

[Dirección del auditor]

CAPÍTULO III

ELEMENTO DE NÓMINA

3.1 Definición de nómina

En una empresa de centro de llamadas telefónicas la nómina, es una lista de personal en donde se detallan las retribuciones y deducciones el cual sirve como base para la preparación de los cheques, así como el cálculo de las prestaciones laborales y el registro contable previo autorización por parte de los departamentos de recursos humanos y administración y finanzas.

3.2 Definición de sueldos y salarios

Sueldo o salario es la retribución que el patrono debe pagar al trabajador en virtud del cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos. Salvo las excepciones legales, todo servicio prestado por un trabajador a su respectivo patrono, debe ser remunerado por éste.

“El cálculo de esta remuneración, para el efecto de su pago, puede pactarse:

- a) Por unidad de tiempo (por mes, quincena, semana, día u hora).
- b) Por unidad de obra (por pieza, tarea, precio alzado o a destajo); y
- d) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono, pero en ningún caso el trabajador deberá asumir los riesgos de pérdidas que tenga el patrono”. (13:285)

3.3 Tipos de salarios

“Existen tres tipos de salario: el salario por unidad de tiempo, el salario por resultado y el salario por tarea” (13:286).

3.3.1 Salario por unidad de tiempo

Se refiere al pago con base a la cantidad de tiempo que la persona está a disposición de la empresa. La unidad de tiempo puede tener una dimensión de una hora, semana, quincena o mes y, por lo mismo las personas son contratadas por hora o por mes.

3.3.2 Salario por resultados

Se refiere a la cantidad o el número de piezas o de obras que produce la persona. Abarca los sistemas de incentivos (comisiones, o porcentajes) y los premios por producción (gratificaciones por la productividad alcanzada o los negocios alcanzados).

3.3.3 Salario por tarea

Es una fusión de los dos tipos anteriores, es decir, la persona está sujeta a una jornada de trabajo, al mismo tiempo que su salario se determina por la cantidad de piezas que produce

3.4 Retribuciones

Las principales retribuciones corresponden cualquier tipo de pago a los trabajadores ya sea por tiempo, pieza o beneficio a cambio de sus servicios entre los cuales se puede mencionar:

3.4.1 Sueldo y salario

En el artículo 91 del Código de Trabajo se establece que el monto de salario debe ser determinado por patronos y trabajadores, pero no puede ser inferior al que se fije como mínimo y el artículo 92 del mismo código indica que patronos y trabajadores deben fijar el plazo para el pago de salario, sin que dicho plazo pueda ser mayor de una quincena para los trabajadores

manuales, ni de un mes para los trabajadores intelectuales y los servicios domésticos.

“En realidad, el salario representa la principal forma de remuneración organizacional. Hay un salario nominal y un salario real. El nominal representa el monto de dinero que establece el contrato individual para el puesto ocupado. En una economía inflacionaria, si el salario nominal no se actualiza con prioridad se erosiona y sufre la consecuente pérdida de poder adquisitivo. El salario real representa la cantidad de bienes que el empleado puede adquirir con el monto de dinero que recibe mensual, quincenal o semanalmente y equivale al poder adquisitivo, el cual se entiende como la cantidad de mercancías que se pueden adquirir con el salario”. (13:285)

3.4.2 Bonificación Incentivo

La Bonificación incentivo se creó a favor de todos los trabajadores del sector privado del país y a la fecha es por el monto de Q250.00 mensuales, que deben pagar a sus empleadores junto al sueldo mensual devengado. Esta bonificación no incrementa el valor del salario para el cálculo de indemnización o compensaciones por tiempo servido, ni aguinaldo, salvo para el computo de séptimo día, que se computará con salario ordinario. Es gasto deducible para la determinación del impuesto sobre la renta; en cuanto al trabajador no causará renta imponible afecta. No estará sujeta ni afecta al pago de las cuotas patronales, ni laborales del IGSS, IRTRA e INTECAP, salvo que patronos y trabajadores acuerden pagar dichas cuotas, siendo su fundamento legal la Ley de Bonificación Incentivo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 37-2001.

3.4.3 Horas Extraordinarias

El artículo 21 del Código de Trabajo vigente establece que las horas extraordinarias son el trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de tiempo de la jornada ordinaria, o que exceda del límite inferior que contractualmente se pacte y debe ser remunerada por lo menos con un cincuenta por ciento más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a estos que hayan estipulado las partes. Así mismo el artículo 122 indica que las jornadas ordinarias y extraordinarias no pueden exceder de un total de doce horas diarias

3.4.4 Comisiones

Una de las formas de remunerar a un empleado, es mediante el pago de comisiones en función de la realización de una determinada actividad. Esta figura es de gran aplicación en las empresas comercializadoras, que suelen pagar a sus empleados una comisión por ventas realizada, lo que de alguna forma asegura el buen desempeño de sus vendedores, en la medida en que su remuneración depende de su desempeño.

3.4.5 Retroactivo Salarial

El derecho a un pago retroactivo puede surgir por varias razones, una de las más comunes son actualizaciones en los salarios establecidos por los convenios colectivos, pero también es posible que el patrono ofrezca un incremento de sueldo con carácter retroactivo hasta una cierta fecha en reconocimiento y recompensa del trabajo realizado. El derecho a un pago con carácter retroactivo también surge cuando se detecta un error en el contrato o condiciones laborales del empleado.

3.4.6 Día de descanso

En Guatemala, según el artículo 126 del Código de Trabajo vigente, todo trabajador tiene derecho a disfrutar de un día de descanso remunerado después de cada semana de trabajo continuo, comúnmente este día de descanso es llamado séptimo.

3.4.7 Asuetos y feriados

El artículo 127 del Código de Trabajo vigente, indica que en Guatemala son días de asueto con goce de salario para los trabajadores particulares: el 1°. De enero; el Jueves, Viernes y Sábado Santos; el 1°. De mayo, el 30 de junio, el 15 de septiembre, el 20 de octubre, el 1°. de noviembre; el 24 de diciembre medio día, a partir de las doce horas; el 25 de diciembre; el 31 de diciembre medio día, a partir de las doce horas, y el día de la festividad de la localidad.

3.4.8 Permiso remunerado

De acuerdo mutuo entre el patrono y trabajador por el cual el patrono le otorga el permiso para no asistir a sus labores o prestar sus servicios al trabajador y aun así le es pagado el total o parte de sus retribuciones por el período otorgado.

3.4.9 Prima por matrimonio

En Guatemala el Código de Trabajo vigente, no establece que debe reconocerse una prima por matrimonio, la cual es de forma voluntaria si fuera reconocida por parte del patrono, sin embargo, es obligatorio conceder licencia con goce de sueldo por 5 días.

3.4.10 Prima por hijo

Al Igual que la prima por matrimonio, el Código de Trabajo vigente, no establece que debe reconocerse una prima por nacimiento de hijo, la cual es de forma voluntaria si fuera reconocida por parte del patrono, sin embargo, es obligatorio conceder licencia con goce sueldo por 2 días.

3.4.11 Otras licencias con goce de sueldo

En el artículo 61, inciso ñ, del Código de Trabajo vigente, se establece que el patrono debe conceder licencia con goce de sueldo a los trabajadores en los siguientes casos:

- a. Cuando ocurre el fallecimiento de cónyuge o de la persona con la cual estuviese unida de hecho el trabajador, o de los padres o hijo, tres (3) días.
- b. Para responder a citaciones judiciales por el tiempo que tome la comparecencia y siempre que no exceda de medio día dentro de la jurisdicción y un día fuera del departamento de que se trate.
- c. Por desempeño de una función sindical, siempre que esta se limite a los miembros del Comité Ejecutivo y no exceda de seis días en el mismo mes calendario, para cada uno de ellos, no obstante, lo anterior el patrono deberá conceder licencia sin goce de salario a los miembros del referido Comité Ejecutivo que así lo soliciten, por el tiempo necesario para atender las atribuciones de su cargo.
- d. En todos los demás casos específicamente previstos en el convenio o pacto colectivo de condiciones del trabajador.

3.5 Deducciones

Las deducciones a los empleados comprenden todos los tipos de descuentos que la entidad realiza a los trabajadores, entre los cuales se mencionan.

3.5.1 Anticipos de sueldos

Si bien es sueldo debe ser pagado en forma íntegra en los días y horas señalados, los adelantos de sueldo son sumas de dinero que el empleador entrega al trabajador, con carácter facultativo, antes del período de pago, por un solo período, sin poder cobrar intereses por esas sumas, tal como lo establece el artículo 99 del Código de Trabajo vigente. Sin embargo, es el trabajador el que peticiona el adelanto de sueldo, pero no es obligación del empleador su otorgamiento.

3.5.2 Cuota laboral IGSS:

El patrono deberá retener el 4.83% del sueldo del trabajador de manera mensual del salario devengado por concepto de Cuota Laboral del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS); esto le da derecho al trabajador a la prestación de servicios medios Por enfermedad común, accidente, maternidad, incapacidad, invalidez y vejez, por su parte el patrono deberá pagar 12.67% del salario mensual devengado por cada trabajador más el 4.83% retenido a los trabajadores, siendo un total de 17.50% y debe enterarlo a las cajas del IGSS a más tardar el día 20 de cada mes.

3.5.3 Impuesto sobre la renta:

Se le debe retener ISR (impuesto sobre la renta) al trabajador que su salario sea mayor a Q 4,000.00 mensuales, según lo dispuesto en el Libro I, Ley de Actualización Tributaria, decreto 4-2012. El encargado de elaborar la planilla o nómina de sueldos y salarios, debe retener una cantidad establecida en la Declaración Jurada al Patrono y a su vez la empresa debe trasladar la

cantidad retenida a la Superintendencia de Administración Tributaria, juntamente con las demás retenciones de ISR que haya realizado.

3.5.4 Otros descuentos:

Cuotas sindicales, préstamos mantenimiento cooperativas, seguro, descuento judicial, pensiones alimenticias u otros, que vayan surgiendo en la empresa de común acuerdo con el trabajador o bien por Orden Judicial de Juez.

3.6 Prestaciones laborales

La relación entre trabajadores y patronos en Guatemala, está regulada por la Constitución Política de la República, en el artículo 102, que establecen las prestaciones laborales mínimas, así mismo en el Código de Trabajo, que desarrolla en forma más extensa los preceptos constitucionales.

En Guatemala la relación entre trabajador y patrono es tutelar, esto quiere decir que la ley protege al trabajador frente al patrono y establece prestaciones laborales mínimas para el trabajador, que el patrono debe cumplir obligatoriamente.

Según el marco jurídico en Guatemala, la relación laboral se perfecciona desde el momento en que el trabajador está bajo las órdenes directas del patrono o sus representantes, sin que necesariamente exista un contrato escrito, no obstante, debe ser obligatorio.

Entre las prestaciones que todo patrono debe cumplir se encuentran:

3.6.1 Aguinaldo

Es una bonificación anual, a la que tiene derecho todo trabajador desde el primer día que inicia su relación laboral. Esta es el equivalente a un salario mensual por un año de trabajo. Se debe pagar en el mes de diciembre de

cada año. Si el trabajador ha laborado menos de un año debe pagarse en forma proporcional.

Su fundamento legal se encuentra en el inciso j, artículo 102 de la Constitución de la República de Guatemala, la cual indica que es obligación del empleador otorgar cada año un aguinaldo no menor del cien por ciento del salario mensual, o el que ya estuviere establecido si fuere mayor, a los trabajadores que hubieren laborado durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de otorgamiento. A los trabajadores que tuvieren menos del año de servicios, tal aguinaldo les será cubierto proporcionalmente al tiempo laborado.

El aguinaldo deberá pagarse el 50% en la primera quincena del mes de diciembre y el 50% restante en la segunda quincena del mes de enero siguiente, o podrá pagarse el 100% en la primera quincena de diciembre voluntariamente, sin que se esté obligado al pago de ningún complemento en el mes de enero.

Para la empresa que lo otorga es deducible del impuesto sobre la renta, para el trabajador que lo recibe es exento del impuesto sobre la renta, pero en ambos casos hasta un monto del 100% del salario ordinario, esto quiere decir que para empleados que reciben más de un salario ordinario en concepto de aguinaldo, la diferencia ya queda afecta al ISR y para el patrono es un gasto no deducible del ISR.

3.6.2 Bonificación anual para trabajadores del sector privado y público

En Guatemala usualmente es denominado como bono 14 debido a que constituye el salario 14 tomando en cuenta que el aguinaldo sería el sueldo 13. Dicha bonificación se encuentra normada por el Decreto 42-92 y fue instituida en Guatemala el 2 de julio de 1992 e indica que es una prestación laboral obligatoria para todo patrono tanto del sector privado como público y

constituye en dar un sueldo o salario ordinario a todo trabajador por el monto de un mes de salario, siempre que tenga un período completo de trabajo o la parte proporcional cuando dicho período sea menor.

La fecha máxima para hacerse efectivo el pago, según la ley, es el día quince de julio de cada año y su período para calcularlo inicia el 01 de julio de un año y termina el 30 de junio del año siguiente.

Al igual que el aguinaldo, para la empresa que lo otorga es deducible del impuesto sobre la renta, para el trabajador que lo recibe es exento del impuesto sobre la renta, pero en ambos casos hasta un monto del 100% del salario ordinario.

3.6.3 Vacaciones

Es el período que todo trabajador tiene derecho, sin excepción, para descansar, según el artículo 131 del Código de Trabajo, después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo patrono; los trabajadores tienen derecho a descansar un mínimo de 15 días hábiles con goce de sueldo.

En caso de terminación de la relación laboral, por cualquiera que sea el motivo de dicha terminación, el patrono debe de pagar la parte proporcional por el período de vacaciones que tenga pendiente hasta la fecha de terminación.

3.6.4 Indemnización por tiempo de servicio

Según el artículo 82 del Código de Trabajo vigente, si el contrato de trabajo por tiempo indeterminado concluye una vez transcurrido el período de prueba, por razón de despido injustificado del trabajador, el patrono debe pagar a este una indemnización por tiempo servido equivalente a un mes de

salario por cada año de servicios continuos y si los servicios no alcanzan a un año, en forma proporcional al plazo trabajado. Para los efectos del cómputo de servicios continuos, se debe tomar en cuenta la fecha en que se haya iniciado la relación de trabajo, cualquiera que esta sea.

Las prestaciones laborales en Guatemala están debidamente reguladas y son precisamente el aguinaldo, bono¹⁴ y vacaciones consideradas como prestaciones laborales irrenunciables. Caso contrario la indemnización por tiempo de servicios, el cual debe ser pagado por despido injustificado o voluntariamente por parte del patrono.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA EXTERNA DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE CENTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS (CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa Global Center, S.A., centro de llamadas telefónicas contrata nuevamente los servicios de la firma de auditores independientes DL & Asociados, S.C., para que realice la auditoría externa de nómina, que se presenta en los estados financieros al 31 de diciembre 2017.

La Administración de Global Center, S.A., solicita cada año la auditoría de nómina, a requerimiento de su casa matriz Global Center Service, S.A. de C.V.,

Global Center, S.A., la Compañía fue organizada el 02 de abril de 2005, como una sociedad anónima por un plazo indefinido de acuerdo con las Leyes de la República de Guatemala. Su objeto principal de acuerdo con su escritura de constitución es; la prestación de servicios de llamadas telefónicas en el mercado local, siendo sus principales clientes, restaurantes de comida rápida, telefonías entre otros.

El rubro de nómina se prepara y presenta en los estados financieros de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes) por el período terminado el 31 de diciembre de 2017.

El Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados presentado por la empresa a esa fecha según registros contables es el siguiente:

Global Center, S.A.
Estado de Situación Financiera
Al 31 de Diciembre de 2017
(Cifras Expresadas en Quetzales)

Activo

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Corriente | |
| Caja y bancos | 2,439,833 |
| Cuentas por cobrar | 1,481,600 |
| Gastos pagados por anticipados | 789,418 |
| Total activo corriente | 4,710,851 |
| No corriente | |
| Propiedades, planta y equipo | 2,011,610 |
| Activos intangibles y otros activos | 178,397 |
| Total activo no corriente | 2,190,007 |
| Total del activo | 6,900,857 |

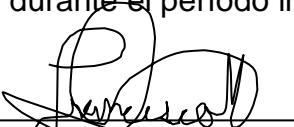
Pasivo

| | |
|----------------------------------|-----------|
| Corriente | |
| Cuentas por pagar | 5,081,384 |
| Otras cuentas por pagar | 293,791 |
| Prestaciones laborales por pagar | 520,811 |
| Total pasivo corriente | 5,895,986 |
| No Corriente | |
| Préstamos por pagar | 1,850,500 |
| Total pasivo no corriente | 1,850,500 |


Patrimonio

| | |
|----------------------------------|-------------|
| Capital pagado | 4,500 |
| Resultado del período | 719,510 |
| Pérdida acumulada | (1,569,639) |
| Total patrimonio | (845,629) |
| Total patrimonio y pasivo | 6,900,857 |

El infrascrito Perito Contador registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el Número 1234581-9 CERTIFICA: Que el presente estado muestra la situación financiera de la empresa descrita durante el período indicado.



 Francisco Menroy
 Gerente Financiero

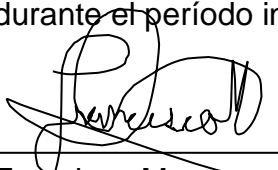


 Víctor Menéndez
 Contador General


Global Center, S.A.
Estado de Resultados
Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017
(Cifras Expresadas en Quetzales)

| | | |
|--|-------------|--------------|
| Ingresos de actividades ordinarias | | 15,026,115 |
| Sueldos y bonificaciones costo de ventas | (6,393,714) | |
| Costos ventas generales | (4,044,268) | |
| Costo de ventas | | (10,437,982) |
| Ganancia bruta | | 4,588,133 |
| Sueldos y bonificaciones administración | 1,578,704 | |
| Alquileres | 728,335 | |
| Depreciaciones y amortizaciones | 444,843 | |
| Comunicación y enlace | 213,657 | |
| Seguridad y vigilancia | 119,411 | |
| Honorarios y servicios profesionales | 164,296 | |
| Energía eléctrica | 172,995 | |
| Mantenimiento y reparaciones | 92,807 | |
| Gastos de administración | | (3,515,048) |
| Ganancia en operación | | 1,073,085 |
| Otros ingresos y gastos financieros | | (266,321) |
| Otros Ingresos | 238,754 | |
| Otros gastos | (505,075) | |
| Ganancia antes de impuestos | | 806,764 |
| Gastos por impuestos a las ganancias | | (87,253) |
| Ganancia del ejercicio contable | | 719,511 |

El infrascrito Perito Contador registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el Número 1234581-9 CERTIFICA: Que el presente estado muestra la situación financiera de la empresa descrita durante el período indicado.



 Francisco Monroy
 Gerente Financiero



 Víctor Menéndez
 Contador General

Las oficinas centrales se encuentran ubicadas en la zona 10, ciudad de Guatemala, a la fecha cuenta con 134 empleados trabajando

Integración de las cuentas de pasivos

| Código | Cuentas | Haber | FSA |
|----------|------------------------------------|----------------|--------------|
| | Cuota patronal y laboral por pagar | | |
| 21020411 | pagar | | |
| 21020604 | Vacaciones | 199,898 | Prestaciones |
| 21020605 | Aguinaldos | 40,398 | Prestaciones |
| 21020608 | Bono 14 | 177,375 | Prestaciones |
| 21020608 | Indemnizaciones | 103,140 | Prestaciones |
| Sumas | | <u>520,811</u> | |

Integración de las cuentas de resultados (costos de ventas)

| Código | Cuentas | Debe | FSA |
|--|------------------------|------------------|----------------|
| 51010101 | Sueldos Empleados | 2,951,141 | Sueldos |
| 51010102 | Horas extras | 60,355 | Sueldos |
| 51010104 | Bonificación | 308,879 | Sueldos |
| 51010105 | Bono por Productividad | 909,733 | Sueldos |
| 51010106 | Bono Pactado | 640,149 | Sueldos |
| 51010202 | Aguinaldo | 345,828 | Prestaciones |
| 51010203 | Indemnización | 350,127 | Prestaciones |
| 51010206 | Vacaciones | 136,701 | Prestaciones |
| 51010209 | Bono 14 | 346,805 | Prestaciones |
| 51010305 | IGSS Cuota Patronal | 343,996 | Cuota patronal |
| Sueldos y bonificaciones costo de ventas | | <u>6,393,714</u> | |

Integración de las cuentas de resultados (gastos de administración)

| Código | Cuentas | Debe | FSA |
|----------|---|------------------|----------------|
| 61010101 | Sueldos Empleados | 550,059 | Sueldos |
| 61010102 | Horas extras | 2,714 | Sueldos |
| 61010104 | Bonificacion | 54,667 | Sueldos |
| 61010105 | Bono por Productividad | 44,329 | Sueldos |
| 61010106 | Bono Pactado | 434,103 | Sueldos |
| 61010202 | Aguinaldo | 112,965 | Prestaciones |
| 61010203 | Indemnización | 113,270 | Prestaciones |
| 61010206 | Vacaciones | 48,985 | Prestaciones |
| 61010209 | Bono 14 | 111,902 | Prestaciones |
| 61010305 | IGSS Cuota Patronal | 105,710 | Cuota patronal |
| | Sueldos y bonificaciones Administración | <u>1,578,704</u> | |

Las principales políticas se presentan a continuación:

- Los estados financieros son preparados de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para Pymes) y son autorizadas por el consejo de administración diez días hábiles posteriores al cierre.
- Las nóminas son preparadas y pagadas de acuerdo al salario mínimo, salario extraordinario y bonificación de ley, más otras bonificaciones por productividad.
- Las prestaciones laborales se calculan de forma mensual utilizando los porcentajes máximos legales, se cargan al gasto y se abonan a las prestaciones laborales por pagar y cuando se pagan se caga las prestaciones laborales por pagar contra los bancos, los porcentajes máximo legal se detalla a continuación:

| Descripción | Mensual | Anual |
|---------------|---------|--------|
| Bono 14 | 8.33% | 100% |
| Aguinaldo | 8.33% | 100% |
| IGSS patronal | 12.67% | 12.67% |

- Las indemnizaciones son reconocidas solo cuando la compañía tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, los gastos por indemnización se reconocen cuando se tiene conocimiento de un despido o por fallecimiento de un trabajador.
- Las vacaciones no se provisionan debido que el personal tiene derecho a descansar un mínimo de 15 días con goce de sueldo por cada año de trabajo continuo de servicio, se provisiona y paga solo en caso de terminación de la relación laboral
- Las retenciones de ISR se realizan a fin de mes y se pagan dentro los 10 días hábiles inmediatos siguientes.
- Las retenciones de IGSS se realizan de forma mensual y se pagan en conjunto con la cuota patronal IGSS dentro de los 20 días inmediatos siguientes.

La auditoría se realiza por tercer año consecutivo, constituyéndose en una auditoría recurrente, y es realizada con base en los lineamientos que establecen las Normas Internacionales de Auditoría. Derivado que la auditoría se realiza sobre nómina se toman en cuenta las consideraciones especiales que establece la NIA 805 aplicable a las auditorías de estados financieros individuales y elementos específicos, cuentas o partidas de un estado financiero.

4.2 Índice de papeles de trabajo

| P.T. | Nombre | Página |
|---------|--|--------|
| S | ETAPA DE PLANIFICACIÓN | |
| S-1 | Carta de invitación del cliente | 44 |
| S-2 | Propuesta de servicios profesionales | 45 |
| S-3 | Carta de aceptación del cliente | 50 |
| S-4 | Carta de compromiso de auditoría | 51 |
| S-5 | Estrategia general de auditoría | 55 |
| S-6 | Procedimiento de evaluación de riesgo | 60 |
| S-7 | Determinación de la materialidad | 70 |
| S-8 | Respuesta al riesgo de auditoría | 71 |
| T | ETAPA DE EJECUCIÓN | |
| T-1 | Centralizadora de nómina | 73 |
| T-2 | Sumaria de nómina | 74 |
| T-3 | Programa de auditoría | 75 |
| T-4 | Resumen de ajustes y reclasificaciones | 77 |
| T-5 | Cédula de observaciones de control interno | 78 |
| T-6 | Cédula de marcas | 79 |
| T-3.1 | Revisión y autorización de nóminas | 80 |
| T-3.2 | Revisión de altas de personal | 81 |
| T-3.3 | Revisión de bajas de personal | 82 |
| T-3.4 | Inspección física de personal | 83 |
| T-3.5 | Conciliación de sueldos según contabilidad, nómina y planillas | 84 |
| T-3.5.1 | Revisión de nóminas | 85 |
| T-3.6 | Movimiento de prestaciones laborales | 86 |
| T-3.7 | Cálculo de prestaciones laborales | 87 |
| T-3.8 | Inspección de pagos de prestaciones laborales | 88 |
| T-3.9 | Cálculo de IGSS laboral y patronal | 89 |
| U | ETAPA DE FINALIZACIÓN | |
| U-1 | Revisión general final del elemento de nóminas | 90 |
| U-2 | Revisión de hechos posteriores al cierre | 92 |
| U-3 | Memorando de resumen de auditoría | 94 |
| U-4 | Informe de los auditores independientes | 96 |
| U-5 | Carta de representaciones de la administración | 104 |
| U-6 | Carta a la gerencia | 107 |

4.3 Etapa de planificación

4.3.1 Carta de invitación del cliente

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Guatemala. 27 de diciembre de 2017

Señores:
DL & Asociados, S.C.
9na av. 3ra calle 9-23 zona 14
Teléfono: 2449-3720

Señores Auditores:

Por medio de la presente nuevamente le solicitamos sus servicios profesionales para que realicen una auditoría financiera de nóminas por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2017.

Es importante indicarles que nuestra casa matriz Global Center Service, S.A. de C.V. desea conocer que los costos, gastos y pasivos laborales reportadas en las nóminas son contabilizados y presentados en los estados financieros de forma correcta, ya que para la compañía representa sus costos más importantes y que nos es útil para la toma de decisiones y poder competir en el mercado de los servicios de centro de llamadas telefónicas.

Agradecemos su participación y cualquier requerimiento que necesite para enviarnos su propuesta con mucho gusto se lo haremos llegar.

Atentamente,



Lic. José Ángel Gutiérrez
Presidente de Global Center S.A.

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.2 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.2 Propuesta de servicios profesionales

Guatemala 2 de enero de 2018

Licenciado:
José Ángel Gutiérrez
Guatemala, Guatemala
Ciudad.

Estimado Licenciado Gutiérrez:

De acuerdo a la amable solicitud que nos hiciera recientemente, tenemos el agrado de presentar la propuesta de servicios profesionales para llevar a cabo la auditoría financiera a las nóminas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, de la empresa Global Center, S.A.

Propuesta técnica

La auditoría la practicamos de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría, en consecuencia, incluirá las pruebas que se consideren necesarias para dictaminar sobre la presentación razonable del elemento nómina.

1. El trabajo a realizarse tiene como objetivo específico lo siguiente:
Expresar una opinión sobre la presentación razonable de las nóminas por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017, en todos sus aspectos importantes, de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

2. El alcance de nuestro examen será el mismo que se fija en las auditorías hechas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y se tomarán todas las consideraciones especiales requeridas por la NIA 805 aplicable a las auditorías de estados financieros individuales y elementos específicos, cuentas y partidas de un estado financiero, en consecuencia, incluirá como mínimo:
 - Una revisión de la estructura del control interno relacionado con el procesamiento confiable de la información financiera del elemento auditado.
 - Evaluación de los riesgos de error material relacionados con las afirmaciones a los saldos de cuenta y transacciones del elemento de nómina.
 - Una revisión de los saldos y transacciones de nómina.

3. Debido a las características de los fraudes que pueden ocurrir en cualquier compañía, particularmente aquellos que implican la ocultación, adulteración y falsificación de documentos, así como la colusión entre personas, una auditoría planificada y ejecutada adecuadamente, una auditoría ejecutada de acuerdo con normas internacionales de auditoría está diseñada para obtener una seguridad razonable pero no absoluta, de que el elemento de nómina está libre de afirmaciones inadecuadas significativas.

Así mismo, una auditoría no está diseñada para detectar errores o fraudes que sean inmateriales con relación al elemento de nómina tomado en su conjunto.

4. Responsabilidades de la Administración

La administración de la Compañía es responsable de los estados financieros con relación a esto, la Administración tiene la responsabilidad entre otras cosas de;

- a) mantener un control interno efectivo sobre los reportes financieros,
- b) identificar y asegurarse que la Compañía cumpla con las leyes y reglamentos aplicables a sus actividades;
- c) el registro adecuado de las transacciones en sus registros contables;
- d) ajustar los estados financieros para corregir afirmaciones inadecuadas significativas;
- e) efectuar estimaciones contables adecuadas;
- f) salvaguardar los activos de la Compañía;
- g) la correcta presentación de los estados financieros en general, de conformidad con normas internacionales de información financiera y,
- h) poner a nuestra disposición todos los registros financieros e información relacionada, así como el personal que posee información relevante para el desarrollo de la auditoría propuesta.

Esperamos una cooperación total con su personal y confiamos que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información, que se requiera en relación con nuestra auditoría del elemento de nómina.

5. Restricción en la distribución del informe de la auditoría.

Entendemos que la auditoría se realiza para cumplir con un requerimiento de su casa matriz Global Center Service, S.A. de C.V. por tal motivo el informe de auditoría no deberá ser distribuida a otras entidades distintas de la administración de Global Center, S.A. y sus accionistas.

6. Personal de la firma que participará en la auditoría.

Nuestros socios y profesionales de auditoría estarán directa y activamente involucrados en este compromiso.

7. Condiciones especiales

Estimamos que el tiempo necesario para desarrollar la auditoría y emitir el informe como auditores independientes será de dos meses, por lo que creemos necesario trabajar en los meses de enero y febrero de 2018 en las instalaciones de la compañía.

8. Productos a presentar

Presentaremos como consecuencia del trabajo de auditoría realizado, los siguientes productos en fecha 28 marzo 2018:

- Informe del Contador Público y Auditor Independiente que incluye el dictamen de auditoría sobre el elemento de nómina y las notas explicativas para el elemento.
- Informe de control interno conteniendo nuestras observaciones y recomendaciones sobre la evaluación de los controles internos y procedimientos contables.

Propuesta económica

Los honorarios se fijan sobre el tiempo invertido por el suscrito, así como nuestro personal y con base en nuestro grado de experiencia, ascenderán a Q 41,010 (IVA incluido), los cuales requerimos sean cancelados de la siguiente forma:

- 20% al ser aceptada la presente propuesta
- 40% al inicio de la revisión
- 40% contra entrega del informe de Auditoría.

Sintiéndonos orgullosos de servir a tan distinguida empresa y con el deseo de participar en el logro de sus metas.

Atentamente,

DL & Asociados, S.C.



Lic. Fernando Zacarías
Socio Director
Colegiado No. 1999

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.3 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.3 Carta de aceptación del cliente

GLOBAL CENTER, S.A.
12 calle 18-05B zona 10, Guatemala Ciudad.
Tel: 2432-6678 Fax: 2432-6679

Guatemala 17 enero 2018

Señores:
DL & Asociados, S.C.
9na av. 3ra calle 9-23 zona 14
Teléfono: 2449-3720

Señores Auditores:

En relación a la carta compromiso que nos hicieron llegar a la fecha 2 de enero de 2018, sobre la auditoría financiera de nóminas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, queremos confirmar por este medio nuestra comprensión y acuerdo de los términos y alcance de la auditoría, incluyendo sus honorarios y la forma de pago.

Desde ya nos ponemos a disposición para proporcionarles la información necesaria para su auditoría y el acceso a nuestras oficinas.

Agradeciendo la atención a la presente,

Atentamente,

Lic. José Ángel Gutiérrez
Presidente de Global Center S.A.

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.4 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.4 Carta de compromiso de auditoría

Guatemala, 9 de enero 2018

Señores:
Consejo de Administración
Global Center, S.A.
Ciudad.

Estimados Señores:

Ustedes nos han solicitado para la auditoría de nómina de Global Center, S.A., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, y un resumen de las políticas contables relacionadas a nómina y otras notas aclaratorias.

Por medio de la presente, tenemos el agrado de confirmar nuestra aceptación y nuestro entendimiento de este compromiso. Nuestra auditoría será realizada con el objetivo de que expresemos una opinión sobre la presentación razonable de nómina de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.4.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que planifiquemos y desempeñemos la auditoría para obtener una certeza razonable sobre si el elemento de nómina está libre de representaciones erróneas importantes. Una auditoría incluye el examen, sobre una base de pruebas, de la evidencia que soporta los montos y revelaciones del elemento de nómina de los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los principios contables usados y las estimaciones importantes hechas por la gerencia, así como evaluar la presentación general del elemento auditado.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y control interno, hay un riesgo inevitable de que aun algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas, aun cuando la auditoría se encuentre planeada y ejecutada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría.

En nuestra evaluación del riesgo, consideramos el control interno relevante al elemento de nómina, con el fin de diseñar nuestros procedimientos de auditoría apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Sin embargo, esperamos proporcionarle una carta por separado, referente a cualesquiera debilidades sustanciales en los sistemas de contabilidad y control interno que vengan a nuestra atención.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.4.2 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Nuestro dictamen de auditoría será emitido con base en el modelo propuesto por la NIA 805 “Consideraciones especiales – Auditoría de estados financieros individuales y elementos específicos, cuentas o partidas de un estado financiero”, aplicable a un elemento específico de los estados financieros, dicha norma también requiere el cumplimiento de todas las otras Normas Internacionales de Auditoría que resulten aplicables.

Entendemos que la auditoría se realiza para cumplir con un requerimiento de su casa matriz Global Center Service S.A. de C.V. por tal motivo el informe de auditoría no deberá ser distribuido a otras entidades distintas de la administración de Global Center, S.A. y sus accionistas.

Nuestra auditoría será conducida sobre la base que la administración y las personas a cargo del gobierno de la compañía, conocen y comprenden que ellos son responsables de lo siguiente.

- a) Por la preparación y presentación razonable del elemento de nómina de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).
- b) Por el control interno que la gerencia determine necesario para permitir la preparación del elemento auditado libre de errores materiales debido a fraude o error; y

De proveerles lo siguiente:

Acceso a toda la información relevante para la preparación del elemento auditado, tales como registros, documentación y otros asuntos;

Acceso irrestricto al personal de la entidad, que nosotros determinemos necesario para la obtención de evidencia.

Como parte del proceso de nuestra auditoría, pediremos de la administración confirmación escrita referente a las representaciones hechas a nosotros en conexión con la auditoría.

Nuestros honorarios que se facturará a medida que avance el trabajo, se basan en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo más gastos directos. Las cuotas por hora individuales fueron determinadas según el grado de responsabilidad involucrado y la experiencia y pericia requerida. Hemos estimado nuestros honorarios de auditoría en Q 41,010 (IVA Incluido), los cuales requerimos sean cancelados de la siguiente forma:

20% al ser aceptada la presente propuesta
40% al inicio de la revisión
40% contra entrega del informe de Auditoría.

Agradecemos de antemano nos confirmen por escrito su comprensión y acuerdo sobre los términos de la auditoría que se establecen en la presente carta compromiso.

DL & Asociados S.C.



Lic. Fernando Zacarías

Socio Director

Colegiado No. 1999

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.5 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.5 Estrategia general de auditoría

Objetivos:

1. Determinar las características del trabajo que define su alcance.
2. Comprobar los objetivos de información del trabajo.
3. Considerar los factores importantes que determinan el foco de esfuerzos.
4. Administración del compromiso (equipo de trabajo)

I. Características importantes del compromiso

Marco de referencia de información financiera:

Los estados financieros de la compañía son preparados de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para Pymes).

Trabajo a realizar:

El trabajo se desarrollará en las siguientes fases:

- Actualización del entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa.
- Determinación de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría.
- Ejecución del plan de auditoría.
- Conclusión del trabajo de auditoría.
- Preparación del legajo resumen de auditoría.
- Preparación y discusión del borrador del informe de auditoría.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.5.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Funcionarios clave de la compañía:

| Nombre | Puesto | Ubicación |
|----------------------|--------------------|--------------------------|
| José Ángel Gutiérrez | Presidente | Oficinas administrativas |
| Arturo Marroquín | Gerente General | Oficinas administrativas |
| Francisco Monroy | Gerente Financiero | Oficinas administrativas |
| Víctor Menéndez | Contador General | Oficinas administrativas |

II. Objetivo de Información del trabajo

Oportunidad de la auditoría:

El informe de auditoría deberá ser entregado el 25 de marzo 2018 el tiempo necesario estimado para efectuar la auditoría será de un mes, por lo que el trabajo de campo iniciará el 17 de enero 2018.

Informe de los Auditores Independientes sobre la presentación razonable del elemento de nómina, y un resumen de las políticas contables relacionadas al componente y otras notas aclaratorias.

Fechas claves de comunicación con la administración:

| Descripción | Fecha |
|--|----------|
| Reunión inicial con el cliente | 18/01/18 |
| Reunión para entrevista de fraude y controles a nivel de entidad | 19/01/18 |
| Discusión preliminar de asuntos significativos de auditoría | 20/01/18 |
| Discusión final de los resultados de la auditoría | 21/01/18 |

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.5.2 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

III. Factores importantes para la auditoría del elemento de nómina

La auditoría financiera del elemento de nómina se realizará de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría, y se tomarán todas las consideraciones especiales requeridas por la NIA 805 aplicable a las auditorías de estados financieros individuales y elementos específicos, cuentas o partidas de un estado financiero.

Determinación de los niveles apropiados de materialidad:

Para la auditoría hemos determinado la materialidad a nivel del elemento de nómina del 5% sobre los sueldos y beneficios a los empleados, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, el monto de la materialidad asciende a Q398,621.

La materialidad representa el monto máximo que planeamos aceptar como errores no corregidos a nivel sueldos y beneficios a los empleados.

La materialidad de a nivel de saldos de cuentas (desempeño) representará el 50% de la materialidad del elemento de nómina, el cual asciende a Q199,311, y representa en monto por debajo de la materialidad a utilizarse para la revisión a nivel de clases de transacciones y revelaciones.

Evaluación preliminar del riesgo del compromiso:

Preliminarmente en el proceso de aceptación del cliente el riesgo del compromiso fue evaluado como bajo, por lo que no existe ninguna consideración especial a nivel de todo el compromiso.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.5.3 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Identificación de áreas de contabilidad complejas:

Las actividades de la entidad no son complejas no existen transacciones inusuales o no rutinarias que afecten a los estados financieros, la compañía tiene una actitud positiva en la implementación de controles para prevenir y detectar errores.

Volumen de transacciones y estrategia de confianza en controles:

En relación al elemento de nómina por su naturaleza no posee un alto volumen de transacción por rotación de personal, sin embargo, se integra por un alto volumen de empleados al 31 de diciembre de 2017.

IV Administración del compromiso (equipo de trabajo y honorarios profesionales)

Personal de auditoría que participará en el trabajo:

Para llevar a cabo la auditoría al elemento de nómina de la empresa Global Center, S.A, el equipo de auditoría estará conformado por las siguientes personas:

| Nombre | Iniciales | Puesto |
|-------------------|-----------|----------------|
| Fernando Zacarías | FZ | Socio Director |
| Ramón Contreras | RC | Gerente |
| Miguel Juárez | MJ | Encargado |
| Federico Aguilera | FA | Asistente |

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.5.4 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

El equipo de trabajo asignado a la auditoría de nómina cuenta con la experiencia suficiente en la industria en la que opera el cliente. Además, ha recibido entrenamiento relacionado con las Normas Internacionales de Información Financiera y las Normas Internacionales de Auditoría.

Honorarios profesionales:

Los honorarios profesionales por la realización del trabajo de auditoría ascienden a Q.41,010 (IVA, incluido) determinados de la siguiente forma:

| Nombre | Horas Invertidas | Tarifa por hora (Q.) | Total (Q.) |
|-------------------|------------------|----------------------|------------|
| Fernando Zacarías | 15 | 510.00 | 7,650.00 |
| Ramón Contreras | 24 | 342.00 | 8,208.00 |
| Miguel Juárez | 56 | 230.00 | 12,880.00 |
| Federico Aguilera | 104 | 118.00 | 12,272.00 |
| Total honorarios | 199 | | 41,010.00 |

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.6 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.6 Procedimientos de evaluación de riesgo

COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU AMBIENTE

Naturaleza de la entidad: Global Center, S.A., la Compañía fue organizada el 02 de abril de 2005, como una sociedad anónima por un plazo indefinido de acuerdo con las Leyes de la República de Guatemala. Su objeto principal de acuerdo con su escritura de constitución es; la prestación de servicios de llamadas telefónicas en el mercado local, siendo sus principales clientes, restaurantes de comida rápida, telefonías entre otros.

La compañía para prestar sus servicios utiliza mano de obra calificada, pagando a sus empleados salarios competitivos; así como, bonificaciones por productividad.

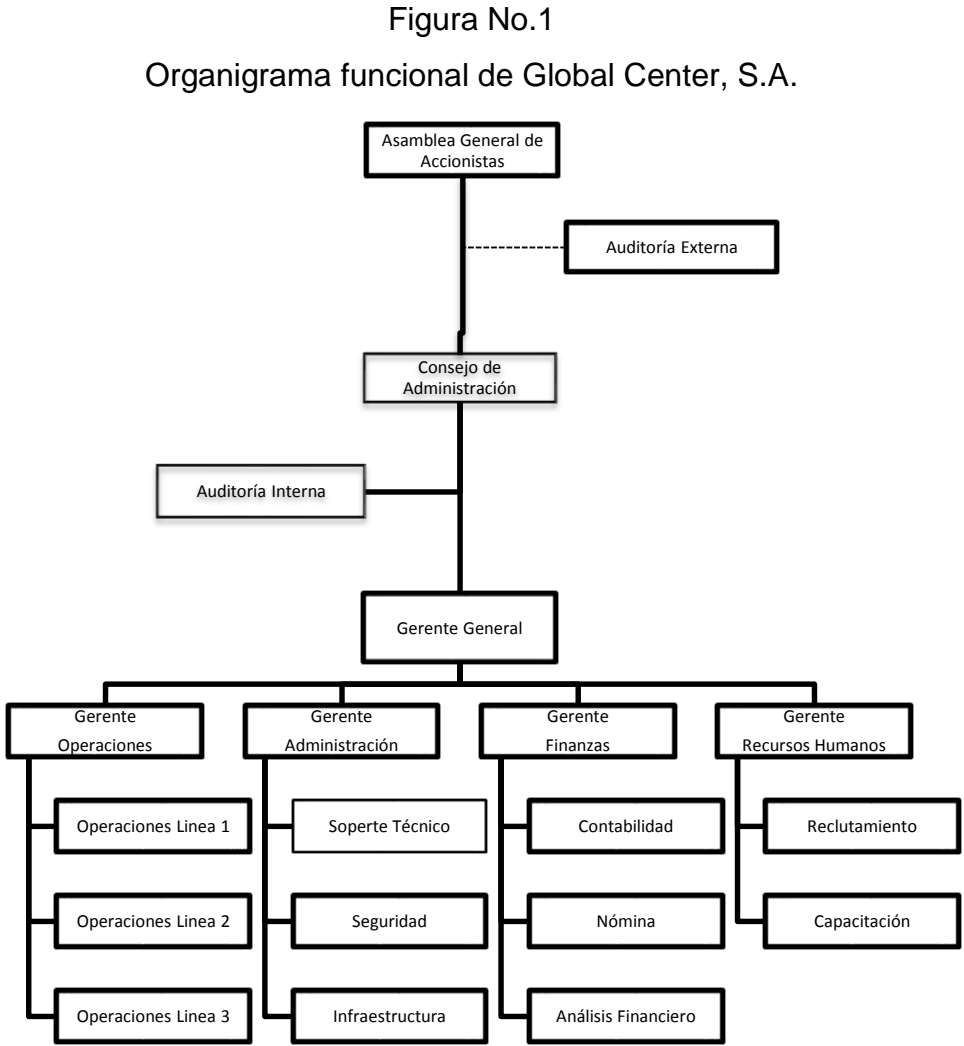
La compañía está regida por las leyes establecidas en Guatemala como la ley de actualización tributaria, ley del impuesto al valor agregado, ley del impuesto de solidaridad, el Código de Comercio y Código de Trabajo de Guatemala.

Factores externos: A nivel nacional se considera que la actividad es bastante estable la empresa no es vulnerable a cambios inflacionarios y fluctuaciones por operacionales extrañas.

La compañía cumple con los impuestos derivados de sus actividades. No existen gravámenes especiales que pudieran tener efecto fundamental sobre las operaciones.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.6.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Estructura organizativa: Al 31 de diciembre de 2017 el organigrama funcional de Global Center, S.A. se presenta a continuación:



Fuente: Departamento de recursos humanos de Global Center, S.A.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.6.2 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Marco de información financiera: Los estados financieros son preparados de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

Políticas contables: Las políticas contables aplicadas por Global Center, S.A: al elemento de nómina se describen a continuación.

Bases de Presentación- Los estados financieros al 31 de diciembre del 2017 fueron preparadas de acuerdo con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

Reconocimiento: Costos y gastos

Los costos y gastos de sueldos, salarios, bonificaciones y otras prestaciones laborales se registran por el método del devengo.

Provisión de pasivos laborales: Las prestaciones laborales se calculan de forma mensual utilizando los porcentajes máximos legales, se cargan al gasto y se abonan a las prestaciones laborales por pagar y cuando se pagan se caga las prestaciones laborales por pagar contra los bancos

Las indemnizaciones por tiempo de trabajo se registran cuando se conoce, se paga un mes de salario por cada año de servicio continuo o en forma proporcional si este no alcanza un año, el salario se calcula sobre la base de un sueldo o salario promedio de los últimos 6 meses (Salario ordinario, extraordinario, por comisiones) esto solo por despido injustificado.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.6.3 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Objetivos y estrategias de la entidad:

Objetivo: Situarse como una de las empresas líderes en el servicio tercerización en el servicio del Call Center.

Estrategia de negocio: Trabajar con personal altamente capacitado para lograr una mejor calidad en el servicio.

Medición y Evaluación del desempeño: Mensualmente la empresa presenta estados financieros y sus integraciones contables, así como, la justificación y explicación de variaciones importantes; se discuten a nivel gerencial y los resultados finales son presentados al consejo de administración.

Comprensión de control interno:

La comprensión del control interno fue realizada a nivel de entidad y a nivel de procesos relacionados a nóminas evaluándose los siguientes componentes de control interno:

- Ambiente de control
- Proceso de evaluación de riesgos
- Monitoreo de controles
- Sistema de información
- Actividades de control

a) Ambiente de control

- La compañía cuenta con código de conducta que es comunicado a todos los empleados desde su contratación.
- Todos los empleados tienen acceso a realizar denuncias por violaciones al código de conducta, mediante un número telefónico directo o un correo electrónico de ética.
- La administración identifica debilidades de control interno por parte de los auditores internos y externos y da seguimiento a las debilidades de control.
- Se cuenta con manuales de procedimientos de los principales procesos.
- La compañía cuenta con un organigrama de puestos, para definir la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad.

b) Proceso de evaluación de riesgos

- Los resultados operativos son analizados mensualmente, evaluando cualquier situación que pudiera afectar las operaciones o la situación financiera de la compañía.
- El gerente general se reúne mensualmente con cada gerente de departamento para evaluar los resultados de las operaciones del departamento.
- La compañía cuenta con un presupuesto anual mediante el cual se monitorean los resultados de la compañía.

c) Monitoreo de los controles

La administración se apoya en las revisiones de la auditoría interna y auditoría externa, adicionalmente cada gerente de departamento debe presentar trimestralmente un informe de labores, en el que debe de informar cualquier desviación de control interno que tenga conocimiento.

d) Sistema de información de procesos

La compañía cuenta con un sistema integrado, compuesto por varios módulos que alimentan en forma automática la información financiera contable, compuesto por módulos dentro de ellos está el de nóminas, sin embargo para el registro de prestaciones laborales se hace mediante póliza contable en fecha de cierre.

Dentro de las políticas establecidas por la compañía es de no procesar información financiera sin la documentación de soporte y autorización correspondiente, es por ello que el departamento de contabilidad cuenta con varios auxiliares y analistas contables, que se encargan de verificar que los registros en el mayor general tengan la documentación de respaldo adecuada. Al final de cada mes se elaboran las integraciones contables incluyendo las nóminas mismos que son revisados por el jefe de contabilidad y enviado al Gerente General.

Las nóminas están identificadas por personal operativo y administrativo para realizar el registro contable apropiado.

Las provisiones de prestaciones laborales son calculados con base a las nóminas y son registrados de forma mensual previo revisión por el jefe de contabilidad.

El personal dado de baja es informado inmediatamente al departamento de recursos humanos y departamento de IT, para que proceda a realizar la baja del sistema y el sueldo, bonificación y prestaciones laborales son pagados mediante cheques para evitar la duplicidad.

e) Actividades de control

Efectuamos un cuestionario de control interno relacionadas con nóminas para conocer las actividades de control.

| No. | Descripción | SI | NO | Observación |
|------------------------------------|--|----|----|---|
| Administración de personal: | | | | |
| 1 | Existen normas y procedimientos sobre la función de personal? | X | | Cada puesto tiene manuales de procedimientos. |
| 2 | Se lleva archivos de expedientes de empleados como? | | | |
| a) | Contratos individuales de trabajo | X | | Se revisaron expedientes físicos |
| b) | Reglamento interno de trabajo | X | | Se revisaron expedientes físicos |
| c) | Carta de bienvenida en donde se informa el puesto así como el sueldo autorizado. | X | | Se revisaron expedientes físicos |
| Pago de salarios: | | | | |
| 3 | Existe segregación de funciones entre personal que: | | | |
| a) | Tiene injerencia en la elaboración de las nóminas? | X | | Se revisaron las funciones del personal |
| b) | Es responsable por la incorporación o despido de personal? | X | | Se revisaron las funciones del personal |
| c) | Aprueba las constancia de tiempo trabajado? | X | | Se revisaron las funciones del personal |
| d) | Existe procedimientos para pagos en efectivo? | | X | No realizan pagos en efectivo |

| No. | Descripción | SI | NO | Observación |
|-------------------------|--|----|----|----------------------------------|
| 4 | Los pagos con cheques cumple con los siguientes atribuciones: | | | |
| a) | Que el cheque este a nombre del empleado? | X | | Se revisaron con cheques físicos |
| b) | Que los valores consignados son los que se reportan en la nómina? | X | | Se revisaron con cheques físicos |
| c) | El empleado firma el recibo como conforme del sueldo recibido? | X | | |
| 5 | Los pagos por transferencia cumple con las siguientes atribuciones: | | | |
| a) | Existe segregación de funciones entre la persona que prepara la nómina, el que registra el listado de pago de pagos y la persona que autoriza los pagos en el banco? | X | | Se revisó una nómina |
| b) | El contador revisa que los sueldos pagados son los reportados en las nóminas | X | | Se revisó una nómina |
| Baja de personal | | | | |
| 6 | Existe formas firmadas para el control de baja de personal? | X | | |
| 7 | La baja de personal es informado al departamento de sistema para sea dado de baja de la nómina? | X | | |
| 8 | Existe segregación de funciones el cálculo y revisión de sueldos y prestaciones laborales del personal dado de baja? | X | | |
| 9 | Los cheques son revisados y cotejados con los finiquitos laborales por el ex empleado y es firmado y consigna su nombre y número de DPI? | X | | |

| No. | Descripción | SI | NO | Observación |
|---------------------|--|----|----|--|
| Contabilidad | | | | |
| 10 | Existe procedimientos para el cálculo de la nómina, provisiones laborales y seguro social? | X | | Se observaron los manuales, sobre los procedimientos de la preparación de las nóminas, cálculos y registros. |
| 11 | Los manuales cumplen con las leyes y regulaciones laborales vigentes? | X | | Se observaron los manuales, sobre los procedimientos de la preparación de las nóminas, cálculos y registros. |
| 12 | Los sueldos reportados en la nómina son corroborados con la carta de autorización de salarios? | X | | Se revisaron expedientes físicos y nóminas |
| 13 | Las nóminas de sueldos revisados por el gerente general previo a ser pagados | X | | Se revisó una nómina |
| 14 | El registro contable es cotejado con los sueldos reportados en las nóminas? | X | | Se revisó una nómina |
| 15 | Existe segregación de funciones entre el cálculo y registro de prestaciones laborales? | X | | Se revisó una nómina |
| 16 | El cálculo de bono 14 y aguinaldo son revisados por el gerente general previo a ser pagados. | X | | Se reviso la planilla de bono 14 y aguinaldo |

Identificación y evaluación de riesgo de error material:

Como resultado de la aplicación de los procedimientos de evaluación de riesgo, a través del entendimiento de la entidad y su entorno y el entendimiento del control interno sobre los flujos de transacciones relevantes se resume la evaluación combinada del riesgo de error material.

| Niveles de riesgos valorados | Evaluación el Riesgo | | | Respuesta al Riesgo | | | Ref. |
|--|----------------------|----|----|---------------------|-----|-----|-------------|
| | IR | CR | RD | CI | SAP | OSP | |
| | 2 | 1 | 2 | | 1 | 1 | S-08 |
| A nivel de nóminas | | | | | | | |
| Nivel de aseveración Área de estado financiero | | | | | | | |
| Prestaciones laborales por pagar | | | | | | | |
| Integridad | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| Existencia | 2 | 1 | 2 | | 1 | 1 | |
| Derechos y obligaciones | 2 | 1 | 2 | | 1 | 1 | |
| Valuación | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | |
| Presentación y revelación | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | |
| Costos y gastos sueldos y bonificaciones | | | | | | | |
| Integridad | 3 | 1 | 3 | 2 | | 2 | |
| Existencia | 2 | 2 | 4 | 2 | | 2 | |
| Derechos y obligaciones | 2 | 2 | 4 | 2 | | 2 | |
| Valuación | 2 | 1 | 2 | | | 2 | |
| Presentación y revelación | 2 | 1 | 2 | | | 2 | S-08 |
| Conclusión: | | | | | | | |
| De acuerdo a nuestro entendimiento del entorno del negocio, el riesgo inherente, de control y de detección, determinamos que el riesgo de auditoría es Bajo. | | | | | | | |

IR = Riesgos inherente

RC= Riesgo de control

RD= Riesgo detección

Riesgo Bajo = 1

Riesgo Moderado = 2

Riesgo Alto = 3

CI = Pruebas de control

SAP = Procedimientos analíticos sustantivos

OSP = Otros procedimientos sustantivos

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.7 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.7 Determinación de materialidad

I MATERIALIDAD

Factores a considerar para el cálculo de la materialidad (NIA 320):

| | |
|-----------------------|---------------------------|
| Base de cálculo: | Componente de nómina |
| % de materialidad: | 5% de componente auditado |
| % de error tolerable: | 75% de error tolerable |

Calculo de la materialidad:

| | | |
|--|----------------|------------|
| Sueldo de nómina y costos relacionados | 7,972,420 | T.1 |
| % de materialidad a nivel de nóminas | 5% | |
| Materialidad calculada | <u>398,621</u> | |
| % materialidad a nivel de saldo | 50% | |
| Materialidad calculada | <u>199,311</u> | a/ |
| % error trivial calculado | 5% | |
| Error trivial calculado | <u>19,931</u> | b/ |

Observaciones:

a/ Es la cantidad fijada para seleccionar saldos de cuentas para reducir el riesgo a un nivel aceptable (bajo), de la probabilidad de no detectar errores no corregidos o detectados exceda la materialidad calculada

b/ El error trivial será de Q 19,931 las diferencias que sobrepasan dicho valor serán requeridas como ajuste o acumuladas como diferencias no corregidas, las diferencias menores a este valor únicamente se evaluarán su inclusión en la carta a la gerencia.

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | S.8 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.3.8 Respuesta al riesgo de auditoría

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN

Basados en los procedimientos de evaluación del riesgo, se ha determinado realizar los siguientes procedimientos de auditoría para el elemento de nómina.

a) Naturaleza de los procedimientos de auditoría

| | Afirmaciones - nómina | I | E | D | V | P |
|----------|---|----|----|----|----|----|
| | Riesgo evaluado a nivel de aseveración | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| a | Pruebas de control | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| b | Procedimientos sustantivos analíticos | | | | | |
| c | Procedimientos sustantivos básicos | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| | ¿Basado en nuestro juicio profesional los procedimientos indicados son respuestas suficientes al riesgo evaluado? (SI/NO) | SI | SI | SI | SI | SI |
| | Consideraciones especiales | | | | | |
| 1 | A pesar que existe una expectativa de confianza en que los controles son confiables, únicamente se tendrá una estrategia de confianza en controles para las afirmaciones de Integridad, Existencia y Exactitud derivado que el riesgo inherente es alto y para evitar realizar mayores pruebas de detalle sobre la existencia cálculo de sueldos y pago de cada uno de los empleados. | | | | | |
| 2 | Para las afirmaciones de Valuación y Presentación se realizaran procedimientos sustantivos básicos con el cual abarcan las afirmaciones de Integridad Existencia y Exactitud. | | | | | |

Afirmaciones:

I=Integridad, E=Existencia, D=Derechos, V=Valuación, P=Presentación

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | S.8.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

b) Oportunidad de los procedimientos de auditoría

Derivado de que la auditoría es realizada mediante una sola visita, la ejecución del plan de auditoría se realizará en el transcurso del mes de febrero del 2018

c) Alcance de los procedimientos de auditoría

Pruebas de detalle

El alcance para las pruebas de detalle es el siguiente:

Para determinar el tamaño de muestra para nuestras pruebas sustantivas es de acuerdo al juicio del auditor para obtener una muestra representativa del universo examinado.

Pruebas de control

El alcance de las pruebas de control dependerá de la frecuencia del control y se realizara de acuerdo al juicio del auditor para concluir sobre la efectividad del control.

4.4 Etapa de ejecución

| DL & Asociados, S.A. Audidores y Consultores | | | | | | | | |
|--|---------------------------------------|------|----------------------------------|---------|---------|--------------|-------------------------------|----------|
| GLOBAL CENTER, S.A AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 EXPRESADO EN QUETZALES CENTRALIZADORA | | | | | | P.T. | T.1 | Fecha |
| | | | | | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | | | | | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| Cuenta | Descripción | Ref. | Saldo contabilidad al 31/12/2017 | Debe | Haber | Ref. | Saldo auditoría al 31/12/2017 | Ref. |
| | <u>Pasivos Laborales</u> | | | | | | | |
| 2202 | Prestaciones laborales por pagar | T.2 | 520,811 | 303,038 | 544,137 | T.4 | 761,910 | |
| | | | ^ | | | | 7/2 | |
| | <u>Costo de ventas</u> | | | | | | | |
| 5101 | Sueldos y bonificaciones | T.2 | 6,393,714 | 258,788 | 270,178 | | 6,382,324 | |
| | Total Costos | | 6,393,714 | 258,788 | 270,178 | T.4 | 6,382,324 | |
| | | | ^ | | | | 7/2 | |
| | <u>Gasto de Administración</u> | | | | | | | |
| 6101 | Sueldos y bonificaciones | T.2 | 1,578,704 | 98,371 | 54,547 | | 1,622,528 | |
| | Total Gastos de administracion | | 1,578,704 | 98,371 | 54,547 | T.4 | 1,622,528 | |

73

^ —————> 7/2

DL & Asociados, S.A.
Audidores y Consultores

GLOBAL CENTER, S.A
AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EXPRESADO EN QUETZALES
SUMARIA DE NÓMINA

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | T.2 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

| Cuenta | Descripción | Ref. | Saldo contabilidad al 31/12/2017 | Debe | Haber | Ref. | Saldo auditoría al 31/12/2017 | Ref. |
|--------|---|--------------|----------------------------------|---------|---------|--------------|-------------------------------|------------|
| | Prestaciones laborales por pagar | | | | | | | T.1 |
| 220201 | Vacaciones | T.3.6 | 199,898 | 199,898 | - | T.4 | 0 | |
| 220202 | Aguinaldos | | 40,398 | - | 186,978 | | 227,376 | |
| 220203 | Bono 14 | | 177,375 | - | - | | 177,375 | |
| 220204 | IGSS por pagar | | - | - | 357,159 | | 357,159 | |
| 220301 | Indemnizaciones | | 103,140 | 103,140 | - | | - | |
| | Total Beneficios a empleados | T.3.6 | 520,811 | 303,038 | 544,137 | | 761,910 | T.1 |
| | Costo de ventas | | | | | | | |
| 510101 | Sueldos y bonificaciones a empleados | T.3.5 | 4,870,257 | - | - | | 4,870,257 | |
| 510102 | Prestaciones laborales | T.3.6 | 1,179,461 | - | 270,178 | | 909,283 | |
| 510103 | Cuota patronal | | 343,996 | 258,788 | - | | 602,784 | |
| 5101 | Beneficios a empleados | | 6,393,714 | 258,788 | 270,178 | | 6,382,324 | T.1 |
| | Gasto de Administracion | | | | | | | |
| 610101 | Sueldos y bonificaciones a empleados | T.3.5 | 1,085,872 | - | - | | 1,085,872 | |
| 610102 | Prestaciones laborales | T.3.6 | 387,122 | - | 54,547 | | 332,575 | |
| 610103 | Cuota Patronal | | 105,710 | 98,371 | - | | 204,081 | |
| 6101 | Beneficios a empleados | | 1,578,704 | 98,371 | 54,547 | T.3.5 | 1,622,528 | T.1 |














Conclusión: De acuerdo a nuestros procedimientos de auditoría y que los ajustes fueron aceptados por la administración, determinamos que las nóminas son razonables al 31 de diciembre del 2017.

| | | | | |
|---|--|---------------|--------------|----------|
| DL & Asociados, S.C. Auditores y Consultores | | P.T. | T.3 | Fecha |
| GLOBAL CENTER, S.A. AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 PROGRAMA DE AUDITORÍA | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| No | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | INICIA LES | REF. | |
| I | OBJETIVO | | | |
| 1 | Que los empleados incluidos en las nóminas existan | | | |
| 2 | Que los empleados se encuentren registrados correctamente en el archivo maestro de nómina y que los sueldos autorizados son los reportados. | | | |
| 3 | Que los empleados que son dados de baja del archivo maestro en la fecha de su notificación. | | | |
| 4 | Que las prestaciones laborales son calculadas, registradas y reveladas de acuerdo a las políticas de la compañía. | | | |
| 5 | Que la preparación de la nómina este revisado y que los pagos realizados son de acuerdo a la nómina | | | |
| II | PROCEDIMIENTOS DE CONTROL | | | |
| 1 | Se solicitaron 6 nóminas al azar para la evaluación del cumplimiento de los controles implementados por la administración. | DLM | T.3.1 | |
| 2 | Se seleccionaron 10 personas y se solicitaron los expedientes para la evaluación del cumplimiento de los controles implementados por la administración. | DLM | T.3.2 | |
| 3 | Se solicitó el listado de baja de personal generado del sistema contable y se seleccionaron 10 personas para la inspección de los documentos de liquidación correspondiente. | DLM | T.3.3 | |
| 4 | Solicitamos el listado del personal que trabaja para la compañía del cual seleccionamos una muestra al azar de 25 empleados y se procedió a realizar la inspección física para verificar que no existan sueldos fantasmas | DLM | T.3.4 | |
| III | PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS | | | |
| 1 | <u>Conciliación de la nómina con las cuentas del mayor general:</u> Obtener una cédula de las nóminas mensuales, con información de los sueldos ordinarios, extraordinarios, bonificaciones, deducciones y líquido a recibir y conciliar el total de los doce meses con el mayor general. | DLM | T.3.5 | |
| 2 | <u>Movimiento de prestaciones laborales:</u> Conciliar el movimiento de las prestaciones laborales, provisiones con los gastos del período y las bajas con los pagos correspondientes así como, el saldo final con el mayor general. | DLM | T.3.6 | |
| 3 | <u>Realizar los cálculos de prestaciones laborales:</u> De acuerdo a la nómina realizar el recalcule de las prestaciones laborales (bono 14, aguinaldo) y conciliar con el movimiento de prestaciones (procedimiento anterior) | DLM | T.3.7 | |

| DL & Asociados, S.C. | | | | |
|---|---|---------------|--------------|----------|
| Audidores y Consultores | | P.T. | T.3.1 | Fecha |
| GLOBAL CENTER, S.A. | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| PROGRAMA DE AUDITORÍA | | | | |
| No | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | INICIA LES | REF. | |
| III PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS | | | | |
| 4 | <u>Inspección pagos de prestaciones laborales:</u> Solicitar las planillas de pago de prestaciones laborales e inspeccionar los comprobantes que efectivamente fueron pagados. | DLM | T.3.8 | |
| 5 | <u>Recalcular las cuota de IGSS patronal:</u> De acuerdo a la cédula de nóminas realizar un recalcule de las cuotas patronales de IGSS y conciliar con el mayor general e inspeccionar los pagos realizados según formularios y comprobante de pago. | DLM | T.3.9 | |
| IV OTROS PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA | | | | |
| 1 | <u>Revisión analítica final:</u> Analizar los gastos de nóminas, al cierre del período con los saldos posteriores más cercana al informe de auditoría e investigar las diferencias que superan las expectativas. | DLM | T.3.9 | |
| 2 | <u>Confirmación de abogados:</u> Solicitar confirmación de los abogados y verificar litigios reclamos o demandas laborales que requieran ajuste o revelación en los estados financieros. | DLM | T.3.9 | |
| 3 | <u>Revisión de hechos posteriores al cierre:</u> Realizar análisis de estados financieros posteriores al cierre, lecturas de actas, confirmaciones de abogados revisión de asientos de diario de transacciones de nóminas no registrados en el período correcto. | DLM | T.3.9 | |
| 4 | <u>Lectura de actas:</u> Solicitar las actas y documentar las decisiones del consejo de administración relacionados a nóminas. | DLM | T.3.9 | |
| 5 | <u>Análisis de negocio en marcha:</u> Realizar un análisis sobre el negocio en marcha. | DLM | T.3.9 | |
| 6 | <u>Solicitar manifestaciones escritas:</u> Solicitar a la administración las manifestaciones escritas sobre el elemento de nómina. | DLM | T.3.9 | |
| V DIVULGACIONES OBLIGATORIAS | | | | |
| 1 | Política de preparación de la nómina y reconocimiento del gasto | DLM | T.2 | |
| 2 | Políticas de prestaciones laborales | DLM | T.2 | |
| 3 | Moneda de preparación y período de preparación. | DLM | T.2 | |
| 4 | Demandas y obligaciones | DLM | T.2 | |

| | | | | |
|---|--|------------------------------------|--------------|--------------|
| DL & Asociados, S.C. | | P.T. | T.4 | Fecha |
| Audidores y Consultores | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| GLOBAL CENTER, S.A. | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | | | | |
| RESUMEN DE AJUSTES Y RECLASIFICACIONES | | | | |
| EXPRESADO EN QUETZALES | | | | |
| Cuenta | Descripción | Ajustes y Reclasificaciones | | Ref. |
| | | Debe | Haber | |
| Ajuste 1 | | | | |
| 220201 | Vacaciones | 199,898 | | T.3.6 |
| 220301 | Indemnizaciones | 103,140 | | T.3.6 |
| 510102 | Prestaciones laborales costo | | 248,491 | T.3.6 |
| 610102 | Prestaciones laborales gasto | | 54,547 | T.3.6 |
| Reversión de las provisiones de vacaciones e indemnizaciones en el período. | | 303,038 | 303,038 | T.2 |
| Ajuste 2 | | | | |
| 101101 | Bancos | 186,978 | | T.3.8 |
| 220202 | Aguinaldos | | 186,978 | T.3.8 |
| Reversión de los pagos de aguinaldo ya que solo se realizo el 50% del pago y el resto está pendiente de pago. | | 186,978 | 186,978 | T.2 |
| Ajuste 3 | | | | |
| 510210 | Gastos generales | 21,687 | | T.3.8 |
| 510102 | Prestaciones laborales (Indemnización) | | 21,687 | T.3.8 |
| Reclasificación del gasto de honorarios registrado como Indemnización | | 21,687 | 21,687 | T.2 |
| Ajuste 4 | | | | |
| 510103 | Cuota patronal costo | 258,788 | | T.3.9 |
| 610103 | Cuota patronal gasto | 98,371 | | T.3.9 |
| 220204 | IGSS por pagar | | 357,159 | T.3.9 |
| Reclasificación del gasto de honorarios registrado como Indemnización | | 357,159 | 357,159 | T.2 |

| DL & Asociados, S.C. Audidores y Consultores GLOBAL CENTER, S.A. AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 CÉDULA DE OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO | | P.T. | T.5 | Fecha |
|---|--|--------------|--------------|----------|
| | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| No. | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | INICIALES | REF. | |
| 1 | Se duplicó el pago de sueldo del señor Juan Pérez debido que se reportó y pagó en la planilla del mes de julio, sin embargo; el empleado se había dado de baja y se liquidó el sueldo proporcional mediante cheque 125 de fecha 25 de julio de 2017, por un valor de Q1,451. | DLM | T.3.5 | |
| 2 | La política de la compañía es registrar las indemnizaciones cuando se conoce un despido, sin embargo; la compañía durante el 2017 provisionó de forma mensual indemnizaciones por un valor de Q303,038 | DLM | T.3.6 | |
| 3 | Registro inadecuado del pago de aguinaldo debido que solo se pagó el 50% en diciembre del 2017 y el 50% restante se pagó en enero del 2018, sin embargo; la compañía lo contabilizó como si lo hubiera pagado afectando la cuenta de bancos por Q186,978. | DLM | T.3.8 | |
| 4 | El gasto de honorario del Lic. Serapio Jiménez según factura 506 y cheque de pago número 2875 del 20 de noviembre del 2017 por Q21,687, fue registrado en la cuenta de indemnización | DLM | T.3.8 | |
| 5 | La política de la compañía es realizar el pago de IGSS sobre los sueldos ordinarios, extraordinarios y bonificación por productividad, sin embargo; por error no se está incluyendo la bonificación por productividad en dicho cálculo, el valor no reportado es por Q258,788. | DLM | T.3.9 | |

| | | | | |
|--|---|---|------------|----------|
| DL & Asociados, S.C. Auditores y Consultores | | P.T. | T.6 | Fecha |
| | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| GLOBAL CENTER, S.A. AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 CÉDULA DE MARCAS | | | | |
| No. | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
| 1 | Suma verificada |  | | |
| 2 | Suma vertical y horizontal verificada |  | | |
| 3 | Cotejado con el diario mayor general |  | | |
| 4 | Cotejado con la cédula de nómina |  | | |
| 5 | Comprobante examinado |  | | |
| 6 | Cálculo comprobado |  | | |
| 7 | Cumple con el atributo de control |  | | |
| 8 | No cumple con el atributo de control |  | | |
| 9 | No aplica con el atributo de control | N/A | | |
| 10 | Ajuste propuesto registrado por la compañía |  | | |
| 11 | Ajuste propuesto no registrado por la compañía |  | | |
| 12 | Diferencia inmaterial que no será objeto de investigación |  | | |
| 13 | Observación de control interno | C/I | | |
| 14 | Copia proporcionada por el cliente | CPC | | |
| 15 | Papel de trabajo | P/T | | |
| 16 | Viene del papel de trabajo |  | | |
| 17 | Va para el papel de trabajo |  | | |

4.4.1 Papeles de trabajo de pruebas de control

Se procedió a evaluar la efectividad operativa de las actividades de control relevantes seleccionadas, de acuerdo con el programa de auditoría del elemento nómina, por lo cual se detallan los resultados y documentación obtenida en la evaluación:

| | | | | | | | | | |
|--|--|--------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| DL & Asociados, S.C. Auditores y Consultores | | P.T. | T.3.1 | Fecha | | | | | |
| GLOBAL CENTER, S.A. AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 | | | | | |
| | | Revisado por | OR | 17/01/18 | | | | | |
| REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE NÓMINAS | | | | | | | | | |
| Procedimiento: | | | | | | | | | |
| Las nóminas son mensuales, por lo que el control de autorización de nóminas se realiza 12 veces al año, para verificar el cumplimiento de revisión y autorización, de acuerdo a nuestro juicio profesional seleccionamos una muestra de 6 nóminas al azar. | | | | | | | | | |
| No. | Mes | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 1 | Enero | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | Marzo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Mayo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | Julio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | Septiembre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | Diciembre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Control | | | | | | | | | |
| 1. El auxiliar de nómina revisa que el personal este reportado en la nómina así como; las horas extras, comisiones, bonificaciones, descuentos y firma de preparado. | | | | | | | | | |
| 2. El jefe de contabilidad revisa que los cálculos de sueldos y descuentos son los correctos y concilia la nómina con el registro contables y firma la nómina de revisado. | | | | | | | | | |
| 3. El gerente financiero analiza los las nóminas de forma mensual, revisa con el presupuesto, el lote de pagos y concilia el liquido a pagar reportado en la nómina. | | | | | | | | | |
| Atributos: | | | | | | | | | |
| A | Los reportes de horas extras son revisados con el reporte de horas generados del sistema y conciliado con lo reportado en la nómina | | | | | | | | |
| B | Los reportes de comisiones son preparados por recursos humanos con base a las ventas o cobros realizados según tabla de comisiones. | | | | | | | | |
| C | El gerente de recursos humanos revisa las nóminas con los reportes auxiliares. | | | | | | | | |
| D | El contador general revisa que no exista personal dado de baja incluido en la nómina previo realizar la partida contable. | | | | | | | | |
| E | El gerente financiero analiza los sueldos ordinarios y extraordinarios, comisiones y descuento de forma mensual previo ser autorizado el pago. | | | | | | | | |
| F | El gerente financiero concilia el total de la nómina con el listado de cuentas cargados al banco previo a realizar las transferencias bancarias. | | | | | | | | |
| G | Las nóminas son revisadas y conciliadas con la planilla de IGSS y el pago es autorizado por gerencia financiera. | | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--------------|--------------|----------|----------|----------|----------|
| DL & Asociados, S.C. Audidores y Consultores | | P.T. | T.3.2 | Fecha | | | |
| GLOBAL CENTER, S.A. AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 | | | |
| | | Revisado por | OR | 17/01/18 | | | |
| REVISIÓN DE ALTAS DE PERSONAL | | | | | | | |
| Procedimiento: | | | | | | | |
| El personal de alta del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 corresponde a 28 empleados, para verificar el cumplimiento de expedientes, autorización y registro de personal contratado, de acuerdo a nuestro juicio profesional seleccionamos una muestra de 10 nombres de empleados al azar y solicitamos el expediente. | | | | | | | |
| No. | Empleado | A | B | C | D | E | F |
| 1 | Santiago Axel, García Martín | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | Sebastián Sergio, López Salazar | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Diego Guillermo, Pérez Rivera | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | Nicolás Matthew, González García | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | Samuel Valentín, Sánchez Lorenzo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | Alejandro Bautista, Martínez Pérez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | Daniel Álvaro, Rodríguez Gracia | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | Mateo Dylan, Fernández Caballero | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | Ángel Marcos, Gómez Robles | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | Matías Kimberly, Martín Mora | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 11 | Gabriel Luciano, García Pérez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 12 | Tomás Mario, Hernández Gonzales | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 13 | David César, Ruiz Pérez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 14 | Emiliano Cristóbal, Díaz Hidalgo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 15 | Andrés Luca, Álvarez Calvo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Control | | | | | | | |
| 1. Recursos humanos cuenta con un expediente en donde se archiva cada uno de los documentos del personal, así como la carta donde se documenta el sueldo autorizado, firmado por el trabajador y el patrono. | | | | | | | |
| 2. Recursos humanos revisa que todo personal dado de alta se registre en el sistema de nóminas, y que estos son registrados con el sueldo autorizado en el expediente. | | | | | | | |
| Atributos: | | | | | | | |
| A | El expediente cuenta con los documentos mínimos requeridos, contrato de trabajo, antecedentes penales y policíacos, curricular, certificados de estudio. | | | | | | |
| B | El candidato cumple con las capacidades requeridas como; haber estar estudiando una carrera a nivel medio, tenga la capacidad de contestar llamadas telefónicas. | | | | | | |
| C | Cuenta con el contrato de trabajo debidamente firmado | | | | | | |
| D | El sueldo registrado en el contrato de trabajo es el registrado en la nómina de sueldo para el respectivo cálculo y revisado por el contador general. | | | | | | |
| E | Los aumentos de sueldos están documentados con carta de aumento debidamente autorizado por recursos humanos y gerencia financiera | | | | | | |
| F | Los datos del empleado están registrados en los sistemas de nóminas según información del expediente así como la fecha de ingreso a la compañía. | | | | | | |

| | | | |
|--|--------------|--------------|----------|
| DL & Asociados, S.C. Audidores y Consultores GLOBAL CENTER, S.A. AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | P.T. | T.3.3 | Fecha |
| | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | Revisado por | OR | 17/01/18 |

REVISIÓN DE BAJAS DE PERSONAL

Procedimiento:

El personal de baja del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017 corresponde a 23 empleados, para verificar el cumplimiento de baja de personal, revisión y autorización de pagos de indemnización y prestaciones laborales, de acuerdo a nuestro juicio profesional seleccionamos una muestra de 10 nombres de empleados al azar y solicitamos la documentación de soporte..

| No. | Empleado | A | B | C | D | E | F |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Rodrigo Diego Alejandro, Romero González | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | Felipe Josué, Sanz Gómez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Francisco Franco, Torres Morrell | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | Pablo Santiago, Suarez García | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | Martín Sebastián, Ramírez Delgado | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | Fernando Diego, Vázquez Méndez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | Isaac Nicolás, Navarro Castillo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | Manuel Samuel, López García | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | Juan Pablo Alejandro, Domínguez Márquez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | Emmanuel Daniel, Ramos Martínez | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Control

1. Recursos humanos cuenta con una boleta en donde se documenta la baja de personal, en donde el jefe inmediato describe el motivo de la baja y la fecha, esta boleta es firmada por recursos humanos al registrar la baja en el sistema.

2. El departamento de nómina procede a realizar los cálculos de las indemnizaciones, sueldos y prestaciones laborales del personal de baja y prepara el finiquito correspondiente, el departamento de contabilidad revisa dicho cálculo para emitir el cheque respectivo, y el empleado firma el finiquito y cheque que está conforme con el pago.

Atributos:

| | |
|----------|--|
| A | El expediente cuenta con la carta de informe el motivo de la baja debidamente firmado por el empleado y recursos humanos. |
| B | La fecha de baja del empleado fue registrada en el sistema y verificada que se encuentra bloqueado para evitar pagos de personal que ya no trabaja para la compañía. |
| C | Solicitamos la nómina del mes siguiente a la fecha en que se dio de baja al personal seleccionado y verificamos que no se encuentre registrado. |
| D | El cálculo de las prestaciones laborales e indemnizaciones fueron preparados por recursos humanos y revisados por el jefe de contabilidad. |
| E | Los cheques fueron revisados con las liquidaciones correspondientes y autorizados por el gerente financiero. |
| F | El finiquito laboral y el comprobante de pago fueron firmados por el empleado que está de acuerdo con la prestación laboral pagada. |

| | | | | |
|---|--|--------------|--------------|--------------|
| DL & Asociados, S.C. | | P.T. | T.3.4 | Fecha |
| Audidores y Consultores | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| GLOBAL CENTER, S.A. | | Revisado por | OR | 17/01/18 |
| AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | | | | |
| INSPECCION FÍSICA DE PERSONAL | | | | |
| Procedimiento: | | | | |
| Al 31 de diciembre del 2017 el personal registrado en las planillas son 133, para verificar la existencia del personal registrado y que estos realicen las actividades según puesto registrado, de acuerdo a nuestro juicio profesional seleccionamos una muestra de 25 nombres de empleados al azar y realizamos una entrevista. | | | | |
| No. | Empleado | A | B | C |
| 1 | Emilio Mateo, García Fernández | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2 | Vicente Ángel, Castro Cruz | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Eduardo Matías, Gil Martín | ✓ | ✓ | ✓ |
| 4 | Juan Gabriel, Flores González | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5 | Javier Tomás, Morales Medina | ✓ | ✓ | ✓ |
| 6 | Jorge David, Blanco López | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | Aarón Emiliano, Sánchez Herrera | ✓ | ✓ | ✓ |
| 8 | José Andrés, Fernández Sánchez | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | Erick Joaquín, Serrano Marín | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | Luis Carlos, Molina Rodríguez | ✓ | ✓ | ✓ |
| 11 | Cristian Alexander, Martínez Núñez | ✓ | ✓ | ✓ |
| 12 | Ignacio Adrián, Ortiz Sánchez | ✓ | ✓ | ✓ |
| 13 | Christopher Lucas, Pérez Vega | ✓ | ✓ | ✓ |
| 14 | Jesús Benjamín, González Iglesias | ✓ | ✓ | ✓ |
| 15 | Kevin Leonardo, Santos Gómez | ✓ | ✓ | ✓ |
| 16 | Juan José Rodrigo, Pérez Rojas | ✓ | ✓ | ✓ |
| 17 | Agustín Felipe, Ortega Reyes | ✓ | ✓ | ✓ |
| 18 | Juan David Francisco, Vidal Luna | ✓ | ✓ | ✓ |
| 19 | Simón Pablo, Prieto Campos | ✓ | ✓ | ✓ |
| 20 | Joshua Martín, Guerrero Martínez | ✓ | ✓ | ✓ |
| 21 | Maximiliano Fernando, Montero Rubio | ✓ | ✓ | ✓ |
| 22 | Miguel Ángel Isaac, Cortes García | ✓ | ✓ | ✓ |
| 23 | Juan Sebastián Manuel, Ruiz Pena | ✓ | ✓ | ✓ |
| 24 | Bruno Juan Pablo, Santana González | ✓ | ✓ | ✓ |
| 25 | Iván Emmanuel, Soto Ferrer | ✓ | ✓ | ✓ |
| Control | | | | |
| 1. Recursos humanos genera la bitácora de ingresos y salidas del sistema, y verifica con el listado que el personal se presente a trabajar. | | | | |
| Atributos: | | | | |
| A | El empleado cuenta con su expediente en donde se archiva fotocopia de DPI antecedentes penales y policíacos, contrato de trabajo debidamente firmado, carta de bienvenida en donde se informa al empleado sobre su sueldo y fecha de alta. | | | |
| B | Se verificó la bitácora de ingresos y egresos de personal en donde se observo que se presenta a las instalaciones. | | | |
| C | Nos entrevistamos con el personal para verificar su existencia física y confirmar que el puesto que desempeña es el registrado en el sistema. | | | |

4.4.2 Papeles de trabajo de las pruebas sustantivas

Se procedió a realizar los procedimientos sustantivos de acuerdo con el programa de auditoría del elemento de nómina por lo cual se detallan los resultados y documentación obtenida en la evaluación:

| DL & Asociados, S.A. Auditores y Consultores GLOBAL CENTER, S.A AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 CONCILIACIÓN DE SUELDOS SEGÚN CONTABILIDAD, NÓMINAS Y PLANILLAS DE IGSS EXPRESADOS EN QUETZALES | | | | | | P.T. | T.3.5 | Fecha |
|---|--|----------------------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------|----------|
| | | | | | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | | | | | | Revisado por: | OR | 17/01/18 |
| No. | MES | Sueldos según Contabilidad | Sueldos según Nóminas | Sueldos según Planilla IGSS | Diferencia contabilidad vrs nóminas | Diferencia nóminas vrs planilla IGSS | | |
| | | A | B | C | A - B | B - C | | |
| 126 | Enero | 465,576 | 465,576 | 304,769 | - | 160,807 | | |
| 133 | Febrero | 475,285 | 475,285 | 312,139 | - | 163,145 | | |
| 127 | Marzo | 487,362 | 487,362 | 306,583 | - | 180,779 | | |
| 131 | Abril | 486,610 | 486,610 | 310,706 | - | 175,904 | | |
| 130 | Mayo | 493,472 | 493,472 | 315,524 | - | 177,948 | | |
| 137 | Junio | 554,696 | 554,696 | 328,377 | - | 226,318 | | |
| 131 | Julio | 526,800 | 525,350 | 306,290 | 1,451 | 219,060 | C / I | |
| 131 | Agosto | 536,949 | 536,949 | 310,373 | - | 226,576 | | |
| 126 | Septiembre | 523,522 | 523,522 | 298,510 | - | 225,011 | | |
| 122 | Octubre | 505,571 | 505,571 | 286,057 | - | 219,513 | | |
| 103 | Noviembre | 436,597 | 436,597 | 237,234 | - | 199,363 | | |
| 103 | Diciembre | 463,690 | 463,690 | 247,024 | - | 216,666 | | |
| | | <u>5,956,129</u> | <u>5,954,678</u> | <u>3,563,587</u> | <u>1,451</u> | <u>2,391,091</u> | m | C / I |
| 5101 | Sueldos y bonificaciones a empleados costo | | <u>4,870,257</u> | <u>T.3.9</u> | | | | |
| 6101 | Sueldos y bonificaciones a empleados gasto | | <u>1,085,872</u> | <u>T.2</u> | | | | |
| | DMG | | <u>5,956,129</u> | | | | | |

C / I Se duplicó el pago de sueldo del señor Juan Pérez debido que se reportó y pagó en la planilla del mes de julio sin embargo el empleado se había dado de baja y se liquidó el sueldo proporcional mediante cheque 125 de fecha 25 de julio de 2017, por un valor de Q1,451.

C / I La política de la compañía es realizar el pago de IGSS sobre los sueldos ordinarios, extraordinarios y bonificación por productividad, sin embargo; por error no se está incluyendo la bonificación por productividad en dicho cálculo, el valor no reportado es por Q258,788.

m Diferencia inmaterial para nuestra auditoría solo se reportará en la carta de control interno

Saldo registrado según contabilidad del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017

Saldo inspeccionado contra las nóminas físicas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Saldo cotejado contra las planillas físicas presentadas al IGSS correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

DL & Asociados, S.A.
Audidores y Consultores

GLOBAL CENTER, S.A
AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EXPRESADO EN QUETZALES
REVISIÓN DE NÓMINAS

| | | |
|--------------|----------------|----------|
| P.T. | T.3.5.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

| No. | MES | Sueldo Ordinario | Sueldo extraordinario | Bonificación Decreto | Bono de Productividad | INGRESO TOTAL | IGSS | ISR | ANTICIPOS | OTROS | TOTAL DESCUENTOS | LIQUIDO A PAGAR | Ref. |
|-----|------------|------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|------------------|----------------|---------------|------------------|----------------|------------------|------------------|------|
| 126 | Enero | 299,454 | 5,315 | 31,185 | 129,622 | 465,576 | 14,756 | 1,825 | 123,493 | 22,044 | 162,117 | 303,458 | |
| 133 | Febrero | 306,730 | 5,410 | 31,830 | 131,315 | 475,285 | 15,040 | 1,867 | 123,942 | 26,308 | 167,157 | 308,127 | |
| 127 | Marzo | 301,845 | 4,738 | 31,320 | 149,459 | 487,362 | 14,771 | 1,865 | 126,296 | 29,725 | 172,657 | 314,704 | |
| 131 | Abril | 304,503 | 6,203 | 31,598 | 144,307 | 486,610 | 14,897 | 2,528 | 127,433 | 27,157 | 172,014 | 314,596 | |
| 130 | Mayo | 305,436 | 10,088 | 31,637 | 146,311 | 493,472 | 15,209 | 2,696 | 126,285 | 33,435 | 177,625 | 315,847 | |
| 137 | Junio | 319,847 | 8,530 | 32,850 | 193,468 | 554,696 | 15,823 | 5,329 | 143,144 | 48,617 | 212,914 | 341,782 | |
| 131 | Julio | 299,232 | 7,058 | 30,990 | 188,070 | 525,350 | 14,763 | 5,816 | 137,757 | 33,401 | 191,736 | 333,614 | |
| 131 | Agosto | 305,912 | 4,461 | 31,125 | 195,451 | 536,949 | 14,954 | 5,768 | 141,750 | 40,492 | 202,964 | 333,985 | |
| 126 | Septiembre | 294,922 | 3,589 | 30,652 | 194,359 | 523,522 | 14,415 | 5,574 | 138,413 | 34,817 | 193,219 | 330,303 | |
| 122 | Octubre | 282,279 | 3,778 | 29,160 | 190,353 | 505,571 | 13,779 | 4,644 | 129,886 | 31,669 | 179,977 | 325,593 | |
| 103 | Noviembre | 236,051 | 1,183 | 24,667 | 174,695 | 436,597 | 11,405 | 4,670 | 109,965 | 30,248 | 156,289 | 280,308 | |
| 103 | Diciembre | 244,988 | 2,036 | 25,761 | 190,905 | 463,690 | 11,906 | 8,047 | 115,431 | 32,746 | 168,130 | 295,561 | |
| | | 3,501,199 | 62,388 | 362,776 | 2,028,315 | 5,954,678 | 171,718 | 50,628 | 1,543,795 | 390,659 | 2,156,800 | 3,797,878 | |

T.3.5

La diferencia corresponde a que se duplico el gasto e sueldo del señor Juan Pérez debido que se reporto en la planilla y se pago mediante transferencia y también se le pago con el cheque de la liquidación laboral.

- III Diferencia inmaterial para nuestra auditoria solo se reportara en la carta de control interno
- ++ Liquidado a pagar verificado contra los comprobantes de pagos debidamente autorizado
- W Saldos inspeccionados contra las nóminas físicas del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.
- ^ Suma vertical verificado
- W Suma vertical y horizontal verificados

DL & Asociados, S.A.
Audidores y Consultores

GLOBAL CENTER, S.A
AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EXPRESADO EN QUETZALES
MOVIMIENTO DE PRESTACIONES LABORALES

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | T.3.6 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

| Descripción | Vacaciones | Aguinaldo | Bono 14 | Indemnización | Total Prestaciones | Ref. |
|-----------------------|------------|-----------|-----------|---------------|--------------------|------------------|
| Saldos al 31/12/2016 | 189,903 | 38,378 | 168,506 | 24,380 | 421,167 | a/ |
| Aumentos (Gastos) | 185,686 | 458,793 | 458,707 | 463,397 | 1,566,583 | T.3.7 |
| Disminuciones (Pagos) | (175,691) | (456,773) | (449,838) | (384,637) | (1,466,939) | T.3.9 |
| Saldos al 31/12/2017 | 199,898 | 40,398 | 177,375 | 103,140 | 520,811 | T.2 |
| Saldo según auditoría | - | 40,398 | 177,375 | - | 217,773 | |
| Diferencia | 199,898 | - | - | 103,140 | 303,038 | A&R 1 |

Marcas

a/ Los saldos fueron cotejados con el mayor general al 31 de diciembre de 2016.

^ Suma vertical verificado

^< Suma vertical y horizontal verificados

CPC Cédula proporcionado por el cliente en donde se observa los movimientos de las prestaciones laborales del periodo.

Ajuste

A&R1 La compañía tiene la política de no provisionar las vacaciones ya que todo el personal goza los días de vacaciones según la ley por lo que se propone el ajuste.

A&R1 La compañía tiene la política de no provisionar las indemnizaciones ya que este se hace por el método directo, este se registra cuando se paga o cuando se tiene la obligación presente.

| | | | | | |
|---|--|--|--------------|-------|----------|
| DL & Asociados, S.A. Auditores y Consultores | | | P.T. | T.3.7 | Fecha |
| GLOBAL CENTER, S.A AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 EXPRESADO EN QUETZALES CÁLCULO DE PRESTACIONES LABORALES | | | Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| | | | Revisado por | OR | 17/01/18 |

| No | MES | Recalculo de prestaciones laborales | | | | INGRESO TOTAL | Vacaciones | Aguinaldo | Bono 14 | Indemnización | Total |
|-----|------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|-----------|
| | | Sueldo Ordinario | Sueldo extraordinario | Bonificación Decreto | Bono de Productividad | | | | | | |
| | | A | B | C | D | | (A-B)*4.17% | (A-B)*8.33% | A+C+D)*8.33% | (A-B)*8.33% | |
| 126 | Enero | 299,454 | 5,315 | 31,185 | 129,622 | 465,576 | 15,891 | 35,755 | 35,755 | 35,755 | 123,155 |
| 133 | Febrero | 306,730 | 5,410 | 31,830 | 131,315 | 475,285 | 16,270 | 36,502 | 36,502 | 36,502 | 125,777 |
| 127 | Marzo | 301,845 | 4,738 | 31,320 | 149,459 | 487,362 | 15,983 | 37,607 | 37,607 | 37,607 | 128,804 |
| 131 | Abril | 304,503 | 6,203 | 31,598 | 144,307 | 486,610 | 16,191 | 37,399 | 37,399 | 37,399 | 128,389 |
| 130 | Mayo | 305,436 | 10,088 | 31,637 | 146,311 | 493,472 | 16,421 | 37,644 | 37,644 | 37,644 | 129,353 |
| 137 | Junio | 319,847 | 8,530 | 32,850 | 193,468 | 554,696 | 17,086 | 42,775 | 42,775 | 42,775 | 145,410 |
| 131 | Julio | 299,232 | 7,058 | 30,990 | 188,070 | 525,350 | 15,953 | 40,607 | 40,607 | 40,607 | 137,774 |
| 131 | Agosto | 305,912 | 4,461 | 31,125 | 195,451 | 536,949 | 16,153 | 41,779 | 41,779 | 41,779 | 141,489 |
| 126 | Septiembre | 294,922 | 3,589 | 30,652 | 194,359 | 523,522 | 15,569 | 40,772 | 40,772 | 40,772 | 137,885 |
| 122 | Octubre | 282,279 | 3,778 | 29,160 | 190,353 | 505,571 | 14,910 | 39,384 | 39,384 | 39,384 | 133,063 |
| 103 | Noviembre | 236,051 | 1,183 | 24,667 | 174,695 | 436,597 | 12,388 | 34,227 | 34,227 | 34,227 | 115,070 |
| 103 | Diciembre | 244,988 | 2,036 | 25,761 | 190,905 | 463,690 | 12,903 | 36,323 | 36,323 | 36,323 | 121,872 |
| | | 3,501,199 | 62,388 | 362,776 | 2,028,315 | 5,954,678 | 185,717 | 460,774 | 460,774 | 460,774 | 1,568,040 |

| Descripción | al | | | | Total |
|-------------------------------------|------------|-----------|---------|---------------|-----------|
| | Vacaciones | Aguinaldo | Bono 14 | Indemnización | |
| Costo | 136,701 | 345,828 | 346,805 | 350,127 | 1,179,461 |
| Gasto | 48,985 | 112,965 | 111,902 | 113,270 | 387,122 |
| Contabilidad | 185,686 | 458,793 | 458,707 | 463,397 | 1,566,583 |
| Diferencia recálculo y contabilidad | 31 | 1,981 | 2,067 | 2,623 | 1,457 |

- ✓ Cálculo de prestaciones laborales verificado según porcentajes legales.
- a/ El saldo de vacaciones e Indemnización será revertido debido que la política de la compañía es la siguiente:
 - 1 **Vacaciones:** no se provisionan debido que el personal tiene derecho a descansar un mínimo de 15 días con goce de sueldo por cada año de trabajo continuo de servicio, se provisionan y paga solo en caso de terminación de la relación laboral. Ver ajuste **A&R 1**
 - 2 **Indemnizaciones:** son reconocidas solo cuando la compañía tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, los gastos por indemnización se reconocen cuando se tiene conocimiento de un despido o por fallecimiento de un trabajador. Ver ajuste **A&R 1**
- m La diferencia corresponde a ajustes sueldos y bonificaciones no reportados si embargo la diferencia no supera nuestro error trivial por lo que no se realizaron mas pruebas de auditoría

| | | |
|--|--|--|
| DL & Asociados, S.A. | | |
| Audidores y Consultores | | |
| GLOBAL CENTER, S.A | | |
| AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 | | |
| EXPRESADO EN QUETZALES | | |
| INSPECCIÓN DE PAGOS DE PRESTACIONES LABORALES | | |

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | T.3.8 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

| | Descripción | Total planilla | Contabilidad | Ref. | Diferencia | Transferencias | Diferencia | A/ | B/ | Ref. |
|--|-----------------------|------------------|------------------|--------------|------------|------------------|----------------|----|----|-----------|
| | Vacaciones | 175,691 | 175,691 | T.3.6 | 0 | 175,691 | - | ✓ | ✓ | |
| | Planilla de aguinaldo | 456,773 | 456,773 | | - | 229,397 | 227,376 | ✓ | ✓ | a/ |
| | Planilla bono 14 | 449,838 | 449,838 | | - | 449,838 | - | ✓ | ✓ | |
| | Indemnizaciones | 362,950 | 384,637 | T.3.6 | - 21,687 | 362,950 | - | ✓ | ✓ | b/ |
| | | <u>1,445,252</u> | <u>1,466,939</u> | | - 21,687 | <u>1,217,876</u> | <u>227,376</u> | | | |

Aguinaldo por pagar
Diferencia de auditoría

A&R 3

40,398 **T.2**
186,978 **A&R 2**

a/ Observamos que el pago de indemnización solo se realizó el 50%, sin embargo; la contabilidad registró el 100% del pago rebajando el pasivo se propuso el ajuste correspondiente.

b/ La diferencia corresponde a gastos de honorarios profesionales el cual fueron contabilizados como gastos de indemnización se propuso el ajuste.

Atributos

A/ Planilla de bono 14 y aguinaldo revisado y autorizado

B/ Inspeccionamos los comprobantes de pago y lo cotejamos contra las planillas correspondientes

CM

DL & Asociados, S.A
Audidores y Consultores

GLOBAL CENTER, S.A
AUDITORÍA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
EXPRESADO EN QUETZALES
CÁLCULO DE IGSS PATRONAL Y LABORAL

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | T.3.9 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

| N | MES | IGSS Laboral | IGSS Patronal | Cálculo de Auditoría | | | | | | | | |
|-----|------------|---------------------------|---------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------|----------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|-------|
| | | | | INGRESO TOTAL | Bonificación Decreto | Base para pago IGSS | Cuota Laboral | Cuota Patronal | Diferencia IGSS Laboral | Diferencia IGSS Patronal | Total Diferencias | |
| | | | | A | B | C | C*4.83% | C*12.67% | D | E | (D + E) | |
| 126 | Enero | 14,756 | 38,645 | 465,576 | 31,185 | 434,391 | 20,981 | 55,037 | (6,225) | (16,392) | (22,617) | |
| 133 | Febrero | 15,040 | 39,388 | 475,285 | 31,830 | 443,455 | 21,419 | 56,186 | (6,379) | (16,798) | (23,176) | |
| 127 | Marzo | 14,771 | 38,683 | 487,362 | 31,320 | 456,042 | 22,027 | 57,780 | (7,256) | (19,098) | (26,354) | |
| 131 | Abril | 14,897 | 39,014 | 486,610 | 31,598 | 455,013 | 21,977 | 57,650 | (7,080) | (18,636) | (25,715) | |
| 130 | Mayo | 15,209 | 39,830 | 493,472 | 31,637 | 461,835 | 22,307 | 58,515 | (7,098) | (18,685) | (25,782) | |
| 137 | Junio | 15,823 | 41,439 | 554,696 | 32,850 | 521,846 | 25,205 | 66,118 | (9,382) | (24,679) | (34,061) | |
| 131 | Julio | 14,763 | 38,662 | 525,350 | 30,990 | 494,360 | 23,878 | 62,635 | (9,115) | (23,974) | (33,089) | |
| 131 | Agosto | 14,954 | 39,163 | 536,949 | 31,125 | 505,824 | 24,431 | 64,088 | (9,477) | (24,925) | (34,402) | |
| 126 | Septiembre | 14,415 | 37,750 | 523,522 | 30,652 | 492,869 | 23,806 | 62,447 | (9,391) | (24,696) | (34,087) | |
| 122 | Octubre | 13,779 | 36,085 | 505,571 | 29,160 | 476,411 | 23,011 | 60,361 | (9,232) | (24,276) | (33,508) | |
| 103 | Noviembre | 11,405 | 29,868 | 436,597 | 24,667 | 411,929 | 19,896 | 52,191 | (8,491) | (22,323) | (30,814) | |
| 103 | Diciembre | 11,906 | 31,180 | 463,690 | 25,761 | 437,929 | 21,152 | 55,486 | (9,246) | (24,306) | (33,552) | |
| | | 171,718 | 449,706 | 5,954,678 | 362,776 | 5,591,902 | 270,089 | 708,494 | (98,371) | (258,788) | (357,159) | A&R 4 |
| | | IGSS cuota patronal costo | | 343,996 | | | | | | | | |
| | | IGSS cuota patronal gasto | | 105,710 | | | | | | | | |
| | | Diferencia de auditoria | | - | | | | | | | | |

C/I La administración calcula y paga la cuota de IGSS sobre el salario ordinario y extraordinario y no sobre la bonificación de productividad, de acuerdo al artículo 4 del Reglamento sobre la recaudación de contribuciones al régimen de seguridad social Acuerdo gubernativo 1118 el calculo de dichas cuotas recae sobre el salario total del trabajador, excepto Bono 14, Aguinaldo y Bonificación decreto y por terminación de contrato, La compañía asume el gasto de la cuota patronal y laboral y provisiona el gasto.

★ Cotejado contra recibo de pago y cheque de pago para cada una de las planillas mensuales.

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | U-1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.5 Etapa de finalización

4.5.1 Revisión general final del elemento de nóminas

Como parte de la auditoría se realizó una revisión analítica general del elemento de nómina, por lo que se presenta a continuación la revisión correspondiente:

Procedimientos:

- Comparar los saldos auditados al 31 de diciembre de 2017 contra los saldos auditados al 31 de diciembre de 2016
- Identificar el origen de la variación y analizar su naturaleza.
- Analizar si la variación es consistente con el entendimiento de la compañía y con la evidencia obtenida a través de los procedimientos de control y sustantivos.

| <u>Descripción</u> | <u>31/12/2017</u> | <u>31/12/2016</u> | <u>Variación</u> |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| <u>Pasivos Laborales</u> | | | |
| Prestaciones laborales por pagar | 761,910 | 421,167 | 340,743 |
| <u>Costo de ventas</u> | | | |
| Beneficios a empleados | 6,382,324 | 6,010,092 | 372,232 |
| <u>Gasto de Administración</u> | | | |
| Beneficios a empleados | 1,622,528 | 1,483,983 | 138,545 |

Explicación:

En el resumen del movimiento final del elemento nómina (incluye ajustes realizados), se puede observar cómo se integra el incremento en el año 2017.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | U-1.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Conclusión:

El análisis final del componente auditado nos provee una seguridad de que las conclusiones formadas durante la etapa de ejecución pueden ser corroboradas, no existiendo riesgos de error material no reconocidos previamente. Nuestra conclusión de la revisión final del componente auditado se basó en las siguientes consideraciones:

- Los principales pagos de sueldos, adiciones y bajas de personal quedaron documentados en los papeles de trabajo para los procedimientos sustantivos y de control realizados, así mismo, los gastos por prestaciones laborales.
- No existieron transacciones inusuales que requieran procedimientos específicos de auditoría o revelaciones adicionales.
- No existieron cambios en las políticas contables relacionadas con nómina.

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | U-2 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.5.2 Revisión de hechos posteriores al cierre

Como parte de auditoría se realizó una revisión de eventos subsecuentes a la fecha de los estados financieros para el elemento nómina, con el fin de obtener evidencia de que todos los acontecimientos a la fecha del informe de auditoría, que puedan requerir ajuste o revelación, hayan sido identificados. A continuación, se resumen los procedimientos realizados y las conclusiones alcanzadas que son relevantes para el elemento de nómina.

Procedimientos:

- Verificar en los papeles de trabajo de lectura de actas del Consejo de Administración y Asamblea de Accionistas, realizadas con posterioridad a la fecha de los estados financieros, si existen transacciones o eventos que puedan tener un efecto sobre los saldos auditados de nóminas, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, o que requieran ser revelados en las notas a los estados financieros.
- Observar y analizar los estados financieros del mes de febrero de 2017 para descartar la existencia de transacciones significativas e inusuales que puedan tener un efecto sobre los saldos auditados o que requieran ser revelados en las notas a los estados financieros.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | U-2.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Resumen de lectura de actas.

De la lectura de actas del consejo de administración y asamblea de accionistas con posterioridad a la fecha de los estados financieros, no se observaron asuntos significativos que requieran ser revelados o considerar su efecto en los saldos en los estados financieros al 31 de diciembre de 2017.

Resumen de análisis de estados financieros al 25 de febrero de 2018

Se observaron los estados financieros al 25 de febrero de 2018 por ser los más cercanos a la fecha del informe de auditoría. En relación al elemento nómina existe un incremento neto en relación a los saldos de sueldos de Q.398,600 que representa el 5% del incremento del salario mínimo.

La variación es consistente con las operaciones de la compañía. No se considera que existan hechos posteriores significativos que puedan tener un efecto sobre los saldos auditados por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, o que requieran revelaciones adicionales.

| | | |
|--------------|------------|----------|
| P.T. | U-3 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

4.5.3 Memorando resumen de auditoría

Cambios significativos en la estrategia de auditoría

| Cambios significativos a la estrategia de auditoría: | Si | No | Describir los cambios y su efecto sobre nuestra estrategia y procedimientos de auditoría. |
|--|----|----------|---|
| Materialidad planeada | | X | No aplica. |
| Riesgos de error material a nivel de aseveración provenientes de fraude. | | X | No aplica. |
| Evaluaciones de riesgos inherentes | | X | No aplica. |
| Otros cambios que se consideren significativos | | X | No Aplica. |

Resumen de hallazgos de control interno

Los puntos de control se detallan en la cédula de observaciones de control interno T-5

Resumen de errores contables identificados mediante los procedimientos sustantivos

Los errores contables identificados se enumeran en el resumen de ajustes y reclasificaciones T-4 y todos fueron corridos por la administración.

| | | |
|--------------|--------------|----------|
| P.T. | U-3.1 | Fecha |
| Hecho por: | DLM | 15/01/18 |
| Revisado por | OR | 17/01/18 |

Conclusiones sobre negocio en marcha

No se identificaron asuntos que requirieran considerar la aplicabilidad del supuesto de negocio en marcha. La compañía no tiene pérdida en su operación anual.

Resultado de revisión de hechos posteriores

No se observaron hechos posteriores hasta la fecha de informe de auditoría, que tuvieran efecto sobre los saldos auditados al 31 de diciembre de 2017, o que requirieran ser revelados en las notas a los estados financieros.

Conclusión sobre los procedimientos realizados y la evidencia obtenida.

En nuestra opinión, el alcance de nuestra auditoría fue adecuado, hemos obtenido evidencia suficiente y apropiada sobre la razonabilidad del elemento nómina de los estados financieros.

4.5.4 Informe de los auditores independientes

DL & Asociados, S.C.
Auditores y Consultores

GLOBAL CENTER, S.A.

Informe de los Auditores Independientes
Por el año terminado el 31 de diciembre 2017

GLOBAL CENTER, S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CONTENIDO

| | Páginas |
|---|-----------|
| INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES | 98 - 102 |
| INTEGRACIÓN DEL ELEMENTO NÓMINA | 102 - 103 |
| NOTAS REVELATORIAS AL ELEMENTO NÓMINA | 103 - 104 |

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas de:

GLOBAL CENTER, S.A.

Hemos auditado el elemento de nómina de GLOBAL CENTER, S.A. (la Compañía), por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, y un resumen de las principales políticas contables del elemento nómina y otra información explicativa “el componente”. El elemento nómina ha sido preparado para la administración con base a Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

Responsabilidades de la Administración en relación con los estados financieros

La Administración de la Compañía es responsable por la preparación y presentación razonable del elemento nómina de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeña y medianas entidades (NIIF para las Pymes), por el control interno tal como la administración considere necesario para permitir su elaboración libre errores materiales, debido a fraude o error.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre el componente de nómina adjunto basado en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría.

Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si el estado financiero está libre de incorrección material.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en el estado financiero. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en el estado financiero, debida a fraude o error, al efectuar dichas valoraciones de los riesgos, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación fiel por parte de la entidad del estado financiero, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuado en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoria también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicables y de la razonabilidad de las estimaciones contables, en su caso, realizadas por la dirección, así como; la evaluación de la presentación del elemento de nómina.

Opinión

En nuestra opinión, el elemento de nómina de la empresa Global Center, S.A., al 31 de diciembre de 2017, presenta fielmente, en todos los aspectos materiales la información financiera, de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

Bases contables y restricción a la distribución y utilización

El presente informe ha sido emitido para el Consejo de Administración y los accionistas de Global Center, S.A., como resultado, el presente informe, la cédula y las notas explicativas que se acompañan, no debería ser distribuido a otras entidades distintas de Global Center, S.A. y su casa matriz.

DL & Asociados, S.C.



Lic. Fernando Zacarías
Socio Director
Colegiado No. 1999

Guatemala 17 de enero de 2018

GLOBAL CENTER, S.A.
NÓMINA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

ESTADO DEL ELEMENTO NÓMINA

Las prestaciones laborales por pagar al 31 de diciembre de 2017, se detalla a continuación;

Prestaciones laborales por pagar

| | |
|------------------------------|----------------|
| Aguinaldos | 227,376 |
| Bono 14 | 177,375 |
| IGSS por pagar | <u>357,159</u> |
| Total Beneficios a empleados | <u>761,910</u> |

Los costos y gastos de sueldos y bonificaciones por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, se detalla a continuación;

Costo de ventas

| | |
|--------------------------------------|----------------|
| Sueldos y bonificaciones a empleados | 4,870,257 |
| Beneficios a empleados | 909,283 |
| Cuota patronal | <u>602,784</u> |
| Sueldos y bonificaciones costo | 6,382,324 |

Gasto de Administración

| | |
|---|------------------|
| Sueldos y bonificaciones a empleados | 1,085,872 |
| Beneficios a empleados | 332,575 |
| Cuota Patronal | <u>204,081</u> |
| Sueldos y bonificaciones administración | <u>1,622,528</u> |
| Total nóminas | <u>8,004,852</u> |

GLOBAL CENTER, S.A.
NOTAS REVELATORIAS AL ELEMENTO NÓMINA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

1. Información General

Global Center, S.A., la Compañía fue organizada el 02 de abril de 2005, como una sociedad anónima, por un plazo indefinido de acuerdo con las Leyes de la República de Guatemala. Su objeto principal de acuerdo con su escritura de constitución es; la prestación de servicios de llamadas telefónicas en el mercado local, siendo sus principales clientes, restaurantes de comida rápida, telefonías entre otros.

2. Bases para la preparación y presentación

El elemento nómina ha sido preparado de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

3. Resumen de las principales políticas contables

Unidad monetaria - Los estados financieros que se adjuntan están expresados en Quetzales (símbolo Q) moneda oficial de la República de Guatemala. El tipo de cambio del Quetzal con respecto al Dólar de los Estados Unidos de América, es fijado por la oferta y la demanda en el mercado bancario. Al 31 de diciembre de 2017, el tipo de cambio de referencia establecido por el Banco de Guatemala era de Q7.34 por US\$1.00.

Las prestaciones laborales se calculan de forma mensual utilizando los porcentajes máximos legales, se cargan al gasto y se abonan a las prestaciones laborales por pagar y cuando se pagan se caga las prestaciones laborales por pagar contra los bancos, los porcentajes máximo legal se detalla a continuación:

| Descripción | Mensual | Anual |
|---------------|----------------|--------|
| Bono 14 | 8.33% | 100% |
| Aguinaldo | 8.33% | 100% |
| IGSS patronal | 12.67% | 12.67% |
| Indemnización | Cuando se paga | |
| Vacaciones | Cuando se paga | |

Indemnizaciones - Son reconocidas solo cuando la compañía tiene una obligación presente como resultado de un evento pasado, los gastos por indemnización se reconocen cuando se tiene conocimiento de un despido o por fallecimiento de un trabajador.

Vacaciones - no se provisionan debido que el personal tiene derecho a descansar un mínimo de 15 días con goce de sueldo por cada año de trabajo continuo de servicio, se provisiona y paga solo en caso de terminación de la relación laboral

Contingencias – No se tiene conocimiento de contingencias por litigios o demandas que requieran ser reveladas.

Eventos subsecuentes - No se tiene conocimiento de ningún evento posterior, ocurrido entre la fecha de los estados financieros y de su autorización, que requiera la modificación de las cifras presentadas de los estados financieros autorizados.

4.5.5 Carta de representación de la administración

GLOBAL CENTER, S.A.
12 calle 18-05B zona 10, Guatemala Ciudad.
Tel: 2432-6678 Fax: 2432-6679

Guatemala 17 enero 2018

Señores:
DL & Asociados, S.C.
9na av. 3ra calle 9-23 zona 14
Teléfono: 2449-3720

Señores Auditores:

En relación con la contratación de sus servicios profesionales para realizar la auditoría de nómina de Global Center, S.A. por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, con el propósito de expresar una opinión independiente sobre la razonabilidad del elemento de nómina, de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes), nosotros confirmamos ante ustedes que, de acuerdo a nuestro mejor conocimiento y entender, las siguientes declaraciones les han sido manifestadas durante su auditoría:

1. Nosotros somos responsables por la apropiada presentación del elemento de nómina de conformidad con Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades (NIIF para las Pymes).

2. Hemos puesto a disposición de ustedes todo lo concerniente a:
 - a) Registros financieros e información relacionada.
 - b) Minutas de las reuniones de accionistas, directores y comités de directores o resúmenes de reuniones recientes para las cuales, las minutas todavía no han sido preparadas.

3. No ha habido:
 - a) Irregularidades involucrando a la gerencia o empleados que tienen roles significativos en la estructura del control interno
 - b) Irregularidades involucrando a otros empleados que pueden tener un efecto material sobre las cifras financieras.
 - c) Comunicaciones de oficinas gubernamentales respecto al no cumplimiento con, o diferencia en las prácticas de información financiera que pueden haber tenido un efecto material en las cifras presentadas sobre el elemento.

4. No tenemos planes ni intenciones que pueden afectar materialmente el valor que llevan a la clasificación de los costos y gastos sobre sueldos y beneficios a empleados.

5. No hay violaciones o posibles violaciones de las leyes o reglamentos cuyos efectos deben ser considerados en los saldos al 31 de diciembre 2017, como una base para registrar una pérdida de contingencia.

6. No hay reclamos no declarados o gravámenes, que, asesorados por nuestro abogado, son de probable afirmación y deben ser revelados.

7. No hay transacciones materiales que no hayan sido registradas correctamente en los registros contables.

8. Hemos cumplido con todos los aspectos de los acuerdos contractuales que tendrían un efecto material sobre los estados financieros.

9. Hemos identificado todas las estimaciones de contabilidad que pueden ser materiales para los saldos y transacciones del elemento nómina, incluyendo los factores claves y presunciones que sustentan esas estimaciones, y creemos que esas estimaciones son razonables en las circunstancias.
10. No tenemos planes ni intenciones que puedan alterar en forma importante el valor en libros o la clasificación del elemento nómina reflejada en los estados financieros.
11. Ningún evento ha ocurrido subsecuentemente a la fecha de balance que requeriría ajuste o revelación para el elemento nómina.

Atentamente,



Lic. José Ángel Gutiérrez
Presidente de Global Center S.A.



Ángel Saavedra
Gerente Financiero

4.5.6 Carta a la gerencia

DL & Asociados, S.A.
Audidores y Consultores

GLOBAL CENTER, S.A.

Carta a la Gerencia

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2017

Guatemala 25 de marzo de 2018

Al Consejo de administración y a los accionistas de:
Global Center S.A.

Las Normas Internacionales de Auditoría establecen que los auditores informen aquellos asuntos concernientes a los controles internos de la compañía observados durante la auditoría, y requieren que algunos de los asuntos sean reportados por escrito. Los asuntos que deben ser reportados por escrito, son deficiencias importantes en el diseño u operación de los controles internos que, a juicio del auditor, podrían afectar adversamente la habilidad de la Compañía para registrar, procesar, resumir y reportar la información financiera, consistente con las afirmaciones de la administración en los estados financieros.

Como parte de nuestra auditoría nómima de Global Center, S.A., por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre 2017, realizamos una evaluación de los controles internos de la compañía con la extensión que consideramos necesaria para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de nuestras pruebas de auditoría. Nuestra consideración de los controles internos no incluyó un estudio detallado o una evaluación de cualquiera de sus elementos y no fue hecha con el propósito de hacer recomendaciones detalladas o de evaluar lo adecuado de los controles internos de la Compañía para prevenir o detectar errores e irregularidades.

La Administración de la Compañía es responsable de establecer y mantener controles internos. Para cumplir con esta responsabilidad, la administración debe hacer estimaciones y juicios para evaluar los beneficios esperados y costos relativos a las políticas y procedimientos de control interno.

Aun cuando el propósito de nuestra consideración de los controles internos no fue proveer una seguridad sobre los mismos, ciertos asuntos llamaron nuestra atención los cuales deseamos informarles. Los asuntos, los cuales consideramos durante nuestra auditoría se incluyen en el informe adjunto con nuestras recomendaciones.

Este informe es para uso exclusivo de Global Center S.A. debe interpretarse que el criterio que utilizamos durante nuestra consideración de los controles internos de la compañía, podría diferir significativamente de los criterios que la administración y cualquiera otra parte puedan estar utilizando para sus propósitos.

DL & Asociados, S.C.



Lic. Fernando Zacarías
Socio Director
Colegiado No. 1999

GLOBAL CENTER, S.A.
CARTA A LA GERENCIA- HALLAZGOS
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

1. Pago duplicado de sueldo:

Se duplicó el pago de sueldo del señor Juan Pérez debido que se reportó y pagó en la planilla del mes de julio, sin embargo; el empleado se había dado de baja y se liquidó el sueldo proporcional mediante cheque 125 de fecha 25 de julio de 2017, por un valor de Q1,451.

Riesgo:

Pagos indebidos a los empleados dados de baja mediante transferencias electrónicas.

Recomendación:

Revisar el total de las nóminas con los comprobantes de pagos y evitar duplicidad de pagos.

Comentarios de la administración:

Se pondrá atención al personal dado de baja y se verificará que solo se paguen con cheque.

2. Registro inadecuado de indemnizaciones:

La política de la compañía es registrar las indemnizaciones cuando se conoce un despido, sin embargo; la compañía durante el 2017 provisionó de forma mensual indemnizaciones por un valor de Q303,038

Riesgo:

Reconocimiento de gasto sin tener la certeza que esto se va a pagar durante el período.

Recomendación:

Reconocer al gasto solo si la administración tiene conocimiento que se van a desprender de beneficios económicos.

Comentarios de la administración:

Se realizarán los ajustes correspondientes dejando solamente los pagos de indemnizaciones y vacaciones pagados en el período.

3. Registro inadecuado de la provisión del aguinaldo:

Registro inadecuado del pago de aguinaldo debido que solo se pagó el 50% en diciembre del 2017 y el 50% restante se pagó en enero del 2018, sin embargo; la compañía lo contabilizó como si lo hubiera pagado afectando la cuenta de bancos por Q186,978.

Riesgo:

Sobregirar la cuenta de bancos, o no reconocer el gasto del período.

Recomendación:

Realizar las correcciones correspondientes y provisionar el aguinaldo que está pendiente de pago.

Comentarios de la administración:

Se realizarán las reclasificaciones correspondientes

4. Registro inadecuado de gastos:

El gasto de honorario del Lic. Serapio Jiménez según factura 506 y cheque de pago número 2875 del 20 de noviembre del 2017 por Q21,687, fue registrado en la cuenta de indemnización

Riesgo:

El gasto incorrecto y no documentado de forma adecuada puede no ser deducible al impuesto sobre la renta.

Recomendación:

Hacer las correcciones correspondientes y reclasificar a las cuentas correspondientes.

Comentarios de la administración:

Se realizó la reclasificación correspondiente.

5. Cálculo inadecuado del de la Cuota laboral y patronal IGSS:

La política de la compañía es realizar el pago de la cuota de IGSS sobre los sueldos ordinarios extraordinarios y bonificación por productividad, sin embargo; por error no se está incluyendo la bonificación por productividad en dicho cálculo, el valor no reportado es por Q258,788.

Riesgo:

Posible contingencia con el IGSS por ajuste por la cuota no declarada

Recomendación:

Realizar las correcciones correspondientes y pagar la parte que no se ha declarado.

Comentarios de la administración:

El gerente general indicó que no se calcula sobre la bonificación ya que el contador por equivocación no lo tomó en cuenta.

CONCLUSIONES

1. En una empresa de centro de llamadas, sus elementos de nómina no son susceptibles de robo, pero sí es susceptible a fraudes por el alto volumen de transacciones, sin embargo, se debe de evaluar la aseveración de existencia para evitar realizar pagos a empleados ficticios.
2. En as empresas de centro de llamadas tiende a darse los despidos o renuncia de personal y que no se registre la baja en el sistema y que se estén realizando las transferencias a personal que ya no trabaja en la compañía.
3. Existen procedimientos sustantivos básicos al auditar el elemento nómina, tales como: conciliación de auxiliar de nómina con el mayor general, verificación de nuevas contrataciones y baja por terminación de contrato laboral, revisión de gastos salariales y beneficios salariales estos procedimientos serán determinados por la evaluación del riesgo inherente y de control que el Contador Público y Auditor realice en la etapa de planificación de la auditoría del elemento de nómina dedicada al centro de llamadas telefónicas.
4. Se comprueba la hipótesis que las ventajas de una auditoría de nómina en una empresa de centro de llamadas telefónicas de obtener seguridad razonable sobre la información financiera que se encuentre libre de incorrecciones materiales debido a fraude, así como el cumplimiento de las políticas contables, leyes y regulaciones para evitar contingencias fiscales y laborales que afecten la toma de decisiones por parte de la administración.

RECOMENDACIONES

1. Al Contador Público y Auditor, que en caso la empresa auditada haya realizado una inspección física del personal existente, verificar si la empresa posee un control de asistencia de personal que pueda mitigar los riesgos sobre las afirmaciones de existencia y valuación, como; el control de asistencia, el reporte de horas extras y el reporte de cobros generados por sistema de llamadas.
2. A las empresas de centro de llamadas telefónicas, realizar un estudio de rotación de su personal, una estimación de indemnización por terminación de contrato laboral y realizar procedimientos de hechos posteriores para determinar si el valor provisionado es razonable.
3. A los responsables de la administración de las empresas de servicios que busquen capacitarse y actualizarse constantemente, en relación a Normas Internacionales de Información Financiera, lo cual les permitirá tener los elementos de juicio necesarios para poder dar un adecuado tratamiento contable a las distintas transacciones que se dan en este tipo de empresas y evitar con esto el riesgo de errores materiales en sus estados financieros.
4. Al realizar la correcta provisión de gastos por prestaciones laborales se recomienda al Contador Público y Auditor una estrategia de confianza en controles, para reducir el riesgo de error material y por ende el alcance de los procedimientos sustantivos, ya que el auditor podría realizar procedimientos analíticos sustantivos para probar el adecuado cálculo de la nómina y no tener que realizar pruebas detalladas sobre dichos cálculos, que requerirán mayor tiempo y esfuerzo.

5. Implementar como parte de los procedimientos de cierre, una lista de chequeo para verificar que las principales revelaciones a los estados financieros, requeridas por la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las Pymes) hayan sido realizadas. Así mismo se recomienda al Contador Público y Auditor, verificar si las empresas realizan dicho procedimiento o proponer la recomendación correspondiente a la administración.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala, Guatemala mayo de 1985, Cultural Guatemalteca, 126 páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala. Código de Comercio Decreto 2-70. Guatemala 1970 Ediciones Alenro, 195 páginas.
3. Congreso de la República de Guatemala. Código Tributario Decreto 6-91 y sus reformas. Guatemala 1991 Editorial Arriola, 98 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo Decreto 1441 y sus reformas Editorial Arriola, 195 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No 10-2012 “Ley de Actualización Tributaria”. actualizado 2016, Cultural Guatemalteca, 148 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No 27-92 “Ley del Impuesto al Valor Agregado IVA y su reglamento” Guatemala 2017 Cultural Guatemalteca, 118 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social Decreto 25.
8. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Reglamento sobre recaudación de contribución al régimen de seguridad social Acuerdo 36-2003.

9. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board) -IASB-. Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF 2014. Traducidas al español por la Fundación IFRS 1566 páginas
10. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board) -IASB- Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las Pymes), Publicadas y Traducidas en español por la Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASCF). Edición 2009, 245 páginas.
11. Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants) -IFAC-. Guía para el uso de Normas Internacionales de Auditoría en la Auditoría de Pequeñas y Medianas Empresas. Edición 2011, segunda parte. Publicado en el sitio Web de la IFAC, <https://www.ifac.org/publications-resources/guide-using-international-standards-auditing-audits-small-and-medium-sized-en> 332 páginas.
12. Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants) -IFAC-. Manual de Normas Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Atestiguamiento y Servicios Relacionados. Edición 2016, primera parte. Publicado en el sitio Web de la IFAC, <http://www.ifac.org>. 955 páginas.
13. Idalberto Chiavenato. Gestión de Talento Humano. Tercera Edición, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México DF 2009. 586 páginas.

14. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants) -IFAC- para contadores profesionales Fecha de entrada en vigor el 01 de enero de 2011. 159 páginas.
15. Arens, Alvin A.; Randal J. Elder; Marks S. Beasley. Auditoría. Un enfoque integral. Decimoprimera edición, PERSON EDUCACIÓN, México 2007. 832 páginas.

WEB GRAFÍA

16. <https://unitel-tc.com/diferencia-entre-call-center-y-contact-center/> fecha de consulta noviembre de 2016.
17. <http://export.com.gt/sectores/> fecha de consulta noviembre de 2016
18. <http://www.buenosnegocios.com/notas/391-ventajas-y-desventajas-tercerizar> fecha de consulta noviembre de 2016
19. <http://export.com.gt/sectores/comision-de-contact-center-bpo/> fecha de consulta noviembre 2016.
20. <http://definicion.de/nómina/> fecha de consulta noviembre de 2016.
21. <http://www.banguat.gob.gt> fecha de consulta septiembre de 2016

ÍNDICE DE FIGURAS

| No. | Descripción | Página |
|-----|--|--------|
| 1 | Organigrama funcional de Global Center, S.A. | 61 |