

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

**"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN
DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA
DE CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA
DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS"**

TESIS

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

POR

MELI JUDITH JUÁREZ MÉRIDA

**PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA**

GUATEMALA, AGOSTO DE 2018

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
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**

Auditoría	Lic. Salvador Giovani Garrido Valdez
Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Matemática-Estadística	Lic. Oscar Noé López Cordón

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente:	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
Secretario:	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Examinador:	Lic. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría

Guatemala, 01 de Febrero de 2018

Licenciado:

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

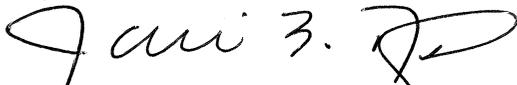
Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación de esa Decanatura recaída en mi persona, según Dictamen-Auditoría No.234-2017 de fecha 04 de Julio de 2,017, he procedido a asesorar el trabajo de tesis elaborado por la estudiante **Meli Judith Juárez Mérida** denominado **“El Contador Público y Auditor en la Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos Para el Área de Créditos y Cobros, en una Empresa Dedicada a la Distribución de Suministros Para Redes Informáticas”**, el cual deberá presentar para someterse al Examen Privado de Tesis previo a optar al título de Contadora Pública y Auditora, en el grado académico de Licenciada.

En dicho trabajo la estudiante identificada anteriormente, desarrolla con bastante propiedad los aspectos de mayor relevancia del tema indicado, habiendo cubierto los contenidos básicos trazados en su plan de investigación.

Por lo anterior, recomiendo que el presente trabajo sea sometido al proceso de Examen Privado de Tesis, ya que reúne los requisitos profesionales exigidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala y estimo que es un buen aporte para estudiantes, profesionales y para todos aquellos interesados en conocer sobre el tema en mención.

Atentamente,


Lic. José Rolando Ortega Barreda
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 1,833



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

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

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, GUATEMALA
NUEVE DE JULIO DE DOS MIL DIECIOCHO.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.1 subinciso 5.1.1 del Acta 18-2018 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 26 de junio de 2018, se conoció el Acta AUDITORÍA 1-067-2018 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 20 de abril de 2018 y el trabajo de Tesis denominado: "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS", que para su graduación profesional presentó la estudiante **MELI JUDITH JUÁREZ MÉRIDA**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

LIC. LUIS ANTONIO SUÁREZ ROLDÁN
DECANO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS** Por ser la fuente de amor, fortaleza y sabiduría, por su infinita bondad y misericordia. Bendecida por permitirme alcanzar este logro.
- A MIS PADRES** Ángela Eluvia Mérida y Víctor Hugo Juárez, por su amor, ejemplo de esfuerzo, lucha y perseverancia que lograron hacer de mí una persona de bien. Este triunfo es suyo.
- A MIS HERMANOS** Ángel, Mara, Irma, Evelin, Ángela y Hugo, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. Gracias por estar siempre a mi lado.
- A MIS SOBRINOS** Que este logro sirva de ejemplo para alcanzar todas sus metas.
- A MI ESPOSO** Rodolfo Orlando Choc, por su amor y comprensión, por creer en mí y exhortarme a seguir adelante para alcanzar las metas propuestas. Gracias por formar parte de mi vida.
- A MI FAMILIA EN GENERAL** Agradecida por su confianza y cariño que me han brindado.
- A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS** Por su amistad sincera, cariño y apoyo.
- A MI ASESOR** Lic. José Rolando Ortega Barreda, por su orientación y sabios conocimientos.
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA** Por ser un centro de estudios de grandes enseñanzas y conocimientos.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** En especial a la Escuela de Auditoría por su docencia en forjar profesionales de éxito.

ÍNDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	i

CAPÍTULO I

EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS

1.1. Empresa de venta de suministros para redes informáticas	1
1.1.1. Antecedentes y desarrollo	1
1.1.2. Estructura organizacional	8
1.1.3. Legislación aplicable	9
1.2. Productos que comercializa	11
1.2.1. Características y definición	11
1.2.2. Clasificación del producto	11
1.3. Legislación aplicable	15

CAPÍTULO II

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

2.1. Historia del crédito	17
2.2. Definición del crédito	20
2.3. Características del crédito	21
2.4. Clasificación del crédito	22
2.4.1. Según su origen	22
2.4.2. Según el destino	22
2.4.3. Por el plazo	23

2.4.4.	Según la garantía	23
2.5.	Importancia de ventas al crédito	26
2.6.	Cuentas y Documentos por cobrar	27
2.6.1.	Definición	28
2.6.2.	Cuentas por cobrar	28
2.6.3.	Documentos por cobrar	29
2.7.	Administración de créditos y cobranza	30
2.8.	Área de créditos y cobros en una empresa de ventas de suministros para redes de informáticas	31
2.8.1.	Personal	32
2.8.2.	Funciones de la jefatura	32
2.8.3.	Objetivos del área de créditos y cobros	35
2.8.4.	Relación con otros departamentos	35
2.9.	El control interno para el área de créditos y cobros	36
2.9.1.	Definición de control interno	37
2.9.2.	Objetivo del control interno	37
2.9.3.	Elementos de control interno	38
2.9.4.	Clasificación del control interno	41
2.9.5.	Riesgo de control interno	43

CAPÍTULO III

MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

3.1.	Definición de procedimientos	49
3.2.	Manuales	49
3.2.1.	Definición	50
3.2.2.	Objetivos	50
3.2.3.	Importancia	51

3.2.4.	Estructura	52
3.3.	Clasificación de los manuales	52
3.3.1.	Por su contenido	53
3.3.2.	Por su función	53
3.4.	Manuales de políticas y procedimientos	55
3.5.	Importancia del manual de políticas y procedimientos	57
3.6.	Elementos de los manuales de políticas y procedimientos	57
3.7.	Procedimientos para elaboración de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros	62
3.7.1.	Planificación del trabajo	63
3.7.2.	Exploración o búsqueda de la información	63
3.7.3.	Análisis de la información	65
3.7.4.	Elaboración del manual	66
3.7.5.	Validación del manual	66
3.7.6.	Autorización del manual	67
3.7.7.	Distribución del manual	67
3.7.8.	Revisión y actualización del manual	67

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS, EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS

(CASO PRÁCTICO)

4.1.	Antecedentes	69
4.2.	Carta de solicitud de servicios	74
4.3.	Propuesta de servicios	75
4.4.	Carta de aceptación de la propuesta de servicios	78

4.5. Planificación	79
4.6. Cuestionario de control	85
4.7. Programa de trabajo	89
4.8. Análisis de la información	90
4.9. Informe de entrega del manual de políticas y procedimientos Para el área de créditos y cobros	115
4.10. Manual de políticas y procedimientos para el área de créditos y cobros	117
CONCLUSIONES	187
RECOMENDACIONES	188
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	189

INTRODUCCIÓN

Al expandirse una empresa en el mercado puede generar una alta rotación del personal, lo cual demanda a estar en búsqueda constante para llenar los puestos vacantes; al mismo tiempo se enfrenta con la ausencia de empleados capacitados en cada área, por ello el recurso humano es parte imprescindible de las empresas.

Un manual de políticas y procedimientos proporciona la inducción y capacitación del nuevo personal en las plazas de trabajo, en ellos se concentran una descripción del desarrollo de las actividades a ejecutar. Los manuales son documentos dinámicos que están sujetos a revisiones constantes, para adecuarse y ajustarse a las necesidades variables de la empresa; es conveniente que cada área tenga en específico un manual de políticas y procedimientos, por ello para la presente investigación se ha orientado al Área de Créditos y Cobros de una empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas; por la importancia de la actividad que desempeña, la responsabilidad de auxiliarse en incrementar las ventas y la recuperación del capital a través de un cobro efectivo.

Derivado de un inadecuado control en el Área de Créditos y Cobros genera el envejecimiento de la cartera, morosidad, lenta recuperación del capital, inexactitud de controles específicos de la cuenta por cobrar, afectando el flujo de caja, exponiendo a la empresa a pérdidas y fraudes.

Por lo expuesto es preciso elaborar un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros, con ello suministrar una de las mejores herramientas que le permitirá normalizar sus operaciones, en las que se sustenten el progreso y desarrollo de las actividades proporcionando estabilidad y solidez.

El manual de políticas y procedimientos será guía práctica, ya que en su contenido se expresa información ordenada y sistemática, estableciéndose los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, alcanzando un soporte para la organización y una eficiente comunicación con la Administración.

La presente investigación muestra la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros, como un instrumento útil que documente la descripción de cada actividad que debe seguirse en la ejecución de las funciones, permitiendo conocer el funcionamiento del área como de la empresa.

Para una mejor comprensión del tema y basándose del método deductivo, se formó de lo general a lo particular de la forma siguiente:

Capítulo I, Empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas, describe las generalidades, elementos y características de las empresas, dando énfasis en la distribuidora como base inicial de la investigación.

Capítulo II, Área de Créditos y Cobros, presenta las definiciones de crédito, su clasificación, el Área de Créditos y Cobros, sus objetivos y estructura. Seguido del control interno, definición, objetivos, elementos, clasificación y riesgo de control.

Capítulo III, Manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros, su definición, clasificación, elementos e importancia de los manuales y procedimientos para su elaboración.

Capítulo IV, El aporte final elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros, en una empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas.

Finalmente se incluyen las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvió de material de apoyo.

CAPÍTULO I

EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS

1.1. Empresa de venta de suministros para redes informáticas

1.1.1. Antecedentes y desarrollo

Antecedentes de redes de informáticas

“El primer indicio de redes de comunicación fue de tecnología telefónica y telegráfica. En él años de 1940 se transmitieron datos desde la Universidad de Darmouth, en Nuevo Hampshire, a Nueva York. A finales de la década de 1960 y en los posteriores 70 fueron creadas las miniordenadores.” (39).

“Cada uno de los tres siglos pasados ha estado dominado por una sola tecnología. El siglo XVIII fue la etapa de los grandes sistemas mecánicos que acompañaron a la Revolución Industrial. El siglo XIX fue la época de la máquina de vapor. Durante el siglo XX, la tecnología clave ha sido la recolección, procesamiento y distribución de información. Entre otros desarrollos, hemos asistido a la instalación de redes telefónicas en todo el mundo, a la invención de la radio y la televisión, al nacimiento y crecimiento sin precedente de la industria de los ordenadores (computadores), así como a la puesta en órbita de los satélites de comunicación”.(39).

- **Redes de informática:** una red consiste de la unión de dos o más computadoras por medio de cables para compartir información como archivos, carpetas, impresoras, entre otros; logrando que todos los datos de cualquier equipo estén disponible para quien lo necesite.

Una red es un medio de comunicación que permite a personas o grupos de compartir información y servicios.

Reseña histórica de la empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas

De forma independiente laboraban una pareja de esposos siendo el Licenciado en telecomunicaciones y ella Licenciada en mercadeo por los proyectos que ejecutaban decidieron aperturar una empresa la cual la constituyeron en el año 2006 en la Ciudad de Guatemala estableciendo su ubicación actual en zona 13. Dan inicio con tres colaboradores, Gerente General, Asesor de Ventas y la persona del aseo y limpieza; los primeros clientes fueron adquiridos a través de recomendaciones, entre ellos un integrador de redes con más de diez años en el mercado y como resultado de un plan de visitas y contacto a potenciales clientes en aquel año fue incrementándose.

A partir de su constitución la empresa se fue adaptando a las necesidades de los clientes, lo cual provoco una expansión y ampliación de su personal para atender los requerimientos y estar más a las disposiciones de los clientes.

Perfil de la empresa

Es una compañía guatemalteca de distribución de materiales para el sector de telecomunicaciones e informática, que ofrece productos de alta calidad y servicios de asesoría confiables para sus clientes. Trabajando con esmero por desarrollar marcas y productos para entregar las mejores soluciones en tecnologías de transporte y protección de información al mercado.

Establecida en el año 2006, cuenta ya con una década en experiencia en el desarrollo de marcas y productos del ramo.

Proporciona servicio de capacitación, diseño y acompañamiento de proyectos según la necesidad de los clientes.

Su objetivo es ayudar a las empresas a lograr más eficiencia a través de soluciones de calidad, reconocimiento en la industria y garantía, por lo que ofrece servicio personal y profesional, centrado en proporcionar a sus clientes soluciones adecuadas a un precio justo.

A lo largo de estos años fabricantes de presencia mundial establecidos principalmente en Estados Unidos han confiado en la empresa como su distribuidor para el mercado guatemalteco, contando al día de hoy con marcas tales como: Siemon, Emerson, Power, Cablofil, Great Lakes Case and Cabinets, Dlink, Quest, Schneider Electric, además con tener en su haber, la creación de su propia marca de productos de cableado estructurado, fibra óptica, gabinetes para telecomunicaciones y centros de datos la cual fue nombrada como SUPRANET, siendo uno de los pilares fundamentales de crecimiento y marca, a la que se está invirtiendo en el futuro, para forjar su crecimiento a nivel internacional.

Cuenta con empresa registrada legamente en El Salvador y actualmente planea apertura de una sede en los Estados Unidos de América.

Año 2016

- Cuenta con una cartera de clientes que va en constante crecimiento.
- Al día de hoy cuenta con 17 colaboradores.
- Cuenta con representación de diversos fabricantes de renombre.
- Cuenta con una bodega propia en sus instalaciones.
- Tiene relaciones comerciales con varios países incluyendo: Estados Unidos, Taiwán, República de China, Colombia, Costa Rica.

- Ha obtenido renombre en el mercado guatemalteco por su buen servicio, cumplimiento y amplio stock de productos.
- Está formando una red de sub-distribuidores para ampliar su mercado.
- Se planea expansión a otros países del istmo Centroamericano y de América.

Resumen 2016

Cifras Clave	
Ventas Anuales	+US\$2 millones
Empleados	17
Fabricantes que distribuimos	Siemon - productos para redes Supranet – productos para redes Emerson -ups Dexson Schneider Electric- Canaleta Great Lakes – productos almacenamiento Quest – productos de almacenamiento D-Link – equipos activos TP-Link – equipos activos DYMO – etiquetación Fluke – equipos de medición

Clientes Actuales	Integradores CI
	Integradores en general
	Usuarios Finales
	Sub-distribuidores

Filosofía

Ser una empresa con un crecimiento sostenido, que permita permanencia sana en el mercado. Basándose esta filosofía en objetivos principales:

- La satisfacción de las necesidades de los clientes – sobrepasando sus expectativas.
- Facilitar un ambiente que permita a los empleados no solo cumplir con su trabajo sino también desarrollarse a nivel profesional y personal.
- Actuar de una manera responsable y sostenible.

Satisfacción del cliente

Este objetivo se logra mediante un enfoque en la prestación de servicios según lo prometido, manteniendo a sus clientes satisfechos. Se realizarán evaluaciones constantes, visitas personalizadas cuando se detectan necesidades, se adapta metodologías de acuerdo a la naturaleza del negocio. Un elemento clave para tener clientes satisfechos es emplear personas, proactivas, responsables y con aptitud.

Ambiente productivo de trabajo

Los empleados son el recurso más importante, por lo que se esfuerzan por crear ambientes de trabajo agradable, promoviendo eventos de convivencia mensual y anual, y motivándolos a que sigan capacitándose. Contamos con beneficios de horarios escalados, áreas cómodas y maquinaria tecnológica de acuerdo, para que se desempeñen efectivamente. Se motiva el auto-aprendizaje, promoviendo y compartiendo herramientas para uso general.

Misión y visión

- *Misión: Utilizar todas las herramientas disponibles para cumplir la excelencia y calidad en el servicio así como la planificación precisa para la entrega de materiales y disponibilidad de los mismos.*
- *Visión: Convertirnos en el principal proveedor de suministros de redes, ofreciendo soluciones de alta calidad adaptadas a las necesidades de nuestros clientes.*

Nuestra compañía en el mercado

Se ha implementado sistemas Enterprise Resource Plannig (Planificación de Recursos Empresariales) para poder ser activo en el análisis de rotación, necesidades de mercado y distribución de productos. Estos aspectos claves nos ayudan a:

- La satisfacción del cliente en la entrega rápida y continúa.
- Cooperación cercana y periódica entre cliente y Asesor de Venta.
- Atención más continúa para la excelencia técnica y buen diseño de proyectos.
- Adaptación a las circunstancias cambiantes.

Ventaja de este funcionamiento

- Garantías de producto;
- Capacitación constante de normas y cambios en el mercado;
- Entregas a domicilio;
- Acceso a líneas de crédito; y,
- Certificaciones de fabricantes.

Una empresa conformada por un grupo de profesionales, que unifican esfuerzo y trabajo para ofrecer de inmediato todos los materiales necesarios para la instalación de cableados estructurados de datos, voz e imagen, así como accesorios y equipo de certificación, incluyendo redes cableadas e inalámbricas.

Las bases fundamentales de la empresa son: rapidez, profesionalismo y excelencia en el servicio, basándose en ello formula las mejores estrategias para crear valor agregado a todos sus clientes.

1.1.2. Estructura organizacional

La estructura organizacional de la empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas está integrada de la siguiente manera:

- **Asamblea General de Accionistas:** es el órgano principal de toma de decisiones de mayor importancia integrada por los accionistas fundadores.
- **Gerencia General:** el principal responsable de todas las actividades de la empresa, coordina, designa y supervisa las acciones de cada departamento cumpliendo los objetivos de la empresa.

- **Departamento de Administración y Finanzas:** responsable de la toma de decisiones financieras y administrativas de la empresa, lo integra el Área de Recursos Humanos, Recepción, el Área de Créditos y Cobros que se encarga de facturación, otorgamiento de crédito y la administración eficiente de las cuentas por cobrar a clientes, y el Área de Contabilidad su principal función llevar al día las operaciones contables y administrativas de la empresa para la toma de decisiones.
- **Departamento de Mercadeo:** integrado por el Asesor de Cuentas Corporativas y Capacitaciones, encargados de la publicidad, diseño y visitas con clientes potenciales de la empresa.
- **Departamento Comercial:** encargado de la distribución y ventas de los productos, integrado por el Gerente de Productos, Asesor de Ventas, Compras Nacionales, Importaciones y Telemarketing.
- **Departamento de Operaciones:** encargado del manejo de inventario, despachos y entrega de pedidos de parte de los clientes, integrado por Bodega y Despacho.

Para controlar, examinar, analiza y opinar sobre las operaciones contables y administrativas registradas en la contabilidad, la empresa cuenta con asesoría externa de una Firma de Auditoría.

1.1.3. Legislación aplicable

Las empresas constituidas bajo los lineamientos establecidos en el Código de Comercio de Guatemala; y ubicadas en la República de Guatemala, para ejercer y poder cumplir con su función, deberá de aplicar y regirse a la siguiente legislación vigente establecida junto a sus reglamentos.

- Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70 Código de Comercio de Guatemala, y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441 Código de Trabajo de Guatemala y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 295, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 37-92 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91 Código Tributario, y sus reformas;
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y el Contrabando.

Tomar en cuenta que las leyes y sus reglamentos están en estudio constante y por consecuencia de ello pueden ser reformadas de acuerdo a la necesidad económica social del país.

1.2. Productos que comercializa

1.2.1. Características y definición

“**Componentes de una red:** está constituida por una serie de ordenadores conectados entre sí para compartir recursos.

Componentes Hardware

- *Servidor:* es el ordenador que se encarga de la ejecución del sistema operativo de red; entre sus funciones se encuentran la prestación de servicios a las estaciones de trabajo, de almacenar archivos, se ocupa de la seguridad y de la gestión de los distintos usuarios.
- *Sistema de cableados:* se compone de todos los cables que unen todos los dispositivos a la red; el tipo de cableado que se utilice aportará a la red una característica en cuanto a fiabilidad y velocidad. Los tipos de cables más comunes para la interconexión de ordenadores son:
 - *Cable fibra óptica*
 - *Cable de par trenzado*
 - *Cable estructurado”. (18:83-84)*

Objetivo: lograr que todos los programas, datos y equipo estén disponible para cualquier usuario de la red que lo solicite, sin importar la localización.

1.2.2. Clasificación del producto

“Clasificación de redes

- *LAN:* redes de área local, tiene una extensión limitada, usualmente a un único edificio o campo.

- *MAN*: se considera una red de área metropolitana, no supera una distancia de unas pocas decenas de kilómetros.
- *WAN*: las redes de área amplia, se utiliza sobre espacios geográficos extensos.” (6:15)

Clasificación del producto

- Productos para redes: cable blindado y no blindado UTP y STP, paneles de parcheo, dados, placas, cable categorías 5E, 6, 6A y 7A.
- Materiales para canalización: escalerilla tipo malla y canaletas plásticas.
- Equipos para almacenamiento: gabinetes, racks, organizadores, bandejas.
- Equipos activos: switches básicos y administrables.
- Equipos para redes inalámbricas: Router, extensores de señal y Access Point.
- Equipos de medición y herramientas de terminación.
- Equipos para etiquetación de todos los artículos de red.
- Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI) o UPS.

Materiales para instalación de redes

- *Cableado estructurado*: es el cable par trenzado protegido y par trenzado no protegido que permite interconectar equipos de un edificio con propósito de implantar una red de área local.
- *Cable UTP*: cable trenzado no blindado es utilizado para tecnologías de redes locales que permite un tipo de conexión para anular las interferencias de fuentes externas.

- “*Fibra óptica*: emplea señales luminosas para la transmisión de información, usualmente compuesta de vidrio”. (18:23)
- *Canaletas*: son tubos plásticos que protegen los cables de cualquier interferencia, existen tamaños y formas para adaptarlos a la forma de red.
- *Conectores*: es un elemento de unión entre el cable y el equipo a conectar. La conexión puede ser temporal como para equipos portátiles.
- *Cables patch cord*: elemento que se utiliza en una red para conectar un dispositivo electrónico con otro, no importa la longitud del cable ya que evita pérdida de señal y de interferencias.
- *Jack’s cat*: conectores que sirven de intermediario entre el patch cord que conecta la computadora y el cable patch panel.
- *Face plate*: es una placa plástica o de metal donde se resguarda los conectores para interconectar un dispositivo a la red.
- *Patch panel*: también llamado bahía de rutas en ellos terminan todos los cables de la red y se instala en los Rack.
- *Gabinetes*: proporcionan soluciones de espacio para la administración del cable dispensables para unificar la red de una organización.
- *Rack*: es la parte central de todo el cableado, en él se instalan los patch panel, router, switch.

- *Impactador*: herramienta que conecta el cable UTP a los Jack o patch panel.
- *Ponchadoras*: son pinzas que ejercen presión para los cables eléctricos en caso se vaya la red.
- *Etiquetadoras*: sirve para etiquetar el cable para tenerlo identificado y no exista posibilidad de error.
- *Herramientas de trabajo*: son dispositivos que certifican la red.

Empresas fabricantes de suministros para redes informáticas

- The Siemon Company
- Dymo
- Great Lakes
- Quest Manufacturing
- Cablofil
- Emerson Liebert
- Supranet Communications
- Tp-Link Technologies
- D-link Corporation
- Schneider Electric

1.3. Legislación aplicable

El producto que comercializa la distribuidora de suministros para redes informáticas debe de cumplir con las siguientes entidades y legislaciones:

- **“ANSI: American National Standards Institute:** entidad privada sin fines de lucro fundada en el año de 1918, administra y coordina el sistema de estandarización voluntaria del sector privado de los Estados Unidos.
- **EIA: Electronics Industry Association:** fundada en el año de 1924, desarrolla normas sobre las principales áreas técnicas.
- **TIA: Telecommunications Industry Association:** fundada en el año 1985, desarrolla normas de cableado industrial.
- **ISO: International Standards Organization:** organización no gubernamental creada en el año 1947 a nivel mundial, de cuerpo de normas nacionales con más de 140 países, crear estándares o normas de calidad aplicables a todas las organizaciones productivas.
- **IEEE: Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicas:** principalmente responsable por las especificaciones de redes de área local.
- **ANSI/TIA/EIA-568-B:** como instalar el cableado de telecomunicaciones en edificios comerciales.
 - **TIA/EIA 568-B1** requerimientos generales;

- **TIA/EIA 568-B2** componentes de cableado mediante par trenzado balanceado; y
- **TIA/EIA 568-B3** componentes de cableado y fibra óptica.

- **ANSI/TIA/EIA-569-A:** normas de recorrido y espacios de telecomunicaciones en edificios comerciales.

- **ANSI/TIA/EIA-570-A:** normas de infraestructura residencial de telecomunicaciones.

- **ANSI/TIA/EIA-606-A:** normas de administración de infraestructura de telecomunicaciones en edificios comerciales.

- **ANSI/TIA/EIA-607:** requerimientos para instalaciones de sistemas de puesta a tierra de telecomunicaciones en edificios comerciales.

- **ANSI/TIA/EIA-758:** norma cliente-propietario de cableado de planta externa de telecomunicaciones” (28)

CAPÍTULO II

ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

2.1. Historia del crédito

“El crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas el prestamista tenía grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables como la confiscación de los bienes del deudor.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros, su actividad era distinta, pues trabajaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los réditos a sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban, a su vez, de pagar las deudas de los clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares.

Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos, casi como los conocemos en la actualidad.” (37).

Históricamente se ha manifestado el comercio en distintas modalidades entre ellas:

- Trueque
- Compra y venta no monetaria
- Monetaria
- Crediticia

Trueque

“La corriente liberal de la economía fundada por Adam Smith, el trueque, es el intercambio libre entre individuos, es una práctica natural del ser humano para la cual debe existir previamente el excedente (exceso de bienes que no necesitan consumirse) y la división del trabajo (necesidad de un bien que no produce uno mismo), lo que desemboca en el concepto de propiedad privada”.
(25:260)

Es el intercambio de un bien o servicio por otro, sin intervenir el dinero y ambas partes lo aceptan.

Compra y venta no monetaria

Surge cuando ya no hay excedente de los artículos de producción de dos sujetos.

“Esta etapa del comercio nace como una consecuencia obligada del problema de insatisfacción. La solución consistió en el surgimiento de los bienes denominados bienes con valor común, que representan el mismo valor o la misma utilidad para todo. En la antigüedad no existían monedas, y los bienes con valor común, eran los que además de no ser perecederos, eran fáciles de almacenar, medir y transportar, como los metales, las piedras preciosas o los bienes de utilidad inmediata, como los animales, esclavos o herramientas de trabajo. Entonces, el comercio se realizaba, por parte del comerciante, con la entrega del satisfactor, y por parte del comprador, con la entrega del valor común.” (32:2)

Monetaria

Esta etapa se da de forma inmediata de la compra y venta no monetaria con algunos valores comunes, destacados los metales debido a su belleza, resistencia, traslado y almacenamiento, por ello se convierte en un elemento de intercambio, siendo su principal función la compra y fijación de precios a las cosas convirtiéndose en:

- Mercancías destinadas al cambio;
- Medidas de cambio en el valor de las cosas; y,
- Sistema de valor.

Surge el dinero como un instrumento de cambio entre bienes y servicios, es un gran avance para el hombre en su cultura social, satisfaciendo las necesidades y el desarrollo en el comercio.

Comercio es una actividad de intercambio de algunos materiales en el mercado de bienes y servicios, sean para su venta o transformación, obteniendo una ganancia en la transacción, para el efecto de esta actividad es necesario contar con un proveedor y consumidor.

Crediticia

Esta modalidad es utilizada en compra venta de bienes duraderos, del cual el pago no se realiza de forma inmediata o en el momento de adquisición del bien, si no a través de una serie de pagos durante un tiempo establecido.

Las operaciones crediticias hacen referencia cuando una persona (acreedor) cree y confía en otra (deudor), con respecto al pago de la obligación adquirida, de esas operaciones crediticias surgen los documentos llamados títulos de crédito.

Los títulos de crédito son documentos que incorporan un derecho y valor probatorio para quien dispone de uno. Dichos títulos sustituyen el dinero como un elemento de cambio que es regulado por el Código de Comercio Decreto 2-70 de Congreso de la República de Guatemala.

2.2. Definición del crédito

“EL origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín creditum, que significa “cosa confiada, creer”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza a cambio de un valor en el futuro.” (30)

Es la promesa de pago entre un deudor y acreedor, cuando el acreedor presta cierta cantidad de dinero al deudor por su confianza y seguridad en que cumpla en un plazo determinado de tiempo con el reembolso de la deuda contraída más sus intereses, previo a un estudio por quien presta el dinero.

Importancia del crédito

“En un sentido general el crédito es el cambio de un bien actualmente disponible por una promesa de pago con intereses. La noción del crédito es, como se advierte sin dificultad, mucho más amplia de la noción jurídica de préstamo con la que en ocasiones se confunde”. (23:19).

Dentro del actual sistema económico, las actividades económicas se fundamentan en el eje del dinero ya que con él se expresan los valores de los bienes y sirve como medio de cambio entre los comerciantes.

2.3. Características del crédito

Se han identificado elementos comunes y esenciales que participan en el crédito entre ellos:

- *Acreedor*: entidad o persona que concede o extiende el crédito.
- *Deudor*: persona o entidad que recibe el crédito.
- *Valor*: es la cualidad e importancia que tiene una cosa.
- *Tiempo*: es el plazo en que debe de ser devuelto el crédito, las entidades utilizan entre 30, 45, 60 y 90 días.
- *Deuda*: es la obligación de pagar o devolver el crédito sin pérdida.
- *Precio*: incluye el costo más intereses, es una ganancia o beneficio que se obtiene por el crédito.
- *Pagos*: o amortizaciones, es la cuota que deberá pagarse a través del tiempo por el crédito.
- *Ley*: el crédito deberá estar establecido bajo leyes que norman las operaciones.
- *Confianza*: creer en la capacidad de pago por parte del deudor en fechas pactadas.
- *Riesgo*: posibilidad de no recuperar el crédito.

2.4. Clasificación del crédito

Es fundamental conocer los tipos de crédito que se manejan y así poder elegir el más conveniente. Entre los diferentes tipos de créditos podemos mencionar los siguientes:

2.4.1. Según su origen

- *Créditos comerciales:* las empresas fabricantes conceden a otras para financiar la producción y distribución de bienes.
- *Créditos bancarios:* son los concedidos por los bancos como, prestamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos.
- *Créditos hipotecarios:* concedido por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido.
- *Créditos contra emisión de deuda pública:* reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública.
- *Créditos internacionales:* son los que concede un Gobierno a otro, o una Institución Internacional a un Gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial.

2.4.2. Según el destino

- *De producción:* aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.

- *De consumo*: para facilitar la adquisición de bienes personales.

2.4.3. Por el plazo

- *Corto y mediano plazo*: está integrado por las cuentas por cobrar cuyo vencimiento opera dentro de los trescientos sesenta y cinco días de año.
- *Largo plazo*: son las cuentas por cobrar cuyo vencimiento supera el año.

2.4.4. Según la garantía

- *Personal*: créditos por sus antecedentes personales y comerciales.
- *Prendarias*: cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor.” (1:20).

Dependiendo de la actividad económica, el crédito puede ser concedido por empresas, el cual es conocido como crédito comercial, quien lo otorga las empresas a sus clientes por las compras efectuadas.

Crédito comercial

Es el compromiso por parte del proveedor de bienes y servicios, a sus clientes permitiéndole pagar en un tiempo futuro en fechas pactadas por ambas partes el total de bien, en cuyo caso el cliente deberá de cumplir con la obligación contraída, de lo contrario caerá sobre él, acción legal por falta de cumplimiento.

De acuerdo a la presente investigación el enfoque principal será hacia el crédito comercial, por sus características aplica a la actividad económica de la empresa objeto de estudio.

Previo a indicar la importancia de vender al crédito se definen los conceptos siguientes:

- *Cliente*: concepto para designar a las personas que adquieren bienes o servicios en una empresa. En la contabilidad es registrado como un activo, significando el derecho de cobro por venta al crédito. De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad numero 1 (NIC 1) Presentación de Estados Financieros, “un activo es clasificado como corriente cuando:
 - transcurso del ciclo comercial de la empresa, o
 - Se mantiene fundamentalmente por motivos comerciales, o para un plazo corto de tiempo, y se espera realizar dentro del periodo de doce meses tras la fecha de balance, o
 - Se trata de efectivo u otro medio liquido equivalente, cuya utilización no está restringida.

Todos los demás activos deben de clasificarse como no corrientes”: (7:54)

- *Venta al crédito*: es el traspaso de bienes o servicios cuyo pago se realiza dentro de un plazo pactado por el vendedor y el comprador, siendo estos plazos de 30, 45, 60 y 90 días.
- *Cuenta por cobrar*: concepto de contabilidad donde se registran los derechos exigibles originados de ventas, prestación de servicios, préstamos, la empresa asume riesgos y falta de disponibilidad.

- *Cuentas incobrables*: es una pérdida para la empresa, se genera cuando se hace imposible el cobro de una venta al crédito hacia a un cliente, originado por que el cliente haya quebrado, muerto, huido o no pretenda pagar la deuda.
- *Reserva para cuentas incobrables*: es un porcentaje que es aplicado a la cuenta de clientes para formar una reserva, puede aplicarse cuando resulte difícil el cobro de una venta.

Ley del Congreso de la República de Guatemala decreto 10-2012 ley de Actualización Tributaria, en su artículo 21 Costos y gastos deducibles, en su numeral 20 establece los métodos para aplicar cuentas incobrables.

“Las cuentas incobrables, para las cuales se justifique tal calificación, que se originen exclusivamente de operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones realizadas con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados. La calidad de cuentas incobrables, cuando corresponda, deberá demostrarse por medio de la presentación de los documentos o registros generados por el sistema de gestión de cobranza administrativa, que acredite los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

Para los créditos o cuentas por cobrar que tengan garantía hipotecaria o prendaria, únicamente se considerarán como gastos deducibles los valores residuales pendientes de cobro, luego de la liquidación de la garantía. En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente. Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.

Quedan exentos de la presente limitación los excesos sobre el tres por ciento (3%) anteriormente indicado, constituidos como consecuencia de las normas que la Junta Monetaria establezca para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, únicamente en cuanto al capital acumulado e incluido en las cuentas incobrables del contribuyente”. (16:15-16)

2.5. Importancia de ventas al crédito

“Utilizado en el comercio y finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura” (1:19).

En la actualidad el crédito es de beneficio en los negocios empresariales, ya que aportan confianza y satisfacen las necesidades de los consumidores aumentando la inversión en el sector empresarial, obteniendo así recursos que de otra forma, serían difícil de adquirir.

Su principal aporte es incentivar el consumo y la inversión en familias, empresas y gobiernos, las empresas hacen uso del crédito para realizar proyectos e inversión que incrementen el mejoramiento de su producción, ingresos y servicios.

El crédito es un factor importante en las empresas y economía de los países produciendo los siguientes beneficios:

- Genera mayor consumo;
- Promueve la demanda de bienes y servicios;
- Incrementa la producción de bienes y servicios;
- Genera fuentes de empleo; y
- Genera beneficios sociales.

2.6. Cuentas y Documentos por cobrar

Las cuentas y documentos por cobrar constituyen los derechos que tiene una empresa por la venta de mercadería al crédito, por servicios prestados u otro concepto. Establecen un crecimiento en la entidad, no obstante también implica riesgo, por la falta de cumplimiento en el pago de los clientes en fechas estipuladas, generando morosidad afectando la liquidez.

2.6.1. Definición

Cuentas por cobrar: es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones obtenidos de las ventas, por conceptos distintos a mercancías, por prestación de servicios; exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa.

Documentos por cobrar: Se agrupan los pagarés, letras de cambio y demás documentos similares pagaderos a cierto tiempo de plazo. En el Balance General, este rubro debe contener únicamente los documentos libres de impuesto y que todavía no hayan vencido. Si poseyere documentos vencidos deben mostrarse por separado o bien debe hacerse un comentario adecuado en el informe. También debe mostrarse separadamente el monto de los documentos a cargo de clientes y el importe de los que sean a cargo de otras personas que no tengan ese carácter.

2.6.2. Cuentas por cobrar

“Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios al crédito. Las cuentas que no se pudieron cobrar será declaradas como incobrables.” (22:63)

Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar dependiendo de su exigencia pueden clasificarse en corto plazo y largo plazo.

- *Corto plazo*: son aquellas cuya disponibilidad es dentro de un plazo no mayor a un año.
- *Largo plazo*: su disponibilidad es mayor a un año.

Entre ellas están algunas cuentas:

- Cuentas por cobrar comerciales;
- Cuentas del personal;
- Alquileres por cobrar;
- Intereses por cobrar;
- Seguros por cobrar;
- Seguros pagados por anticipado;
- Impuestos por cobrar;
- Depósitos en tránsito; y
- Anticipo de proveedores.

2.6.3. Documentos por cobrar

“Efectos por cobrar es la denominación genérica de una cuenta que cubre letras y pagarés. En consecuencia, un efecto por cobrar puede consistir un pagaré o una letra de cambio firmada por un cliente a favor de una persona o compañía. Un pagaré o una letra de cambio constituye una promesa incondicional escrita que una persona natural o jurídica extiende a otra, mediante cuya firma el aceptante o girado se compromete a pagar, a la presentación o en una fecha futura determinada cierta suma de dinero, a la orden del portador.” (20:76).

Entre los documentos por cobrar existen:

- Letras de cambio.
- Pagares.
- Acciones.
- Cheques.

2.7. Administración de créditos y cobranza

La Administración es un proceso muy específico consistente en las actividades de planificación, organización, ejecución y control que se desarrolla para determinar y alcanzar los objetivos de las organizaciones, utilizando al máximo sus recursos humanos, materiales, económicos y financieros.

La administración del Crédito es la acción humana que planea, organiza, ejecuta y controla la actividad crediticia, en función de los usuarios y de la disponibilidad de recursos.

Es un factor importante, administrar de manera correcta el efectivo dentro de una empresa, lograr recaudar en tiempo establecido; gestionar las cuentas por cobrar con dificultad de pago de los clientes, afecta decisivamente en los flujos de la entidad.

Se debe documentar el otorgamiento de crédito, en base a un análisis de la solvencia y liquidez del cliente, el tiempo estimado de crédito a autorizar, monto y condiciones de pago ya que retrasamos el ingreso de efectivo.

Según su estructura el crédito cuenta con los siguientes elementos:

- Acreedor;
- Deudor;
- Monto;
- Plazo;
- Fecha de pago;
- Garantía;
- Condiciones; e
- Interés.

2.8. Área de créditos y cobros en una empresa de ventas de suministros para redes de informáticas

El proceso del crédito es anterior al de cobro, por las operaciones en que están incorporados son complementarias y ligadas que permiten unificarlas en una función; de ello surge una sola unidad operativa para las operaciones homogéneas.

Por tal razón el Área de Créditos y Cobros tiene como finalidad organizar, ejecutar, programar y dirigir todas las operaciones relacionadas con el manejo de la cartera de clientes de la empresa, con ello lograr la efectividad en los cobros reduciendo la morosidad y pagos tardíos por los clientes.

Para lograr los objetivos planteados en el Área de Créditos y Cobros se debe evaluar las operaciones, acciones y toma de decisiones que son base para el beneficio de la entidad, ya que recae la mayor responsabilidad en el incremento de ventas como la recuperación del capital a través de un cobro efectivo.

2.8.1. Personal

De acuerdo al tamaño de la empresa varia la cantidad de personas que integran el Área de Créditos y Cobros, deberá considerar un personal preparado para cumplir con su ocupación principal de gestionar y realizar el cobro de los créditos, controlar y administrar la cartera de clientes, analizar la asignación del monto total de crédito a otorgar, disminuir la antigüedad de saldos obteniendo así una cartera sana.

Por el cargo que obtienen y el manejo de efectivo es de importancia contar con un personal discreto, responsable, capaz, íntegro y honesto, cualidades que se ponen a prueba al momento de reclutar al personal que integran el área.

El personal del Área de Créditos y Cobros de la empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas lo integran:

- Jefe del Área de Créditos;
- Auxiliar de Créditos y Cobros; y
- Cobrador.

2.8.2. Funciones de la jefatura

Las funciones específicas más comunes del Área de Créditos y Cobros son:

- *Otorgamiento de los créditos:* otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, bajo las condiciones que estén establecidas por la empresa, obteniendo en cuenta el análisis del mismo a través de la información recopilada, tratando en lo posible de sujetarse al reglamento existente.

- *Estudio de los Estado Financieros e información anexa:* es recomendable proveerse de información económico financiera del cliente para obtener una mejor posición en la decisión de otorgar el crédito. Para personas jurídicas es indispensable analizar los Estados Financieros, lo que nos permitirá considerarlo como un buen crédito o en caso extremo, desaprobarlo.
- *Gestión efectiva de cobro:* las gestiones de cobro, se deberán realizar con los clientes que se muestren un tanto difíciles en sus pagos, se debe tener en cuenta el motivo de dicho atraso y el Jefe del Área de Créditos deberá considerar las medidas que se tomarán en caso de continuar el atraso (negociación).

Estas gestiones son muy importantes, y dan buenos resultados para la recuperación de la deuda registrada en los documentos vencidos.

- *Informes a gerencia:* deberá presentar informes a Gerencia General, referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o desaprobados, así como el número de clientes que los solicitaron, complementando este, con el informe que deberá pasar cada fin de mes de las cuentas en movimiento que se tienen en cartera en la sección de cobro, y el análisis de estas en cuanto al atraso.
- *Control de personal a su cargo:* como Jefe del Área de Créditos y Cobros, está en la obligación de supervisar al personal a cargo, haciendo cumplir las normas y reglamentos establecidos por la empresa sobre el particular.

- *Determinación de malas deudas:* en todo negocio, el riesgo de otorgar créditos a ocasionado el nacimiento de malas deudas (cartera morosa) que escapan a cualquier control interno implementado, y es responsabilidad del Jefe del Área de Créditos y Cobros de acuerdo a su criterio y experiencia, fijar aquellos clientes a los cuales es inútil ejercitar acción alguna de cobro por considerarlos malos deudores.
- *Arqueos de documentos:* uno de los fundamentos del control interno dentro del Área de Créditos y Cobros, es el de practicar arqueos de documentos, que nos permitan establecer la exactitud de las cifras de las cuentas de cada cliente, con los estados de cuentas corrientes que son llevadas en el Área de Contabilidad.

Los documentos a revisar en un arqueo son:

- Facturas;
- Notas de crédito;
- Notas de débito;
- Notas de abono;
- Cheques rechazados;
- Cheques post-fechaos;
- Expediente del cliente;
- Expediente en gestión de cobro judicial; y
- Contraseñas de pago.

2.8.3. Objetivos del área de créditos y cobros

Para alcanzar las metas propuesta por la empresa es necesario establecerse objetivos, entre ellos:

- Mantener al día los saldos de los clientes.
- Conservar una cartera sana.
- Mantener niveles bajos de riesgos crediticios.
- Crear estándares de evaluación de crédito.
- Controlar los cobros.
- Optimizar las ventas mediante los cobros.
- Conservar comunicación con los demás departamentos para la toma de decisiones.

2.8.4. Relación con otros departamentos

La relación más continúa es con el Departamento Comercial, Departamento de Operaciones y Departamento de Administración y Finanzas, la cooperación entre ellos adopta la forma positiva de un trabajo armonioso y en conjunto realizando un trabajo eficiente mediante la colaboración de los demás departamentos.

- *Relación con el Área de Ventas:* el Área de Créditos y Cobros debe de notificar al Área de Ventas la negativa de una línea de crédito a un cliente nuevo o la anulación de un cliente antiguo, con una breve explicación de las razones. El Área de Créditos y Cobros y el Área de Ventas cooperan ambos para alcanzar los mismos objetivos como incrementar las ventas, aumentar las utilidades, reducir cuentas malas o incobrables.

- *Relación con el Área de Contabilidad:* el Área de Contabilidad deberá suministrar información contable y de control de los registros de ingresos, egresos, saldos de las cuentas por cobrar, registros de notas de crédito, débito y abono conciliándolas con el Área de Créditos y Cobros.
- *Relación con el Departamento de Operaciones:* Bodega deberá contar con documentos fehacientes y comprobatorios de que el cliente haya recibido la mercadería, con ello se podrá lograr la recuperación de ventas al crédito.
- *Relación Gerencia General:* la responsabilidad financiera del Área de Créditos y Cobros, comprende la aprobación de créditos, ampliación y reducción de los límites de crédito y el cobro de la cartera, por lo que los controles se deberán de especificar de manera importante mediante un informe el estado y proceso de cada operación.

Deberá el Área de Créditos y Cobros adoptar un trabajo armonioso y en equipo con los otros departamentos.

2.9. El control interno para el área de créditos y cobros

El control interno es un proceso llevado a cabo por la Administración, la Gerencia General y otro personal, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre los objetivos logrados con el cumplimiento de las operaciones.

El control interno ayuda a lograr los objetivos de rentabilidad y rendimiento de una empresa, obteniendo información fiable, haciendo cumplir las leyes y normativa aplicable.

2.9.1. Definición de control interno

De acuerdo a la Norma Internacional de Auditoría 315 Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y Entorno.

Control interno: es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal; con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Es la acción que adoptan los altos directores para evaluar, controlar y monitorear las operaciones de la empresa de forma coordinada para salvaguarda los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

Sistema de control interno comprende el plan de organización y el conjunto coordinado de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información contable, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas prescritas por la Dirección Superior.

2.9.2. Objetivo del control interno

“Los objetivos del control interno se dividen en:

- Objetivos de operaciones
 - Relación con misión y visión de la empresa.
 - Varían en función a las decisiones de las operaciones.
 - Resguardo de activos.

- Promover la efectividad y eficiencia en las operaciones.
 - Proteger y conservar los recursos por cualquier uso indebido o acto ilegal.
 - Lograr el cumplimiento de las metas.
- Objetivo de reporte
 - Reportes financieros externos.
 - Reportes no financieros externos.
 - Reportes internos financieros y no financieros.
 - Elaborar información financiera valida, oportuna y confiable.
 - Asegurar razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera.
- objetivos de cumplimiento
 - relacionados con el cumplimiento de las leyes.
 - cumplimiento de políticas y procedimientos”(29:5-7)
 - Creación de normas y procedimientos interno.
 - Lograr el cumplimiento de metas y objetivos programados.

2.9.3. Elementos de control interno

Consisten en un conjunto de políticas y procedimientos establecidos que sirven para medir y proporcionar razonabilidad del logro de los objetivos de la entidad.

“Los elementos de la estructura del control interno son:

- El ambiente de control;
- La evaluación de riesgos;
- Los sistemas de información y comunicación;

- Los procedimientos de control; y
- La vigilancia. ". (19:3).

Ambiente de control: es la combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad fortaleciendo o debilitando sus controles a través de la organización.

Algunos de los factores son:

- Actitud de la Administración hacia el control interno;
- Estructura de organización de la entidad;
- Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comités;
- Métodos para asignar autoridad o responsabilidad;
- Método de control para supervisar y dar seguimiento influyendo función de auditoría interna;
- Políticas y prácticas de personal; e
- Influencias externas.

La evaluación de riesgos: el riesgo es una probabilidad que una acción afecte a la entidad, su evaluación implica la identificación, análisis, y manejo de los riesgos que son relacionados con la elaboración de la información financiera o de los estados financieros, que inciden en el alcance de los objetivos.

Entre sus elementos están:

- Los objetivos deberán ser comunicados; e
- Identificar riesgos internos y externos.

Los sistemas de información y comunicación: lo constituye los métodos establecidos para procesar, registrar, analizar, reunir e informar sobre las operaciones que realiza la empresa.

Para que la información sea confiable la entidad deberá de identificar las transacciones que reúnan los criterios de la Administración e incluir el detalle que permita el registro y su clasificación adecuada como su revelación en los estados financieros.

Para que un sistema contable sea útil debe de contar con:

- Las transacciones deben ser identificadas y registradas reuniendo los criterios establecidos.
- Informe detallado y adecuado de la clasificación de todas las transacciones.
- Registro de las operaciones en el periodo correspondiente.
- Representar las transacciones en los Estados Financieros.
- Las operaciones deben cuantificarse valores.

Los procedimientos de control: son las acciones que realiza la Gerencia y demás personal de la entidad para el cumplimiento de manera eficiente de las políticas y procedimientos.

Los procedimientos de control se pueden dividir en:

- Controles de operación;
- Controles de cumplimiento; y
- Controles de información financiera.

La vigilancia: es el proceso que se realiza en el momento, asegurando la eficiencia del control interno, y así permite el cambio cuando las circunstancias lo requieran; este proceso se lleva a cabo en evaluaciones separadas, en actividades en marcha o en ambas combinaciones.

La existencia de un departamento de Auditoría Externa informará a la Gerencia General sobre la responsabilidad del desempeño, hallazgos, sugerencias y recomendaciones por parte del auditor.

2.9.4. Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en:

- Administrativo; y
- Contable.

Control interno administrativo “los controles administrativos incluyen el plan de la organización (por ejemplo, el organigrama oficial describe las relaciones jerárquicas) así como los métodos y procedimientos que facilitan la planificación de la administración y el control de las operaciones.” (4:189)

Incluye el plan de la organización, registros y procedimientos relacionados con los procesos de toma de decisiones de las operaciones administrativas.

Entre los elementos del control interno administrativo se encuentran:

- Mantenimiento y desarrollo de la línea de autoridad.
- Funciones y responsabilidades claras.
- Un mecanismo eficiente contra fraudes, errores y abusos.
- Evaluación independiente de las operaciones reglamentarias y financieras mediante la auditoría externa e interna.

Control interno contable: “los controles contables abarcan los métodos y procedimientos gracias a los cuales se autorizan las transacciones se salvaguardan los activos y garantiza la exactitud de los registros financieros.

Aquí nos encontramos en los controles contables internos que deberían ofrecer una seguridad razonable en lo referente a:

- Autorización;
- Registro;
- Medidas de seguridad;
- Conciliación; y
- Valuación” (4:189).

El control interno contable presta seguridad razonable de que:

- Se ejecuten las operaciones de acuerdo a la administración para:
 - Preparar estados financieros de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad generalmente aceptados, o cualquier otro criterio financiero o fiscal aplicable.
 - Mantener integraciones que protejan los activos.
 - Contar con información oportuna para toma de decisiones.
- Acceso de activos según autorización de la administración.

Los objetivos del control interno contable son:

- *La integridad:* en los registros contables están todas las operaciones efectuadas.
- *La exactitud:* las operaciones se encuentren registradas en su importe y cuenta correspondiente.

- *La validez:* las operaciones registradas serán verídicas y debidamente autorizadas.
- *El mantenimiento:* los registros contabilizados sigan reflejando la situación financiera de la empresa.
- *La seguridad física:* solo personal autorizado tenga acceso a los activos y documentos.

Los elementos del control interno contable son:

- Definición de responsabilidad;
- Definición de autoridad; y
- Segregación de funciones.

2.9.5. Riesgo de control interno

Riesgo

Riesgo es la probabilidad de que ocurra una pérdida o daño.

“El riesgo se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.” (26:08)

“riesgo de negocio es la posibilidad de que se derivan de las pérdidas de la posición de mercado, la posición de negocio, frente a los mercados en los que se operan. También se puede decir que un riesgo de negocio es una circunstancia o factor que puede tener un impacto negativo sobre el funcionamiento o la rentabilidad de una empresa determinada.” (40)

Evaluación de riesgo entendiéndose como la identificación y análisis de todos los factores internos y externos que puedan afectar las operaciones de la empresa, su implementación es compleja en el sentido de que debe ser continua, enfocada a riesgos futuros y, por tanto, preventiva más que correctiva. Entre los principales riesgos a evaluar están aquellos que pueden dañar la imagen de una marca o la concepción que de ella tienen sus clientes, pues un riesgo de este tipo puede representar pérdidas económicas fuertes, sobre todo en el sector consumo y de servicios.

Una vez identificado el riesgo es necesario idear una estrategia para combatirlo, esa estrategia debe estar alineada con la visión y valores de la empresa, pues será el reflejo del nivel de tolerancia a los riesgos que tenga y su capacidad de reacción.

El control interno proporciona, información financiera confiable, eficiencia en las operaciones y el cumplimiento de los procedimientos, la evaluación de los riesgos que las compañías emplean es para evitar posibles problemas en futuro.

Los procedimientos de control ayudan a medir los riesgos de mercado, riesgos de liquidez y riesgo de crédito.

- *Riesgo de mercado:* es la pérdida del valor de un activo por las variaciones o fluctuaciones en el mercado.
- *Riesgo de liquidez:* mide la forma o condición de que un deudor puede afrontar y pagar sus deudas a su vencimiento.
- *Riesgo de crédito:* es la pérdida de una operación financiera, o de una gestión crediticia por parte de un cliente que no cancele su deuda.

Auditoría de control interno

Evalúa el control interno determinando la calidad de los mismos, la confianza, la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

Una auditoría de control interno debe de cumplir con una planificación de los objetivos que pretende alcanzar, pruebas de controles comprobables y verídicos y la comunicación de los resultados mediante informes entregados a la Gerencia o administraciones.

En auditoría existe en todo momento escepticismo por parte del auditor de ello depende detectar errores o modificaciones en el informe a presentar. Al presentarse algún error se deberá analizar de una forma apropiada ya que puede implicar en otros procesos o como en siguientes auditorías.

Al efectuarse una auditoría con el objetivo de emitir una opinión acerca de control interno, se debe de emplear una metodología que cubra lo siguiente:

- Planificación;
- Pruebas de controles; y
- Comunicación de los resultados.

Existen en auditoría varios tipos de riesgos entre ellos podemos mencionar:

- *Riesgo inherente*: es la susceptibilidad de una aseveración a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas, suponiendo que no hay controles relacionados.

- *Riesgo de control:* es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad.
- *Riesgo de detección:* es el riesgo de que el auditor no detecte una representación errónea que existe en una aseveración que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas. El riesgo de detección es una función de la efectividad de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por el auditor.
- *Riesgo de auditoría:* el auditor obtiene y evalúa evidencia de auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los Estados Financieros dan un punto de vista verdadero y razonable o estén presentados razonablemente, respecto de todo lo importante, de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable.

El concepto de seguridad razonable reconoce que hay un riesgo de que la opinión de auditoría sea inapropiada. El riesgo de que el auditor exprese una opinión de auditoría inapropiada cuando los Estados Financieros estén representados erróneamente, en una forma de importancia relativa, se conoce como riesgo de auditoría.

- *“Riesgo de cumplimiento:* una amenaza existente o emergente relacionada con un incumplimiento legal o de política interna, o violación del código de ética, que podría resultar en violaciones civiles o penales, y generar consecuencias financieras negativas, deterioro de la imagen de la marca o de la reputación.” (33:9)
- *“Riesgo de fraude:* las incorrecciones en los estados financieros pueden deberse a fraude o error. El factor que distingue el fraude del error es que la acción subyacente que da lugar a la incorrección de los Estados Financieros sea o no intencionada. un acto intencionado realizado por una o más personas de la dirección, los responsables del gobierno de la entidad, los empleados o terceros, que conlleve la utilización del engaño con el fin de conseguir una ventaja injusta o ilegal.” (35:5)
- *Riesgo de negocio:* las entidades siguen estrategias para lograr sus objetivos y, de acuerdo con la naturaleza de sus operaciones, el entorno de regulación en que operan, así como su tamaño y complejidad, se enfrentan a una diversidad de riesgos de negocios. La Administración es responsable de identificar estos riesgos y de responder a ellos. Sin embargo, no todos los riesgos se relacionan con la preparación de los Estados Financieros.

Función del control interno en el Área de Créditos y Cobros

Entre sus funciones están:

- *Solicitar e interpretación de la información financiera:* con la información financiera se determina la capacidad de crédito, y con ello asegurar el cobro del crédito que se le otorgue.

- *Aprobación y autorización de créditos:* de la confirmación y análisis de la información financiera, se notifica al cliente la aprobación y característica de su crédito, así como las condiciones y sanciones por falta del cumplimiento.
- *Actualizar información de los clientes:* contar con la base de datos actualizada de los clientes mejora la gestión de cobro en el momento de la entrega de pago por parte de ellos.
- *Gestionar cobros:* se debe priorizar con los clientes con dificultad de pago considerando el motivo de atraso.
- *Informar a la Gerencia:* presentar oportunamente un informe del estado de las operaciones de créditos y cobros incluyendo los créditos solicitados, las aprobaciones, cuentas morosas entre otros.
- *Verificación de documentos:* como parte de control deberá de verificar la emisión de documentos tales como, facturas, notas de crédito, notas de abono, cheques sin fondos, cheques post-fechados, documentos con gestión legal.

CAPÍTULO III

MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS

3.1. Definición de procedimientos

Es el conjunto de información escrita que tiene como finalidad sistematizar el trabajo de una manera más sencilla y ordenada de cómo deben de cumplirse una actividad.

“Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.” (2:36)

Un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.

3.2. Manuales

Es un término que hace referencia a realizar algo con las habilidades de las manos, como los trabajos manuales existentes entre ellos, la escritura, la carpintería, la gastronomía, o bien alguna persona que utiliza sus manos para realizar el trabajo como los operarios.

También existen manuales técnicos que vienen incluidos en la compra de un electrodoméstico o equipo de tecnología, que recomiendan su lectura antes de poner en funcionamiento el aparato, conocer sus funciones y cualidades para hacer uso correcto del mismo.

Otro tipo de manual muy común son los que adquieren las entidades en su administración y organización, también conocido como manual de procedimientos que es aquel manuscrito que contendrá la descripción de actividades de como deberán ser realizadas para su función.

Un manual es una guía administrativa que ayuda a comprender específicamente el funcionamiento de una actividad detallando los procedimientos esenciales referidos a un tema y que permite normar las operaciones transmitiendo conocimientos hacia las personas.

En las empresas los manuales son herramientas que les permiten organizar y normar sus operaciones incrementando así su desarrollo de una manera más eficiente, formando un sistema de trabajo que permite un buen liderazgo.

3.2.1. Definición

Manual es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

3.2.2. Objetivos

Los manuales representan un medio de comunicación que señala decisiones administrativas de forma ordena y sistematizada la información, por ello cumplen con los siguientes objetivos:

- Sistematizar y ordenar la información de la empresa.
- Presentar una visión en conjunto de la entidad.

- Evitar repetición de instrucciones y normas.
- Ahorrar esfuerzos en la ejecución de las operaciones.
- Favorecer en la uniformidad del trabajo mediante una ejecución correcta.
- Contribuir con información básica para la implementación y planificación de normas.
- Facilitar reclutamiento y selección de personal.
- Facilitar la incorporación de personal nuevo en las diferentes áreas.
- Aprovechar los recursos materiales y humanos.
- Conocer el personal disponible para el logro de metas.

3.2.3. Importancia

La importancia y necesidad de hacer uso de los manuales sucede cuando:

- La misma actividad es desempeñada por varias personas;
- Rotación del personal dentro de la empresa;
- Toma de decisiones por personal no autorizado; y
- Personal nueva en la empresa.

Debido a la cantidad de información que manejan las empresas, y los estándares que deben cumplirse, los manuales hacen cumplir los procesos que estén establecidos, logrando así detectar errores y evitando la duplicidad de los procesos.

Son importantes debido a que brindan a los usuarios de manera específica y detallada los procedimientos y políticas establecidos dentro de la empresa.

3.2.4. Estructura

La estructura de un manual indica cual es la disposición y fundamentos de las partes en que esta ordenado el manual. Entre ellas:

- Portada;
- Tabla de contenido;
- Antecedentes;
- Objetivo;
- Glosario;
- Cuerpo;
- Políticas;
- Flujograma;
- Formas;
- Conclusiones; y
- Anexos.

3.3. Clasificación de los manuales

Los diferentes organismos públicos o privados tienen necesidad de distintos manuales. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo, y en otros, se logran varios objetivos.

Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

3.3.1. Por su contenido

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- *Manuales de historia:* proporciona información del comienzo, crecimiento, logros y posición actual de la empresa.
- *Manual de organización:* describe cada puesto de trabajo, objetivos, funciones, responsabilidad, autoridad y sus relaciones.
- *Manual de políticas:* tiene los principios esenciales que rigen a la administración para el logro de los objetivos, y determina los términos de la toma de decisiones y las políticas de una empresa.
- *Manual de procedimientos:* en forma detalla y secuencial describe los procedimientos y normas que deben cumplir los integrantes de la organización.
- *Manual de contenido múltiple:* cuando la cantidad del personal o actividad no sea suficientes como para realizar un manual detallado se crean manuales combinando dos o más categorías.

3.3.2. Por su función

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales:

- *Manual de producción:* dicta instrucciones que coordinen los procesos de fabricación, inspección y control.

- *Manual de compras:* define las actividades y métodos relacionados con las compras, especial para los compradores.
- *Manual de ventas:* señala los aspectos esenciales como políticas de ventas, procedimientos, controles del trabajo de ventas.
- *Manual de finanzas:* contiene instrucciones específicas del manejo de dinero, la protección de bienes y las responsabilidades financieras.
- *Manual de contabilidad:* contiene la estructura del área, descripción del sistema contable, manejo de registro de las operaciones, y las técnicas de contabilidad.
- *Manual de crédito y cobros:* procedimientos y normas de las operaciones de créditos y cobros y control de cada actividad dentro del área.

Otras clasificaciones de los manuales

- *Manual de personal:* en ellos se contiene aspectos de reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos entre conflictos del personal, políticas, uso de servicios y capacitaciones.
- *Manual técnico:* están definidos para una función operacional determinada, es una fuente básica de referencia para la unidad responsable de esa función.
- *Manual de adiestramiento:* son más detallados y explican las labores, rutinas y procesos de los puestos.

- *Manual general de organización:* indica la organización formal, estructura funcional y la planificación organizacional.
- *Manual general de procedimientos:* contiene los procedimientos de todas las unidades de la forma en que operan dentro de la organización.
- *Manual general de políticas:* son políticas generales establecidas por la dirección superior para la manera de actuar de todo el personal.
- *Manual específico de reclutamiento y selección:* se refiere a un área o persona específica a una definición uniforme con relación al reclutamiento y selección del personal.
- *Manual específico de auditoría interna:* agrupa instrucciones y lineamientos determinados al tipo de actividad dentro de auditoría interna.

En la presente investigación el enfoque se aplicara al manual de políticas y procedimientos.

3.4. Manuales de políticas y procedimientos

“Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la información acumulada hasta ese momento sobre un tema.” (2:24)

“Los manuales de políticas señalan los lineamientos generales dentro de los cuales deben de realizarse las actividades de los organismos administrativo, son un medio de expresar las actitudes de las autoridades superiores respecto a las funciones que realiza la entidad a su cargo”.(21:192).

“Un manual de políticas y procedimientos es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de una área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se debe de contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye desde la determinación de las necesidades del cliente hasta la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio de post-venta).” (2:24)

Las políticas y procedimientos son procesos aplicados para la toma de decisiones, en un área o un departamento dentro de una organización. En el objeto de estudio de la presente investigación será aplicado al Área de Créditos y Cobros.

Objetivos de manual de políticas y procedimientos

- Establecer lineamientos que garanticen la uniformidad y confiabilidad de las operaciones.
- Uniformar el trabajo facilitando la operación de las actividades.
- Hacer eficiente el trabajo de cada área.
- Optimizar las actividades de la empresa.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información del personal.
- Servir de base en las revisiones administrativas.

3.5. Importancia del manual de políticas y procedimientos

Siendo un documento que contiene de forma ordenada los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones administrativas, es de importancia el manual de políticas y procedimientos por ser una herramienta de ayuda y orientación al personal, ya que proporciona soluciones para lograr los objetivos planteados por la entidad.

Así mismo reducen costos debido a su uniformidad; por ello es importante ponerlo a disposición del personal como una guía de trabajo, evitando el desperdicio de tiempo y esfuerzo.

3.6. Elementos de los manuales de políticas y procedimientos

Los elementos que conforman el manual de políticas y procedimientos son:

Contenido de los manuales

El detalle siguiente es solo una referencia de lo que podría incluir un manual de políticas y procedimientos:

Distribución

- Portada;
- Identificación de firmas de validación y autorización;
- Encabezado; y
- Estilo de documento.

Estructura

- Índice;
- Introducción;

- Marco jurídico;
- Objetivos del procedimiento;
- Políticas;
- Descripción de actividades;
- Diagrama de flujo;
- Formatos;
- Información adicional; y
- Control de cambios y actualización.

Distribución

Portada: es la parte que identifica el manual y deberá contener:

- Logo de la organización en la parte central superior.
- Nombre completo del manual en la parte central.
- En orden jerárquico los nombres de la administración central y del área en la parte inferior derecha.
- Fecha de elaboración del manual en la parte inferior central mes y año.
- Numero de versión del manual.

Identificación de firmas de validación y autorización: deberá de validar el contenido y el formato la administración de la organización, el titular responsable del área administrativa.

Encabezado

Nombre de la empresa

Logo de empresa	Nombre del manual	Fecha de elaboración			No. Página del manual
		Día	Mes	Año	
	A quien va dirigido el manual				
Nombre del procedimiento o flujograma				No. De página:	

Estilo de documento: deberán ser sistematizados y elaborado en office para Windows con letra tipo Arial 12 puntos, espacio de 1.5, mayúsculas y minúsculas de acuerdo a las reglas gramaticales.

El tamaño de hoja será carta en forma vertical con los siguientes márgenes:

- Superior e izquierdo 2.50 centímetros.
- Inferior y derecho 1. 27 centímetros.

Estructura

Índice: es el detalle de lo que integra el manual, la numeración deberá ser arábica consecutiva.

Introducción: es la presentación del manual al usuario, empleando un lenguaje claro y preciso con un máximo de dos hojas que deberán contener:

- Fundamento legal de la elaboración del manual;
- Propósito;
- Ámbito de aplicación;
- Áreas que intervienen en la elaboración del manual; y
- Observaciones y consideraciones de carácter general.

Marco jurídico: es el fundamento legal del ejercicio de las atribuciones del área administrativa que emite el manual como:

- Leyes;
- Reglamentos;
- Decretos; y
- Acuerdos.

Objetivos del procedimiento: es el propósito que se pretende alcanzar con el desarrollo de las actividades del procedimiento. Los objetivos deberán ser redactados con verbos en infinitivo, evitando adjetivos calificativos y abreviaturas.

Políticas: política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

Cada política deberá de integrarse de forma siguiente:

- Establecer el área responsable de toma de decisiones;
- Señalar quien aplica la política; y
- Estructurar derechos y obligaciones del área como del personal.

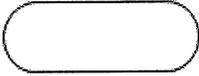
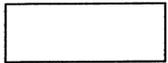
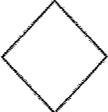
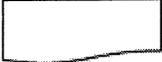
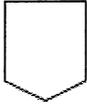
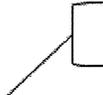
Descripción de actividades: es la narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades de cómo se realizan, incluyendo puestos que participan.

En el detalle de las actividades deberán incluir:

- Los responsables involucrados en el desarrollo de la tarea;
- Descripción de la tarea;
- Indicar los sistemas que utilizan para realizar la tarea; y
- Documentos involucrados en el desarrollo de la tarea.

Diagrama de flujo: es una herramienta fundamental para la elaboración del manual, a través de ellos se observa gráficamente y en forma consecutiva el desarrollo de una actividad determinada.

“Simbología ANSI para diagramas de flujo” (38:07)

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio, Fin	señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Decisión	Indica las opciones que se pueden seguir en caso de que sea necesario tomar otro camino alternativo
	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Conector	Se puede unir dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente, utilizando número arábigo.
	Conector de página	Es la unión cuando las tareas queden separas en diferente página, se utiliza un número arábigo que indicara la tarea a la cual continua el diagrama.
	Archivo definitivo	Indica que se guardó el documento de manera permanente
	Archivo temporal	Indica que se guardó el documento durante un periodo establecido
	Anotación	Se utiliza para comentarios adicionales a una actividad.
	Dirección de flujo o línea unión	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben de realizarse las tareas.

Formatos e instructivo de llenado: un formato contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información viable, que es utilizada en los procedimientos de la organización.

Deberán ser ordenados de acuerdo a los procedimientos que se encuentran involucrados enumerándolos como anexos.

Información adicional: la unidad administrativa dispone de este apartado para señalar conceptos y aspectos complementarios al manual, que no pudieron ser incluidos en los apartados del índice.

Control de cambios y actualización: se encuentran los registros de cambios mínimos y actualizaciones que no afecten de manera importante el contenido del manual.

3.7. Procedimientos para elaboración de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobros

Se deberá enfocar al área en donde será realizado el manual, de ello se procederá a efectuar una recopilación de la información, un estudio preliminar del área, una integración y análisis.

Las fuentes más comunes de información son los archivos, los ejecutivos, asesores y empleados de la empresa. Para recopilarla se hace uso de entrevistas, investigación documental, narrativas y observación física de área.

3.7.1. Planificación del trabajo

Planificar es un proceso que requiere llevar a cabo una serie de pasos en orden, precisando las operaciones desde un punto de vista económico entre el personal necesario para lograr los objetivos.

La preparación de un plan se basa en el conocimiento de los objetivos que se pretenden alcanzar, y en la situación de la empresa.

Se propone para una planificación adecuada:

- Disposición del tiempo, ya que se debe planificar cuidadosamente el trabajo para no tener problemas y así no generar pérdida de tiempo.
- Revisión de la planificación, debe incluir al supervisor como las personas que elaboran los manuales.
- Confirmación por escrito de las estimaciones de los recursos a emplear como tiempo dinero y personal.
- Planificar las actualizaciones dentro de un tiempo después de su implementación.

3.7.2. Exploración o búsqueda de la información

Se necesita documentar de manera lógica, cada detalle operativo del área, para ello se recomienda realizar un estudio preliminar.

Teniendo la planificación del trabajo, se empezará a recabar la información necesaria para la elaboración de los manuales, haciendo uso de las técnicas de investigación seleccionadas.

Para la recopilación de la información es necesario ir a las unidades administrativas que se han de investigar, para que brinden toda la información pertinente acerca de los procedimientos a analizar para ello se deberá hacer uso de los medios siguientes:

- *Investigación documental:* es recolectar la información que ya existe, como gráficas, documentos escritos, archivos de la empresa, todo acerca de los procedimientos que estén analizando.
- *Entrevistas con los funcionarios:* se obtendrá la información por medio de las explicaciones verbales por parte de los empleados de cada área, acerca de las actividades y operaciones en que interviene, como, cuando y donde se ejecutan.
- *Entrevistas con los jefes y superiores:* si los empleados omiten algún dato importante, las entrevistas se completan con los jefes y superiores para definir si existiera información contradictoria, y aclara dudas que obtenga el analista.
- *Observación:* con la finalidad de complementar y verificar la información recopilada durante la investigación, con ello el analista observará la forma de ejecutar los procedimientos en las operaciones a través de la confirmación, rectificación y complementación de la información.
- *Cuestionarios:* la información se recoge por medio de preguntas específicas planeadas para el área de investigación, se puede combinar las preguntas junto con las entrevistas, la información obtenida por medio de los cuestionarios deberá ser comprobada y completada durante la observación de los hechos.

3.7.3. Análisis de la información

Obtenida ya la información necesaria para la elaboración del manual, se deberá ordenar y organizar para su análisis de forma lógica y proceder al desarrollo del manual. Puede hacerse uso de las siguientes preguntas para ordenar la información:

¿Qué trabajo o actividad se hace?

¿Quién lo hace?

¿Quién es el responsable de revisarlo?

¿Cuáles son los medios que tiene para realizar el trabajo?

¿Por qué se hace, y se ejecuta el trabajo?

¿Cuándo y en qué momento debe de realizarlo?

¿Dónde se realizar?

¿Por qué se realizar?

Las preguntas facilitaran el trabajo de análisis de la información conociendo las actividades de la organización, su comportamiento, su funcionamiento de mantener de manera lógica y secuencial la información.

Para ello se debe establecer, quienes serán los responsables, efectuar una introducción e identificar objetivos del área donde se implementara el manual.

3.7.4. Elaboración del manual

Obtenido la planificación y recopilada y analizada la información, se determinará lo que se pretende lograr al elaborar el manual de políticas y procedimientos.

Se establecerá por escrito los objetivos determinados para determinar su razón de ser, su propósito y así obtener mejores resultados.

Se deberá establecer el diseño y la presentación que se utilizará en la elaboración del manual y para ello se debe considerar:

- La redacción;
- A quien va dirigido;
- Elaboración de diagramas de flujo; y
- Formato.

Se tomará en cuenta a quienes ira dirigido, empleando un vocabulario claro, preciso y comprensible para los usuarios, tomando en cuenta una estructura sencilla con una lógica secuencial y uniforme.

Tener en cuenta al momento de comenzar a realizarlo, cuidar que su estructura sea limpia con una redacción legible y lógica.

3.7.5. Validación del manual

Elaborado ya el manual deberá presentarse a los responsables del área y cada unidad administrativa a quienes corresponda como a los altos mandos, para proceder a su validación si el contenido del mismo presenta las funciones y atribuciones correspondientes a los involucrados.

3.7.6. Autorización del manual

Validado el manual deberá pasar a las autoridades altas administrativas para autorizarlo y darle formalidad de exactitud a su contenido.

3.7.7. Distribución del manual

La Administración, los ejecutivos, Jefes de Áreas deberán de contar una copia completa del manual, el personal encargado de realizar los procedimientos de las actividades recibirán instrucciones que deben de tomar en cuenta para la ejecución de los procesos cumpliendo con las políticas establecidas en el manual.

Ya realizado, el objetivo primordial será transmitirlo a cada colaborador para que esté enterado, para ello se deberá trabajar con estrategias de comunicación y herramientas para su fácil acceso.

3.7.8. Revisión y actualización del manual

“El responsable de la edición, revisión, y actualización del manual de políticas y procedimientos es el director, gerente o responsable de cada área emisora” (5:26).

Los manuales son de revisiones periódicas y deben ser flexibles a los cambios que se den en el área administrativa, mantener un registro de las modificaciones y actualizaciones que se realicen en los manuales, y así conservar la realidad de la organización.

- *Actualizaciones irregulares:* se llevan a cabo de acuerdo a las necesidades como cambios, eliminación o reestructura de política.

- *Actualizaciones regulares:* se programan actualizaciones periódicas una o dos veces al año.

No existe establecido un modelo para la elaboración de un manual, en el presente caso práctico se elaborará un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros de una empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas de acuerdo a su aplicación y características.

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PUBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS, EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA DISTRIBUCIÓN DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS

(CASO PRÁCTICO)

4.1. Antecedentes

La empresa Distribuidora de Suministros Para Redes Informáticas, S.A., fue constituida como una Sociedad Anónima en el año 2006 situada en la ciudad capital de Guatemala, con actividad principal de venta de suministros para redes informáticas brindando un gran stock de productos, tiene reconocimiento en la industria y garantía del producto que comercializa.

La Distribuidora tiene más de 10 años de presencia en el país siendo distribuidor autorizado de marcas internacionales con un crecimiento sostenible brindando fuente de empleo a 17 personas.

Se rige bajo la normativa que aplican a las empresas constituidas en la República de Guatemala, tributa bajo el régimen sobre las utilidades de actividades lucrativas y se encuentra registrada ante la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT- como medianos especiales a partir del año 2014, cumpliendo con las siguientes obligaciones tributarias contraídas:

- Régimen FACE
- Uso de herramienta electrónica RETENISRWEB.
- Uso de herramienta electrónica ASISTELIBROS.
- Uso de Herramienta electrónica INVENTARIO.

- Afiliación al Impuesto de Solidaridad.
- Presentación ante SAT de Estados Financieros trimestrales junto a declaración Trimestral del Impuesto Sobre la Renta.
- Presentación ante SAT de Estados Financieros anuales auditados junto al dictamen y declaración anual del Impuesto Sobre la Renta.

Con base a las operaciones que realiza dicha entidad para la compra – venta del producto, otorga financiamiento crediticio a sus clientes, procedimientos que se desarrollan y controlan en el Área de Créditos y Cobros. Dicha unidad administrativa está creada para efectuar los procesos de otorgamiento de líneas de crédito, realizar cobros a los clientes, mantener una cartera de clientes sana, informar la situación actual de la cartera de clientes, conservar la información financiera actualizada, salvaguardar los documentos de créditos como documentar el cobro para respaldar futuras acciones a tomar.

De lo precedido el Área de Créditos y Cobros no cuenta con un documento que establezca las políticas y procedimientos de la forma de efectuar las operaciones, mismas han sido transmitidas verbalmente y a criterio del Jefe de la unidad administrativa.

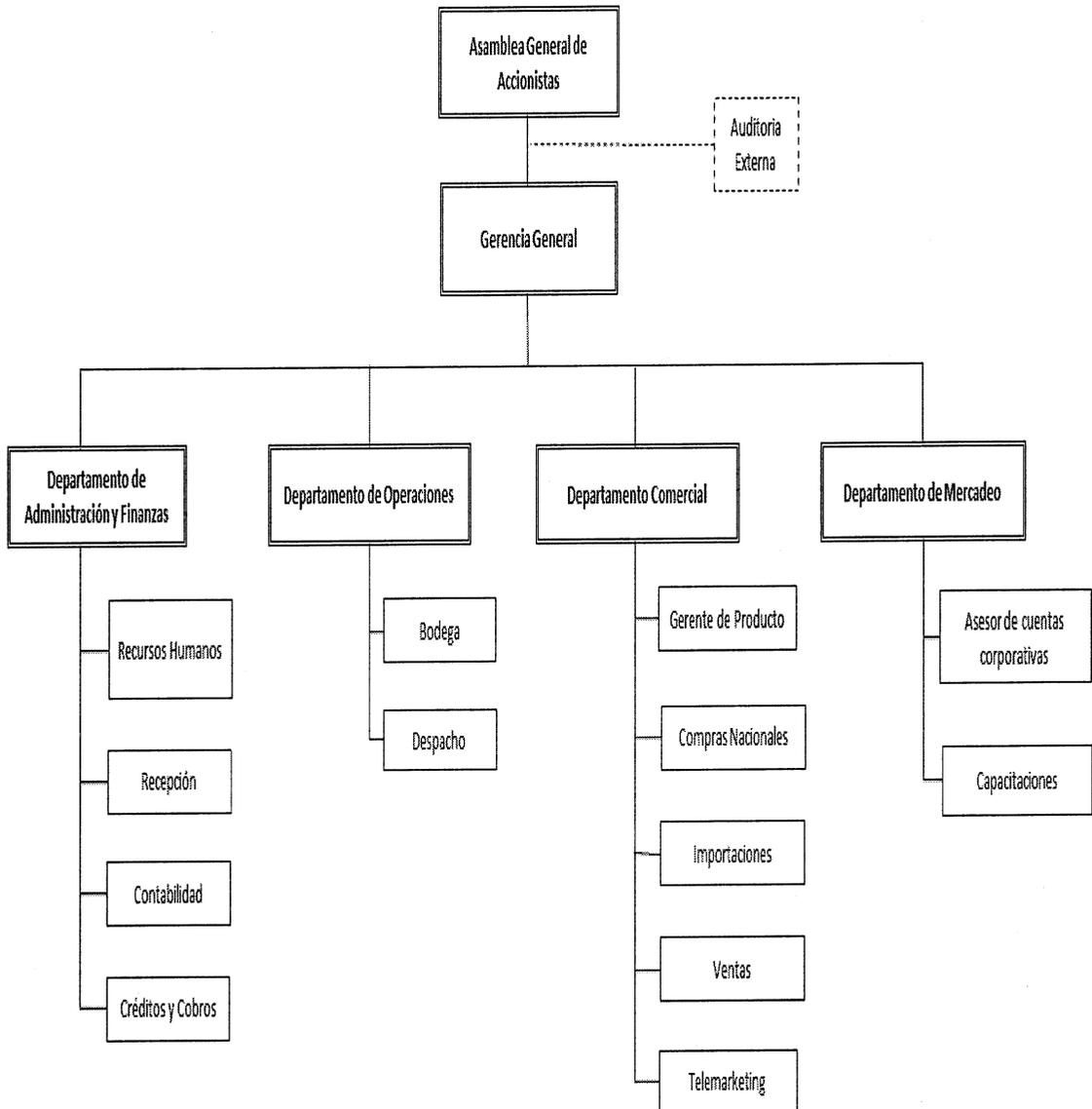
Estructura de la organización

La estructura organizacional de la Distribuidora se rige principalmente por una Asamblea General de Accionistas integrada por los socios fundadores, no cuenta con un Consejo de Administración, la Gerencia General tiene a cargo todas las actividades la empresa teniendo a su cargo los siguientes departamentos: Departamento de Administración y Finanzas integrado por el Área de Recursos Humanos, Recepción, Contabilidad, y Área de Créditos y Cobros. Departamento de Operaciones: compuesto por Bodega y Despachos.

Departamento Comercial: formado por el Gerente de Productos, Compras Nacionales, Importaciones, Asesores de Ventas y Telemarketing. Departamento de Mercadeo constituido por el Asesor de Cuentas Corporativas y Capacitaciones.

Distribuidora de Suministros Para Redes Informáticas, S.A.

Estructura Organizacional

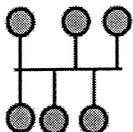


Considerando la importancia de la inversión en las cuentas por cobrar, en la eficacia en el flujo de efectivo, mantener bajo los niveles de riesgo crediticio, la Gerencia General decide contratar los servicios profesionales de un Contador Público y Auditor.

Como parte de su trabajo requiere como primer trabajo la elaboración de un manual de políticas y procedimientos, para el Área de Créditos y Cobros basándose en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2017.

Para efectos del requerimiento, solicita la propuesta de servicios profesionales a la firma Sánchez López y Asociados. S.C. que dice así:

4.2. Carta de solicitud de servicios



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala, 03 de enero de 2018

Licenciada

Flor de María Sánchez

Firma de auditores Sánchez López y Asoc. S.C

Estimada Licenciada Sánchez:

Deseando que sus actividades se lleven a cabo con éxito, nos dirigimos respetuosamente a ustedes.

Por medio de la presente solicito de sus servicios profesionales, para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros, tomando de base el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Agradeceremos nos envíe la carta de la propuesta de servicios profesionales, para determinar las condiciones de trabajo, así como sus honorarios.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Contreras', written over a horizontal line.

Lic. Manuel Contreras

Gerente General

Distribuidora de suministros para redes informáticas, S.A.

CC. Archivo.

4.3. Propuesta de servicios

Sánchez, López & Asociados, S.C.
Contadores Públicos y Auditores
Ciudad de Guatemala

Guatemala, 8 de enero de 2018

Licenciado

Manuel Contreras

Gerente General

Distribuidora de Suministros Para Redes Informáticas, S.A.

Estimado Licenciado Contreras:

La presente tiene por objeto confirmar nuestro entendimiento de los términos y objetivos de nuestra contratación, así como la naturaleza y limitaciones de los servicios que prestamos.

En respuesta a su solicitud, nos permite presentarle nuestra propuesta de servicios profesionales correspondiente a la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros, de la empresa Distribuidora de Suministros Para Redes Informáticas, S.A., por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Objetivos:

1. Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros de la Distribuidora de Suministros Para Redes Informáticas, S.A.

2. Proporcionar una herramienta que ayude a la aplicación de políticas y procedimientos, logrando con ellos uniformidad en las metas, uso eficiente de los recursos disponibles, protección de los mismos.
3. Generar información oportuna hacia los niveles de decisión, para que se tomen las acciones correctivas y ajustar los resultados lo menor posible a las metas propuestas.

Alcance de nuestros servicios

Proporcionar al Área de Créditos y Cobros un manual de políticas y procedimientos, que documente las políticas y procedimientos en el rubro de cuentas por cobrar de la empresa; para facilitar la capacitación e inducción del personal nuevo. Esta herramienta suministrará a los niveles intermedios lineamientos claros a seguir en su puesto de trabajo, servirá de base para una constante y efectiva revisión administrativa. Las políticas escritas generan seguridad de comunicación interna con todos los niveles, protegen la responsabilidad de estimular las ventas al crédito, cumpliendo con el ciclo razonable de inversión, manteniendo bajo el nivel de riesgo crediticio y una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

Visitas

Con el fin de cumplir adecuadamente con la realización de nuestro trabajo, programaremos nuestras visitas en las fechas siguientes:

- Visitas del 01 al 28 de febrero de 2018
- Visitas del 01 al 22 de marzo de 2018

Espacio y equipo

Para realizar el trabajo propuesto, solicitamos un ambiente adecuado y seguro para nuestro equipo de profesionales pueda llevar a cabo el trabajo de campo.

Producto final

Como resultado del trabajo, se hará entrega de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Crédito y Cobros.

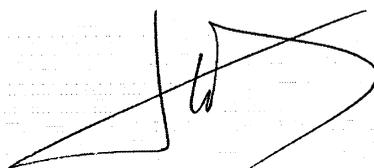
Honorarios

Se ha determinado el monto de honorarios en función del trabajo a realizar, la inversión de tiempo, y el personal a cargo. El cálculo corresponde en relación al producto final, siendo un valor de Q. 30,000.00 equivalente a 160 horas hombre. Los cuales se estarán facturando de la siguiente manera:

Al momento de la aceptación de la presente propuesta	25%
En el transcurso del trabajo	50%
Al presentar el producto final	25%

Agradecemos la oportunidad que nos brinda al presentar nuestra propuesta de servicios. Si es necesario aclarar o ampliar el contenido de la presente, tendremos mucho gusto de atenderle.

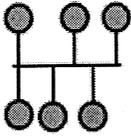
Atentamente;



Licda. Flor de María Sánchez
Socio Director

Sánchez López y Asociados, S.C.

4.4. Carta de aceptación de la propuesta de servicios



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala, 15 de enero de 2018

Licenciada

Flor de María Sánchez

Firma de auditores Sánchez López y Asoc. S.C

Estimada Licenciada Sánchez:

Aprovecho la oportunidad para saludarlo y desearle éxitos en sus actividades diarias.

Por medio de la presente, confirmo nuestro acuerdo concerniente a los términos presentados en la propuesta de servicios emitida por su despacho el 08 de enero del 2018, para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros de nuestra empresa, además nos ponemos a sus órdenes para la información que necesite revisar o personal a entrevistar.

Atentamente;

Lic. Manuel Contreras

Gerente General

Distribuidora de suministros para redes informáticas, S.A.

CC. Archivo.

4.5. Planificación

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.
Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el
Área de Créditos y Cobros
Planificación
Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

Objetivo

Establecer políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros que proporcionen el manejo de las cuentas por cobrar, la eficiencia y eficacia de las operaciones de información financiera y responsabilidad del personal.

Entorno de control del Área de Créditos y Cobros

El Jefe del Área de Créditos y Cobros conlleva una conducta adecuada respecto a conflictos de intereses, pagos indebidos con los clientes, uso fraudulento de la información, comportamiento apropiado, comunicación de la importancia de la integridad y compromiso personal; transparencia en las operaciones de créditos y cobros y responsabilidad. La Gerencia General evidencia compromiso hacia el cumplimiento de una distribución íntegra y con valores hacia el personal, a pesar de ello no cuenta con un código de trabajo sobre conducta interna que este documentado y compruebe por escrito la forma adecuada de las medidas disciplinarias.

La asignación de responsabilidad y delegación de autoridad al personal del Área de Créditos y Cobros para gestionar objetivos, metas, funciones operativas, comunicación con los demás departamentos, toma de decisiones; están delimitadas acorde a los puestos, supervisada y establecida por el Jefe del Área de Créditos y Cobros.

No obstante es inadecuada la cantidad del personal que integra el Área de Créditos y Cobros que permita incumplir en tiempo con lo asignado en calidad y cantidad con las obligaciones, teniendo en cuenta el tamaño de la entidad así como la naturaleza y complejidad de sus operaciones.

El Jefe del Área de Créditos y Cobros analiza e identifica los requisitos cualitativos, profesionales, atribuciones, responsabilidades, conocimientos y habilidades, que evidencien el desempeño del personal acorde a las operaciones en el Área de Créditos y Cobros. Así mismo motiva el auto aprendizaje apoyándolos a incrementar sus conocimientos y motivándolos a capacitarse constantemente.

El Jefe del Área de Recursos Humanos no ha implementado un programa de evaluación de desempeño en el Área de Créditos y Cobros adecuado a mantener y mejorar el nivel profesional del personal.

El Jefe del Área de Créditos y Cobros notifica la responsabilidad sobre las actividades con los medios de comunicación interna definidos, el personal tiene un alto conocimiento de los procedimientos del Área por su antigüedad laboral de más de 5 años. El Jefe del Área de Créditos y Cobros no dispone de una planificación estratégica que supervise y controle las operaciones dentro del Área de Créditos y Cobros así mismo su estructura es inadecuada afectando la comunicación de la información hacia los niveles superiores.

Los procedimientos de reclutamiento y selección del personal están a cargo del Jefe del Área de Recursos Humanos y por El Jefe del Área de Créditos y Cobros, considerando aptitudes y conocimientos que proporcionen la confiabilidad de la información financiera que tiene a cargo el Área de Créditos y Cobros. Así mismo no cuenta con políticas de evaluación, calificación, rotación, ascensos y supervisión del personal.

Narrativa de Gerencia General respecto al control interno

Gerencia General es la responsable de cumplir con la integridad y la ética de las operaciones dentro de la empresa, proporcionando un buen liderazgo y direcciones hacia los demás departamentos. Con la responsabilidad de dirigir, controlar las operaciones y establecer comunicación sobre las políticas y procedimientos, brindar un ambiente de control eficaz, la probabilidad de minimizar errores, concientizar un buen control interno ayuda a lograr una permanencia en el lugar y reducir que se ignoren los mismos.

Con respecto al control interno del Área de Créditos y Cobros, se establecen directrices para documentar el soporte de las cuentas por cobrar, para otorgamiento de crédito, envió periódicamente estados de cuentas a los clientes, sobre devoluciones y rebajas sobre ventas, control sobre los anticipos de clientes, emisión de notas de crédito y abono, reporte de información de créditos y cobros, registros de los cobros entre otros. Estas medidas de control no son de carácter limitado no obstante no se realizan evaluaciones o un estudio de las procedimientos llevados en el Área de Créditos y Cobros que aseguren la ejecución correcta de las operaciones.

Alcance

Se evaluará y analizará los procedimientos para otorgar financiamiento crediticio hacia los clientes, la forma en que opera sus actividades cotidianas y en relación al cobro a los clientes del Área de Créditos y Cobros en la Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A. en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Riesgos inherentes

- Información inoportuna y no disponible del Área de Créditos y Cobros.
- El personal del Área de Créditos y Cobros no colabore con el proceso de revisión de los documentos de créditos y cobros.
- Falta de aptitudes y conocimientos del personal.

Riesgos de control

- Crecimiento de la cartera crediticia por morosidad.
- Incumplimiento del horario de trabajo por el personal del Área de Créditos y Cobros.
- el Auxiliar de Créditos y Cobros realice procedimientos no aprobados incumpliendo la autoridad del Jefe del Área de Créditos y Cobros.

Técnicas para obtener información

Como parte de la evaluación se hará uso de las técnicas que se detallan a continuación:

- Cuestionario de evaluación de control interno.
- Entrevista a empleados del Área de Créditos y Cobros y Ejecutivos.
- Observación directa.
- Análisis de la información de los procedimientos del Área de Créditos y Cobros.

Cronograma de actividades

La evaluación en el Área de Créditos y Cobros para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos de la Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A. se realizará con forme a lo siguiente:

Mes		Febrero				Marzo				Horas
Semana		1	2	3	4	1	2	3	4	
No.	Descripción de Actividad									
1	Visita preliminar	■								3
2	Entrevista con Gerencia General	■								1.5
3	Observación, inspección y recolección de datos		■							18
4	Entrevista con Contador General		■							1.5
5	Evaluación procesos internos			■						18
6	Análisis de procesos y políticas existentes			■						32
7	Elaboración de objetivos y la importancia de elaborar un manual de procedimientos				■					32
8	Diseño de manual de políticas y procedimiento					■				32
9	Revisión y corrección					■	■			18
10	Presentación							■		4
Total de Horas		4.5	19.5	50	32	36	14	4		160

Recursos

Para poder llevar a cabo el trabajo se estiman 160 horas hombre, y se ha nombrado al equipo conforme lo siguiente:

Nombre	Horas hombre
Licda. Flor de María Sánchez Socio Director	15
Lic. Juan Carlos Alcántara Auditor	25
Meli Judith Juárez Mérida Auditor Junior	120

Equipo y útiles de oficina a utilizar

Equipo	Cantidad
Computadora portátil	3
Resma de papel bond	2
impresora	1

4.6. Cuestionario de control

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de
Créditos y Cobros

Cuestionario de Control Interno

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

No.	Pregunta	SI	NO	Comentarios
1	¿Existe un código de conducta que considere el comportamiento ético y moral del personal del Área de Créditos y Cobros?		✓	No existe un código escrito de conducta, se han transmitido verbalmente en reuniones del personal.
2	¿El Jefe del Área de Créditos y Cobros predica el compromiso de conducta y ética demostrando lo que está bien y lo que está mal?	✓		Si demuestra el Jefe compromiso ético y moral.
3	¿El personal del Área de Créditos y Cobros considera un trato honesto e igualitario con los clientes al momento de realizar los cobros?	✓		El personal presta atención a los temas éticos.
4	¿Se han comunicado las medidas correctivas ante la violación del código de conducta al personal del Área de Créditos y Cobros?	✓		El personal tiene conocimiento de las consecuencias al violar el código de conducta.
5	¿El personal del Área de Créditos y Cobros ha presentado indicios de fraude o eluden los controles establecidos?		✓	No presenta el personal indicio de fraude o eludir los controles.
6	¿Existe un plan de revisión de procesos que determine los valores éticos del personal del Área de Créditos y Cobros?		✓	No existe un plan de revisión de valores éticos del personal.
7	¿El personal del Área de Créditos y Cobros comprende sus atribuciones en específico de acuerdo al puesto de trabajo?	✓		El personal si es apropiado para el perfil del puesto.

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de
Créditos y Cobros

Cuestionario de Control Interno

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

No.	Pregunta	SI	NO	Comentarios
8	¿El Jefe del Área de Créditos y Cobros analiza los puestos del personal estableciendo sus funciones, su juicio y el grado de supervisión necesaria?	✓		Si tienen establecido las funciones de cada persona del Área de Créditos y Cobros.
9	¿El Jefe del Área de Créditos y Cobros analiza los conocimientos y habilidades del personal para realizar los trabajos adecuadamente?	✓		Son considerados al momento de contratar al personal.
10	¿El Jefe del Área de Créditos y Cobros emprende mecanismos adecuados y eficaces de identificación de riesgos?		✓	No existe un mecanismo de identificación de riesgos.
11	¿Existe rotación del personal en las funciones claves del Área de Créditos y Cobros?		✓	No tienen rotación del personal clave.
12	¿El Jefe del Área de Créditos y Cobros aprueba el proceso de datos y las funciones del personal en la presentación de información financiera y la salvaguarda de los activos?	✓		Realiza revisiones y propone mejoras a los procedimientos.
13	¿La selección de criterios utilizados por el personal en las operaciones del Área de Créditos y Cobros para la información financiera es realizada a demostrar el mayor beneficio posible?	✓		El Jefe del Área de Créditos y Cobros demuestra actitud respecto a presentación de información financiera.
14	¿El personal del Área de Créditos y Cobros protege los activos del acceso de personal no autorizado?	✓		Tienen delegadas funciones y responsabilidades.

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de
Créditos y Cobros

Cuestionario de Control Interno

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

No.	Pregunta	SI	NO	Comentarios
15	¿Existe frecuencia de interacción entre el Jefe y el personal del Área de Créditos y Cobros?	✓		Celebran reuniones frecuentes para tratar temas del Área de Créditos y Cobros.
16	¿La estructura del Área de Créditos y Cobros es apropiada a su capacidad de suministrar el flujo necesario de información para gestionar sus actividades?		✓	No cuenta con la cantidad de personal para la segregación de funciones.
17	¿La definición de las responsabilidades del personal del Área de Créditos y Cobros es adecuada así como sus conocimientos de dichas responsabilidades?	✓		El personal tiene los conocimientos de las responsabilidades asignadas.
18	¿Los conocimientos del Jefe del Área de Créditos y Cobros demuestran experiencia para cubrir las responsabilidades adecuadas?	✓		Por su antigüedad laboral demuestra los conocimientos.
19	¿El personal tiene comunicación apropiada con el Jefe del Área de Créditos y Cobros?	✓		Si existe la comunicación interna entre Jefe y empleados.
20	¿Se asignan responsabilidad y autoridad al personal para delegar objetivos, funciones operativas o cambios a tratar en la información del Área de Créditos y Cobros?	✓		Son asignadas y establecidas en los perfiles del puesto.
21	¿El Área de Créditos y Cobros dispone de normas y procedimientos relacionados con el control incluyendo la descripción de funciones?	✓		No están documentadas, han sido transmitidas verbalmente.

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de
Créditos y Cobros

Cuestionario de Control Interno

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

No.	Pregunta	SI	NO	Comentarios
22	¿El Área de Créditos y Cobros ha implementado políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción del personal?	✓		Son llevadas entre el Jefe del Área de Créditos y Cobros y el Área de Recursos Humanos.
23	¿El Jefe del Área de Créditos y Cobros se reúne periódicamente con el personal para revisar su rendimiento profesional y proponer medidas para mejorarlo?	✓		Se realizan reuniones una vez cada trimestre.
24	¿Las políticas hacia el personal del Área de Créditos y Cobros están orientadas al cumplimiento de normas éticas y morales apropiadas?	✓		Se toma en cuenta los valores éticos y el rendimiento profesional.
25	¿El personal del Área de Créditos y Cobros tiene conocimientos sobre ascensos y promociones o aumentos de sueldos que estén explícitos?	✓		Si tienen conocimiento.

El cuestionario fue dirigido al Gerente General Licenciado Emanuel Contreras de la Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaborado por:

Meli Juárez

Firma:



Autorizado por:

Lic. Juan Alcántara

Firma:



4.7. Programa de trabajo

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el
Área de Créditos y Cobros

Programa de trabajo

Del 01/01/2017 Al 31/12/2017

No.	Actividad	Procedimiento	Referencia
1	Confirmación de exactitud de Información financiera	Revisar los reportes emitidos para proyección de cobros semanales y mensuales.	C-1 C-1.1 C-1.2
2	Solicitud de crédito por parte del cliente	Obtener información como la Distribuidora realiza el proceso de otorgamiento de crédito a los clientes.	C-2 C-2.1 C-2.2 C-2.3
3	Formas de pago del cliente	Examinar las formas en como el cliente liquida sus facturas.	C-3 C-3.1 C-3.2 C-3.3
4	Formas de cobro	Verificar las formas de la realización del cobro al cliente.	C-4 C-4.1
5	Soporte de documentación de cobro	Examinar la existencia de documentos que soporten el cobro cuando el cliente tiene dificultades en realizar el pago.	C-5
6	Cálculo de interés por morosidad	Inspeccionar el procedimiento de cálculo de intereses a la deuda vencida del cliente al momento de realizar el cobro.	C-6 C-6.1 C-6.2
7	Reuniones del Comité de Créditos	Obtener información de las reuniones del Comité de Créditos.	C-7
8	Entrevista con el Gerente General	Verificar y analizar las políticas y procedimientos existentes en el Área de Créditos y Cobros.	C-8 C-8.1 C-8.2 C-8.3

4.8. Análisis de la información

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el
Área de Créditos y Cobros

índice de papeles de trabajo

Del 01/01/2017 Al 31/12/2017

Referencia	Descripción	Página
C-1	Narrativa del Contador General	92
C-1.1	Reporte de cobro semanal	93
C-1.2	Reporte mensual	94
C-2	Narrativa del Jefe de Créditos y Cobros de otorgamiento de crédito.	95
C-2.1	Carta de solicitud de crédito por parte del cliente	96
C-2.2	Formulario de solicitud de crédito	97
C-2.3	Carta de aprobación línea de crédito	98
C-3	Narrativa del Auxiliar de Créditos y Cobros de pago de los clientes.	99
C-3.1	Documento de soporte de forma de pago cheque post-fechaado.	100
C-3.2	Documento de soporte de forma de pago contraseña.	101
C-3.3	Documento de soporte de forma de pago vía transferencia electrónica.	102
C-4	Narrativa del Auxiliar de Créditos y Cobros de realización del cobro.	103
C-4.1	Documento de soporte de cobro estados de cuenta del cliente.	104

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.
 Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el
 Área de Créditos y Cobros
índice de papeles de trabajo
 Del 01/01/2017 Al 31/12/2017

Referencia	Descripción	Página
C-5	Narrativa del Jefe de Créditos y Cobros de documentación de cobro de clientes morosos.	105
C-6	Narrativa de Auxiliar de Créditos y Cobros del cálculo de cobro de interés por morosidad.	106
C-6.1	Estado de cuenta del cliente con cálculo de interés por morosidad.	107
C-6.2	Cálculo de interés por morosidad	108
C-7	Narrativa con el Jefe de Créditos y Cobros y Contador General sobre reuniones del Comité de Créditos.	109
C-8	Narrativa de Gerencia General sobre las políticas y procedimientos del Área de Créditos y Cobros.	110
C-8.1	Documento de información general de la entidad.	111
C-8.2	Documento de soporte de envió de políticas memorándum de notas de crédito.	112
C-8.3	Documento de soporte de políticas y procedimientos enviado por correo electrónico.	113
CM	Cédula de marcas	114

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Contador General

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Conocer la exactitud de información financiera que se registra en el Área de Créditos y Cobros.

Trabajo realizado

Se realizó una entrevista con el Contador General para confirmar la veracidad de los saldos pendientes de pago por parte del cliente, el comento que se realizan reportes semanales para la proyección de cobro y reportes mensuales para cotejarlos con el libro diario y mayor; así mismo efectúa cierres financieros mensuales comparando los cobros con el libro de bancos para un mejor control en la exactitud del ingreso de efectivo. Ver en C-1.1 y C-1.2

Conclusión

Se pudo observar la emisión de reportes para la proyección de cobro semanal, y mensuales para una mayor autenticidad del saldo pendiente de pago por parte del cliente.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Reporte de cobro semanal

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-1.1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.				
Reporte de Contraseñas al 31/Dic/2017				
DOCUMENTO	TIPO	FECHA	SALDO Contraseña	
Ciente: Integrados S.A.				
CE1-19712	Fac	19/12/2017	3,950.00	19712
* Total Cliente *			3,950.00	
Ciente: Cobra S.A.				
CE1-19059	Fac	01/12/2017	43,019.81	19059
* Total Cliente *			43,019.81	
Ciente: Mónica Valdes				
CE1-16134	Fac	07/09/2017	29,480.00	16134
* Total Cliente *			29,480.00	
Ciente: TRYCOM				
CE1-18275	Fac	26/12/2017	2,173.28	18275
* Total Cliente *			2,173.28	
* Total Final *			78,623.09	

CPC

✓ ✓

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.						
Lista de Prefechados del 01/Dic/2017 al 31/Dic/2017						
Prefechado	Fecha	a Cobrar	Nombre	Valor	Banco	Cheque
C000017889	04/12/2017	04/01/2018	Alta Tecnología	772.60	INDUSTRIAL	0000001621
C000018333	28/12/2017	28/02/2018	Asercompsa	4,349.60	INDUSTRIAL	0000000473
C000018032	12/12/2017	11/01/2018	Tecnológicos S.A.	2,068.92	BAC	0038335937
C000017994	08/12/2017	22/01/2018	SILCOM	7,032.60	G&T	0046188016
C000017993	08/12/2017	08/01/2018	Conectocracia, S.A.	1,095.00	INDUSTRIAL	0000000778
C000018328	28/12/2017	16/01/2018	Corporación M&S	5,000.00	G&T	0055524215
C000017943	06/12/2017	04/02/2018	E. CORP, S.A.	3,211.84	INDUSTRIAL	0000006102
C000018197	20/12/2017	20/01/2018	Eeganel, S.A.	1,173.51	G&T	0030329923
C000018126	15/12/2017	15/01/2018	ESSPRO, s.a	2,127.19	INDUSTRIAL	0000001061
C000017868	04/12/2017	04/01/2018	Informatica y Sistemas, S.A.	530.00	G&T	0054231130
C000017962	06/12/2017	06/01/2018	ITM, S.A	2,060.65	INDUSTRIAL	0000001514
C000018322	28/12/2017	28/01/2018	RCE, S.A	1,936.71	INDUSTRIAL	0000000117
C000017631	22/12/2017	22/01/2018	SEISA	550.05	INDUSTRIAL	0000000871
C000018039	12/12/2017	15/01/2018	REDESSA	1,797.82	G&T	0053001754
C000018010	11/12/2017	29/12/2017	RS Seguridad Digital, S.A	6,021.04	BAC	0000001140
C000001288	12/12/2017	12/01/2017	Gema, S.A.	28,248.20	G&T	0039180780
C000018087	13/12/2017	13/01/2018	Signal Telecomunicaciones	11,190.00	G&T	0052645340
C000018052	12/12/2017	26/01/2018	STARNET	4,152.31	G&T	0033931106
C000018041	12/12/2017	11/02/2018	STCOM, S.A.	1,198.00	INDUSTRIAL	0000000344
C000017848	01/12/2017	01/01/2018	TOP	685.00	BAM	0017700113
C000018083	13/12/2017	13/02/2018	Warner González	17,236.56	INDUSTRIAL	0000002202
				102,437.60		

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Reporte mensual

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-1.2
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

Distribuidora de Suministros Para Redes Informáticas, S.A.						
Cruce de Depositos y Recibos en Diciembre de 2017						
BC	Deposito	Fecha	Quetzales Recibo	Quetzales Factura	Factura	Razon Social
1	1758798	27/12/2017	2,300.00 0000020124	2,300.00 2,300.00	CE10018025	Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y vivienda
1	6147954	21/12/2017	1,558.00 1,558.00	0000020256 1,558.00	CE10018231	Soluciones Integrales de Guatemala S.A.
1	6147955	21/12/2017	159.22 159.22	0000020258 159.22	CE10018233	Equipos Integrados S.A.
1	6286977	29/12/2017	1,016.70 1,016.70	0000020359 1,016.70	CE10017814	RCE, S.A
1	6286978	29/12/2017	159.22 159.22	0000020348 159.22	CE10018338	ECyS, S.A.
1	6286980	29/12/2017	588.06 588.06	0000020351 588.06	CE10018340	Prequind, S. A.
1	6286982	29/12/2017	823.80 823.80	0000020353 823.80	CE10018344	KRATOS S.A.
1	6286983	29/12/2017	10.37 10.37	0000020355 10.37	CE10018345	ESSPRO, s a
1	6286984	29/12/2017	37.52 37.52	0000020357 37.52	CE10018346	Consultec
1	6286985	29/12/2017	1,251.86 1,251.86	0000020335 1,251.86	CE10018331	Ampliaciones & Sociedad Anonima
1	6286988	29/12/2017	3,780.00 3,780.00	0000020356 3,780.00	CE10018342	Comcast
1	6286989	29/12/2017	2,623.96 2,623.96	0000020379 2,623.96	CE10017707	REDESSA
2	1512	15/12/2017	3,966.86 3,966.86	0000020165 0000020165	CE10017585 CE10017708	Sytek Sytek
2	2967	18/12/2017	11,782.11 11,782.11	0000020180 11,782.11	CE10017758	Procuraduría de los Derechos Humanos
3	6696079	27/12/2017	24,557.30 0000020341 0000020341 0000020341 0000020341 0000020341	8,881.67 1,995.30 3,626.00 5,953.76 4,100.57	CE10016049 CE10016100 CE10016105 CE10016255 CE10016286	Sistemas Electrónicos de Guatemala Sistemas Electrónicos de Guatemala Sistemas Electrónicos de Guatemala Sistemas Electrónicos de Guatemala Sistemas Electrónicos de Guatemala
5	47820017	22/12/2017	1,521.90 0000020360 0000020360 0000020360	792.69 596.00 133.21	CE10017523 CE10017700 CE10017755	Tecnología, S.A. Tecnología, S.A. Tecnología, S.A.
5	47820018	22/12/2017	1,513.65 0000020361 0000020361	1,388.70 124.95	CE10017755 CE10017871	Tecnología, S.A. Tecnología, S.A.
6	25407185	19/12/2017	5,793.69 5,793.69	0000020212 5,793.69	CE10018177	LORENA HERRERA
6	47631831	29/12/2017	3,176.50 3,176.50	0000020320 3,176.50	CE10018319	Conexiones Fáciles
7	1471	14/12/2017	2,292.75 2,292.75	0000020171 2,292.75	CE10018144	DUBOIS PAPPA
9	406402613	13/12/2017	4,751.83 4,751.83	0000020117 4,751.83	CE10018082	IRCTEC, S.A
9	406402923	13/12/2017	2,471.75 2,471.75	0000020116 2,471.75	CE10018081	IRCTEC, S.A

CPC



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Jefe de Créditos y Cobros de otorgamiento de crédito
Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-2
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Conocer el procedimiento para el otorgamiento de financiamiento creditico a los clientes que desean trabajar bajo esas condiciones.

Trabajo realizado

Al entrevistar el Jefe de Crédito y Cobros sobre el proceso de otorgamiento de líneas de crédito comentaba al respecto que algunos clientes lo solicitan por medio de una carta firmada por el representante de la empresa, y la entidad les proporciona un formulario para darle ingreso al trámite adjuntando los documentos que en el mismo se solicitan. Al contar con la papelería se realiza una reunión con el Comité de Crédito para aprobar la solicitud. La forma de otorgar el monto de crédito es basándose en el monto que haya solicitado el cliente en la carta de solicitud o por criterio del Comité de Créditos. Ver en C-2.1, C-2.2 y C-2.3.

Conclusión

No existe una política y procedimiento que dirija la forma, base y monto para otorgar líneas de crédito a los clientes y no cuentan con un formulario acorde al proceso para sustentar la información legal del cliente.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para
el Área de Créditos y Cobros

Carta de solicitud de crédito por parte del cliente

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-2.1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018



Guatemala, Junio 2017

CPC

Señores

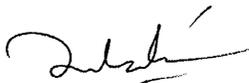
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Por la presente reciba un cordial saludo y así mismo solicitamos la apertura de una línea de crédito de nuestra empresa denominada La Red Innova, S.A.

El motivo de la solicitud es nos autoricen un crédito de Q. 60,000.00 para hacer frente a diversas inversiones sobre proyectos que ejecutaremos en los próximos meses siendo ustedes nuestro proveedor principal de consumo de materiales de redes.

Se antemano agradecemos la atención prestada, quedando atentos a una respuesta favorable.

Atentamente;



Ricardo Flores.
Gerente General
La Red Innova, S.A.

€

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Formulario de Solicitud de crédito

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-2.2
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

SOLICITUD DE CRÉDITO

Guatemala, _____ de, _____ de,

Información General de la Empresa

Nombre o razón social: _____

Dirección de facturación: _____

NIT: _____

Teléfono: _____ Fax: _____ e-mail: _____

Monto del Crédito Solicitado (Q.): _____

Forma de pago: Cheque: _____ Efectivo: _____ Otros: _____

Referencias de los proveedores mas importantes

Empresa / Contacto	Telefono	Monto Otorgado (Q)	Plazo Autorizado
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

CPC

IMPORTANTE

Estoy enterado de que el plazo que otorga para el pago de factura es de 30 días contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

DOCUMENTOS QUE DEBERÁ ADJUNTAR:

- 1 Fotocopia de la Patente de Comercio
- 2 Fotocopia de la Patente de Sociedad o empresa
- 3 Fotocopia del RTU actualizado
- 4 Fotocopia de la DPI del Representante legal o Propietario
- 5 Fotocopia agua, Luz o Telefono Residencial.

Declaro y juro que los datos que anteriormente fueron puestos, son verídicos por haber sido puestos por mi persona, y autorizo así mismo para que puedan hacer las investigaciones necesarias para poder establecer o confirmar los mismos.

Firma del Representante legal
y/o Propietario

Sello de la Empresa



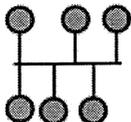
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Carta de aprobación de línea de crédito

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-2.3
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala, 22 de Febrero 2011

SRS.
Redes Integradas, S.A.
Presentes.

CPC

Estimados Señores,

Reciban un cordial saludo y nuestros mejores deseos para que sus actividades laborales y personales se realicen con gran éxito.

Por este medio les informamos la resolución a su petición, según solicitud de crédito, la cual se analizó según los estatutos de la empresa y datos proporcionados en el formulario de crédito. En base al análisis realizado se determinó la autorización del crédito solicitado con un monto inicial de **Q 25,000.00 pagaderos en 30 días calendario por medio de contraseña de pago y en compras menores de Q 500.00 el pago tendrá que realizarse al contado.**

Esperamos poder servirles de la mejor forma y que este sea el inicio de muchos negocios.

Atentamente,

DEPTO. CRÉDITOS Y COBROS
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

P

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Auxiliar de Créditos y Cobros de pago de los clientes

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-3
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Comprender la forma de ingreso del efectivo y la fidelidad de los documentos.

Trabajo realizado

El cliente realiza su pedido en el Área de Ventas, los datos de la forma en que cancelará deberá de especificarlo el Asistente de Ventas al momento de enviar por correo al Auxiliar de Créditos y Cobros para facturación, si el cliente no cuenta con línea de crédito cancela al contado ya sea efectivo o cheque del día, si es primera compra el cheque se pre-autoriza con la empresa destinada para ello; si el cliente cuenta con línea de crédito tiene un monto mínimo en compras que deberá de pagar al contado si supera el monto aplica crédito, si aplica a crédito dependiendo la autorización de la línea de crédito el cliente dejará cheque post-fechaado o contraseña de pago tomando en cuenta los días de crédito asignados, en casos especiales se envía a las instalaciones del cliente por dichos documentos de pago. Ver en C-3.1, C-3.2 y C-3.3.

Conclusión

Se revisan que los datos de los documentos de pagos estén correctamente escritos como el resguardo de los mismos, actualmente no se realizan revisiones constantes o periódicas ni corte de los documentos de pago.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de soporte de pago cheque post-fechaado

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-3.1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

CPC

BI BANCO INDUSTRIAL, S.A. CUENTA 000-071000-0
Guatemala, C. A. EMISOR ANONIMO

Bicheque
CHEQUE No. 00063470

LUGAR Y FECHA: Guatemala, 13 de diciembre de 2017 Q. 1,300.00

PAGO A LA ORDEN DE: Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

SUMA DE: Un Mil trescientos exactos
QUETZALES.

15551558 REF. *Zafino*
FIRMANA AUTORIZADA

@ 3:000000 @ 5:0000 7 10000 @ 00063470 @

FP

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de soporte de pago contraseña

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

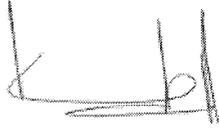
PT:	C-3.2
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

LOMAX LOMAX NETWORK SOLUTIONS & TECHNOLOGIES
1ra calle 34-88 zona 7 Colonia Toledo
10ma avenida 15-72 zona 10
NETWORK SOLUTIONS PBX: + 502 2386 1015
& TECHNOLOGIES Guatemala, Guatemala, Centro América
www.lomax.com.gt

CPC

LMX221

Número y serie de factura (as)	Fecha de Factura	Monto	Fecha de pago
FACE-66-CE1-003 180000019847	24 de marzo 2018	Q. 25,825.34	11 mayo 2018



LOMAX
NETWORK SOLUTIONS
& TECHNOLOGIES

Firma y sello

OBSERVACIONES:

- Horario de pago: únicamente se atenderán en horario de 2:00 pm – 5:00 pm
- Día de pago: únicamente los días viernes o bien Lomax indicará fecha de pago extraordinaria según coordinación financiera
- Los pagos serán efectivos en oficinas de zona diez: 10 Avenida 15-72 zona 10 MultiOficinas, Guatemala, ciudad.
- Para la estimación de fecha de pago, se tomará a partir de la fecha de entrega de la (as) factura (as) tomando en cuenta que si el día de pago del siguiente mes no es viernes, se correrán los días según la semana.

FP

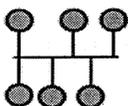
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de soporte de pago via transferencia electrónica

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-3.3
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala 13 de noviembre de 2017

CPC

Señores

Acceso y Seguridad, S.A.

Presente

Por medio de la presente hacemos de su conocimiento la aceptación de pago electrónico o acreditación a cuenta bancaria de las facturas emitidas a la empresa **Acceso y Seguridad, S.A.**, para lo cual adjuntamos los datos de nuestra cuenta bancaria:

- Banco: INDUSTRIAL, S.A.
- No. de Cuenta: 005-218654-6
- A nombre de: Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.
- Tipo de cuenta: Monetaria
- Moneda: Quetzales
- Correo electrónico: creditos@redesca.com.gt

Así mismo nos comprometemos a enviar el recibo de caja físico, contraseña o documento que ampare la cancelación total o parcial de la factura a las instalaciones de Acceso y Seguridad, S.A. ubicada en 0 av. 23-13 zona 17 Ofibodega 417.

Agradecemos la atención a la presente y quedamos a sus órdenes por cualquier duda.

Atentamente.

FP

Lic. Emanuel Contreras
Gerente General

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Auxiliar del Créditos y Cobros de realización del cobro

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-4
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Conocer la forma en la realización del cobro hacia el cliente que cuenta con línea de crédito autorizada.

Trabajo realizado

El Auxiliar de Créditos y Cobros solicita reportes semanales al Contador General para programar los cobros, se envía estados de cuenta para confirmación de pago actualizados semanalmente vía correo electrónico al cliente ya que la mayoría tiene días específicos de pago. Con el cobro de cheques post-fechaados se llama al cliente para confirmar si no existe algún inconveniente en que se deposite, de no tener alguna respuesta se retiene el cheque hasta tener comunicación con el cliente o el cliente solicita esperar a que confirme cuando se puede enviar a depositar. Ver en C-4.1.

Conclusión

Al no contar con una política sobre cheques post-fechaados que evite la confirmación del mismo se retiene el ingreso de efectivo, no se considera que al momento de autorizar la línea de crédito se confía en el pago en el día acordado, si el cliente tiene algún inconveniente deberá notificarlo con anticipación.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de soporte de cobro estado de cuenta del cliente

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-4.1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
10/02/2018	16/02/2018



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

ESTADO DE CUENTA No. 4079

Fecha: 28/12/2017
 Cliente: Consúitec
 Contacto: Estuardo Alvarado
 E-mail: estuardo.alvarado@scagt.net
 Telefono: 40135682

CPC

No de fac	Fecha Fac	Descripcion	Monto facturado	Abono		Saldo pendiente	Crédito	Fecha pago	Dias vencidos
				Fecha	Monto				
CE1-17675	23/11/2017	Compra mercadería	1,585.07			1,585.07	30 Días	23/12/2017	5
CE1-18022	11/12/2017	Compra mercadería	640.34			640.34	30 Días	10/01/2018	
CE1-18295	27/12/2017	Compra mercadería	1,518.79			1,518.79	30 Días	26/01/2018	

EDC

	Sub-Total	Q3,744.20
	Recargo por mora	
	Total	Q3,744.20

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Jefe de Créditos y Cobros de documentación de cobro de clientes morosos

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-5
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Determinar los procedimientos que soporten el cobro hacia los clientes con dificultad de pago.

Trabajo realizado

En la entrevista con el Jefe de Créditos y Cobros indicaba que con clientes con dificultad de pago el cobro se realizaba con los procedimientos existentes envió de estados de cuenta vía correo electrónico y llamadas telefónicas con más frecuencia, ya que no disponen con directrices o envió de cartas formales que notifiquen la inconformidad del retraso del pago.

Conclusión

No se lleva un control adecuado con los clientes con dificultad de pago, así mismo con un soporte de documentos de la forma en que realizan el cobro y que sirva de base en acciones legales futuras a considerar.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Auxiliar de Créditos y Cobros del cálculo de interés por morosidad

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-6
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Conocer la realización del cálculo de cobro de intereses hacia los clientes por morosidad.

Trabajo realizado

El Auxiliar de Créditos y Cobros hacía mención que se le otorga al cliente 15 días de gracia después de la fecha de pago, esto porque el cliente tiene días específicos de pago, en algunos casos se les realizaba el cálculo del 5% de interés mensual a partir de la fecha en que debió cumplir el pago, mismo se detalla en el estado de cuenta y se facturaba al momento en que el cliente cancela la deuda. En algunos casos no se realiza el cálculo ya que es a criterio del Jefe de Créditos y Cobros y algunas veces el cliente rechaza el cobro de interés. Ver en C-6.1 y C-6.2

Conclusión

Las políticas y procedimientos sobre el cobro de intereses por morosidad solo ha sido transmitida verbalmente y establecidas a un costado de la factura, el Área de Créditos y Cobros realiza el cobro a criterios sin penalizar al cliente por retrasos en sus pagos.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Estado de cuenta al cliente con cálculo de interés por morosidad

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-6.1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

ESTADO DE CUENTA No. 4073

Fecha: 19/12/2017
 Cliente: Electronica, Sonido E Iluminacion Profesional De Guatemala S.A 6562
 Contacto: Pilar Morales
 E-mail: info@esi-sacv.com
 Telefono: 2460-3608 al 10

CPC

No de fac	Fecha Fac	Descripcion	Monto facturado	Abono		Saldo pendiente	Crédito	Fecha pago	DIAS VENCIDOS
				Fecha	Monto				
CE1-16788	11/10/2017	Compra mercadería	4,234.00			4,284.00	30 Días	10/11/2017	39
CE1-16790	11/10/2017	Compra mercadería	11,045.00			11,045.00	30 Días	10/11/2017	39
CE1-17102	27/10/2017	Compra mercadería	12,288.00			12,288.00	30 Días	26/11/2017	23

EDC

	Sub-Total	Q27,617.00
	Recargo 5% por mora	Q1,467.43
	Total	Q29,084.43

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para
el Área de Créditos y Cobros

Cálculo de interés por morosidad

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-6.2
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.
Cálculo de interés por morosidad

Cliente: **La Red Innova, S.A.**
Código: 9625
Fecha: 13/01/2018

CPC

No. De factura	Fecha de factura	Monto	Días de crédito	Fecha del día	Días vencidos	% de interés	Total de interés
CE1-19842	14/11/2017	7,425.62	30	13/01/2018	60	5%	742.56
CE1-19953	15/11/2017	3,214.24	30	13/01/2018	59	5%	316.07
CE1-20002	25/11/2017	906.45	30	13/01/2018	49	5%	74.03
Total		11,546.31					1,132.66

%

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa del Jefe de Créditos y Cobros y Contador General sobre reuniones del Comité de Créditos

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-7
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Analizar los procesos y políticas existentes como las revisiones y evaluaciones en el Área de Créditos y Cobros.

Trabajo realizado

El Jefe de Créditos y Cobros como el Contador General mencionan la celebración de reuniones mensuales con el Comité de Créditos para tratar temas de créditos y cobros. No se tiene establecidas evaluaciones y revisiones para el Área de Créditos y Cobros y los cometarios que se obtienen al respecto son los que emite el Auditor Externo al momento de realizar consideraciones de información financiera mensual.

Conclusión

La inexistencia de evaluaciones y revisiones hacia el Área de Crédito y Cobros demuestra falta de control en las operaciones internas y de información financiera afectando a errores o fraudes.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Narrativa de Gerencia General sobre las políticas y procedimientos del Área de Créditos y Cobros

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-8
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Objetivo

Conocer las directrices emitidas para el desarrollo de las actividades en el Área de Créditos y Cobros.

Trabajo realizado

Se entrevistó al Gerente General dando a conocer el perfil e información actual de la empresa, hacía mención que en el Área de Créditos y Cobros las directrices sobre políticas y procedimientos son transmitidas verbalmente y en alguna ocasiones se envió memorándum por algún procedimiento o por correo electrónico, esto ha efectuado desconcierto en el Área de Créditos y Cobros y con los departamentos que tiene relación. Ver en C-8.1, C-8.2 y C-8.3

Conclusión

No cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros que sirva de herramienta clave para realizar de forma eficiente los procesos, revisiones constantes y de comunicación con los demás departamentos.



(f). Auditor

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de información general de la entidad

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-8.1
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

1. Fecha de entrevista:	03/02/2018	Hora:	9:00 Horas
2. Nombre del entrevistado:	Gerencia General		
3. Razón social de la empresa:	Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.		
4. Dirección:	2a calle, 5-63 Zona 13 Pamplona		
5. Condición de las instalaciones:	Propia <input type="checkbox"/>	Aquilada	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Teléfono:	2207-4141	7. Fax:	2208-7122
8. Correo electrónico:	infogt@netdepotca.com		
9. Página Web:	www.netdepotca.com		
10. Fecha de constitución:	Agosto de 2006		
11. El capital de la empresa su integración:	Nacional <input checked="" type="checkbox"/>	Extranjero <input type="checkbox"/>	Mixto <input type="checkbox"/>
12. Actividad principal de la empresa:	Distribución de suministros para redes informáticas		
13. Indique a quien debe ir dirigida nuestra propuesta:	<p style="text-align: center;">Cargo</p> <p style="text-align: center;">Junta Directiva <input type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Gerente General <input checked="" type="checkbox"/></p> <p style="text-align: center;">Gerente Financiero <input type="checkbox"/></p>		
14. ¿Cuál es la fecha de cierre del ejercicio?	Al 31 de diciembre de cada año		
15. Numero de colaboradores con los que cuenta:	17 empleados		
16. ¿La empresa está regulada por leyes especiales?	Las que regula el Congreso de la República de Guatemala		
17. ¿Cuál es el horario de la jornada laboral?	De 8:00 a 17:00 Horas		
18. ¿Cada cuánto se entregan informe de Estados Financieros a la Gerencia?	La primera semana de cada mes.		
19. ¿Las atribuciones de mando y responsabilidades están formalmente establecidas?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
20. ¿Las políticas y procedimientos de la empresa están documentados?	Si <input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
21. ¿Se determina saldos de las cuentas de clientes y son comparados con los registros contables?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
22. ¿Se presentan integraciones por antigüedad de saldos?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
23. ¿Son revisadas periódicamente la antigüedad de saldos?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
24. ¿Las notas de crédito son aprobadas por los funcionarios competentes?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
25. ¿Existe expediente de otorgamiento de crédito con evidencia de autorización?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
26. ¿Se verifican los límites de crédito?	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
27. ¿Indique cuál será el uso del trabajo solicitado?	Elaboración de un manual de políticas y procedimientos para el área de créditos y cobros		

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de soporte de envío de políticas memorándum de notas de crédito

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-8.2
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

MEMORÁNDUM

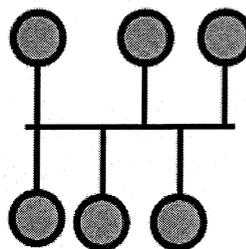
Para: Personal

De: Gerencia General

Fecha: 23 de septiembre de 2014

Asunto: Notas de crédito

CPC



A partir de la recepción del presente comunicado se les informa, para aceptar cambios o devoluciones de mercadería tomar en cuenta lo siguiente:

- Estar autorizado por el Gerente de ventas.
- La factura no debe de exceder más de 2 meses de emitida.
- El cliente deberá presentarse con el producto.
- Entregar el producto a bodega.
- Bodega confirmara vía correo electrónico el estado del producto.
- Contabilidad procede a realizar la nota y entregar una copia al cliente y al área de créditos y cobros.

€

Atentamente,
Gerencia General

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Documento de soporte de políticas y procedimientos enviado por correo electrónico

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	C-8.3
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Responder Responder a todos Reenviar

vie 24/06/2016 08:38

 MEMO

Para 'Gloria Tobar'; 'Lester Flores'; 'Rudy Guamuche'

Seguimiento. Comienza el viernes, 24 de junio de 2016. Vence el viernes, 24 de junio de 2016.
Mensaje enviado con importancia Alta.

Equipo buenos días, como saben día a día los cobros se complican debió a la falta de voluntad de muchos clientes, es por ello que nos debemos de organizar y trabajar en equipo y ustedes como contacto principal con el cliente deben de asegurar y notificar a María de:

Detallar de forma específica el pago, si es contado, todos los datos relacionados al mismo y asegurarse que todo está bien para el pago
Cheque/ datos del Cheque /
Proceso para solicitar el pago si es necesario.
Contactos / telefonos / correos de los responsables

Si es credito:
Proceso para el pago,
Fechas de cuando aceptan facturas.
Orden de compra
Contactos / telefonos / correos de los responsables

Contamos con su apoyo y colaboarcion con este tema!

CPC

€

Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Cédula de marcas

Del 1/01/2017 Al 31/12/2017

PT:	CM
Hecho por:	Revisado por:
MJ	JA
12/02/2018	16/02/2018

Copia proporcionada por el cliente	CPC
Documento analizado con los libros oficiales y auxiliares de Contabilidad para examinar el proceso de cobro.	✓✓
Documento analizado con los libros oficiales y auxiliares de Contabilidad para examinar la fiabilidad del ingreso del flujo de efectivo.	<input checked="" type="checkbox"/>
Documento proporcionado por el cliente y analizado para obtener información clave del manual.	€
Formulario de solicitud de crédito analizado y corroborado con el Jefe de Créditos y Cobros para identificar información clave de soporte de crédito.	©
Documento cedido por el cliente examinado para determinar políticas de aprobación de crédito.	₱
Documento proporcionado por el cliente calificado para identificar formas de pago.	FP
Estado de cuenta del cliente considerado para establecer deuda y comunicación de cobro.	EDC
Cálculo estudiado con el Jefe de Créditos y Cobros para establecer política de interés por morosidad.	‰

4.9. Informe de entrega del manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

Guatemala, Marzo 2018

Licenciado

Emanuel Contreras

Gerente General

Distribuidora de Suministro para Redes Informáticas, S.A.

Apreciable Licenciado Contreras, nos permitimos presentarle el resultado del estudio efectuado para la realización de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros de la empresa Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Como resultado de nuestro trabajo hacemos entrega a la Gerencia General de la compañía, un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros.

Como un valor agregado se describen los riesgos encontrados en la revisión los cuales tienen como propósito fortalecer el Área de Créditos y Cobros de la Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Riesgos

- Falta de traslado de políticas y procedimientos por escrito.

- No cuentan con procedimientos escritos del proceso de apertura de crédito y formulario específico de la solicitud de crédito.
- Crédito otorgado a base de criterios.
- Falta de políticas en la realización y documentación del cobro.
- Dificultad en la aplicación de políticas y procedimientos.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F. Sánchez', written over a faint, dotted grid background.

Licda. Flor de María Sánchez
Socio Director
Sánchez López y Asociados, S.C.

4.10. Manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros

**DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES
INFORMÁTICAS, S.A.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA
EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**

Realizado por: Meli Judith Juárez Mérida	Fecha de emisión
Aprobado por: Licenciado Manuel Contreras	22/03/2018

DIRECTRICES

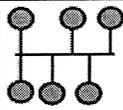
El Gerente General de la Distribuidora de Suministros para Redes de Informática, S.A. deberá presentar los primeros 5 días de cada mes a la Asamblea General de Accionistas cuando aplique lo siguiente:

- La implementación del manual debe reflejar evidencia de la autorización de la Gerencia General.
- Observaciones del uso y manejo del manual.
- Cambios de mejora del manual.
- Cambios sobre la aplicación del manual.
- Reacción del personal del Área de Créditos y Cobros.
- Veracidad de la información financiera del Área de Créditos y Cobros.
- Efectos de reacción de los clientes.
- Supervisión y revisiones del área de créditos y cobros.

Índice

	Página
Antecedentes	1
Objetivos	2
Directriz Campo de aplicación	2
Directriz Normativa	3
Directriz actualización y difusión	4
Glosario	4
Políticas para el personal Área de Créditos y Cobros	9
No. 1 Flujograma de procedimiento para el Área de Créditos y Cobros	10
Política de solicitud de crédito	11
No. 2 Flujograma de procedimiento de solicitud de crédito	12
Política de confirmación de referencias crediticias	14
No. 3 Flujograma de procedimiento de confirmación de referencias crediticias	15
Política de aprobación de línea de crédito	16
No. 4 Flujograma de procedimiento de aprobación de línea de crédito	17
Política de límite de monto y plazo de línea de crédito	19
No. 5 Flujograma de procedimiento de límite de monto y plazo de línea de crédito	20
Política de ampliación de línea de crédito	21
No. 6 Flujograma de procedimiento de ampliación de línea de crédito	23
Política de facturación	25
No. 7 Flujograma de procedimiento de facturación	27
Política de cobro al contado	28
No. 8 Flujograma de procedimiento de cobro al contado	30
Política de cobro al crédito	32
No. 9 Flujograma de procedimiento de cobro al crédito	34

Política de penalización por cheques rechazados	36
No. 10 Flujograma de procedimiento de penalización por cheques rechazados	37
Política de cobro después del tiempo de gracia	38
No. 11 Flujograma de procedimiento de cobro después del tiempo de gracia	39
Política de control de cartera	40
No. 12 Flujograma de procedimiento de control de cartera	41
Política de custodia de valores	42
No. 13 Flujograma de procedimiento de custodia de valores	43
Política de cobro jurídico	44
No. 14 Flujograma de procedimiento de cobro jurídico	45
Política de cobro de interés por morosidad	46
No. 15 Flujograma de procedimiento de cobro de interés por morosidad	47
Política de cambios y devolución de mercadería	48
No. 16 Flujograma de procedimiento de cambios y devolución de mercadería	49
Política de disminución y suspensión de línea de crédito	50
No. 17 Flujograma de procedimiento de disminución y suspensión de línea de crédito	51
Formatos	52

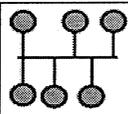
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	1

ANTECEDENTES

La administración de créditos y cobros se encuentra entre las operaciones de la compañía siendo una de las actividades más importantes de realizar, por ello se designa a una área central con estándares de controlar, organizar, administrar, automatizar, colaborar y comunicar las operaciones de créditos y cobros.

De lo antes mencionado se han determinado un manual políticas y procedimientos que sirven de bases al realizar las tareas del Área de Créditos y Cobros aprovechando los recursos, haciendo más accesible la consulta de información financiera, el cumplimiento de los objetivos, realizando las operaciones de forma eficiente a través de un orden lógico y cronológico. Al elaborar un manual de políticas y procedimientos se simplifica el que hacer de la organización y el de sus colaboradores.

EL manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros es una herramienta que sirve de medio de comunicación y coordinación para el registro y orden sistemático de la información, así como los lineamientos para desempeño de sus tareas del personal del área. Su importancia radica en la identificación de las funciones, políticas, responsabilidades, relaciones laborales, orientación sin dificultad; facilitando el desarrollo laboral para el logro de los objetivos de la empresa.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	2

Objetivos

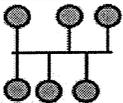
- Evitar el uso inadecuado de los recursos humanos, material y tecnológico para obtener resultados en las actividades realizadas.
- Economizar tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando la dualidad de las instrucciones.
- Facilitar la inducción de empleados de nuevo ingreso o que sean promovidos.
- Salvaguardar unos de los activos más importantes como lo son las cuentas por cobrar.
- Minimizar el riesgo de otorgamiento de crédito.
- Evitar fraudes.

Directriz

El presente manual es aplicado al Área de Créditos y Cobros para la realización de forma eficiente y eficazmente las operaciones de dicha Área. El manual fue realizado de forma flexible para cualquier cambio que mejore las actividades de créditos y cobros.

Campo de aplicación

Este manual es aplicable a la empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas dirigido a: Jefe de Créditos y Cobros, Gerente de Ventas, Asesores de Ventas, Contabilidad; siendo su aplicación en el Área de Créditos y Cobros.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	3

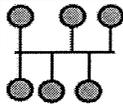
Directriz

El presente manual es aplicado al Área de Créditos y Cobros para la realización de forma eficiente y eficazmente las operaciones de dicha Área. El manual fue realizado de forma flexible para cualquier cambio que mejore las actividades de créditos y cobros.

Normativa

El presente manual de políticas y procedimientos se alinea a lo dispuesto en lo siguiente:

- Asamblea Nacional Constituyente Constitución Política de la República de Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70 Código de Comercio de la República de Guatemala y sus Reformas.
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 24-92 Ley del Impuesto del Valor Agregado Actualizado y sus reformas.
- Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012 Ley de actualización Tributaria Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas.
- Y los demás ordenamientos aplicables en su caso.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	4

Directriz

El presente manual es aplicado al Área de Créditos y Cobros para la realización de forma eficiente y eficazmente las operaciones de dicha Área. El manual fue realizado de forma flexible para cualquier cambio que mejore las actividades de créditos y cobros.

Actualización y difusión

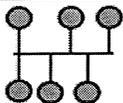
Se revisará y actualizará cada año, para garantizar la vigencia y pertinencia de su contenido. El encargado de la revisión y actualización del presente manual es el Comité de Créditos, la autorización es responsabilidad de Gerencia General su difusión y reproducción es responsabilidad de la Administración.

Glosario

Comité de crédito: integrado por el Gerente General, Gerente de Ventas, Contador General, Jefe de Créditos y Cobros.

Política: directriz emitida por la dirección sobre lo que se debe hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos.

Manuales: contiene en forma explícita, ordenada y sistemática la información sobre los objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos; así como las instrucciones o acuerdos que se deben considerar necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	5

Manual de políticas y procedimientos: consiste en una descripción detallada de los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. es la expresión analítica de los procedimientos. Este manual es una guía de trabajo para orientar al personal existente y de nuevo ingreso. Proporciona la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos prescritos al realizar el trabajo.

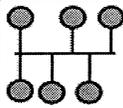
Control interno: es el plan de organización, los métodos, y procedimientos que en forma coordinada se adoptan por la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información.

Riesgo: es la posibilidad de que la empresa sufra una pérdida al no recuperar el crédito.

Contingencia: toda situación interna o externa, característica ambiental, factor circundante o fuerza influyente.

Venta al crédito: operación por medio de la cual la empresa entrega mercadería equivalente a cierta cantidad de dinero a un cliente con la confianza de que cumpla con el reembolso a un plazo determinado.

Factura cambiaria: título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá liberar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluble de la compraventa.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	6

Cliente: persona individual o jurídica que recibe el crédito. Representa activo para la empresa significando el derecho de cobrar una cantidad determinada por concepto de ventas al crédito.

Cuentas por cobrar: suma de dinero que adeudan los clientes por la adquisición de bienes al crédito.

Valor: las cosas que se conviene ceder en un crédito, el crédito está referido a términos monetarios.

Deuda: condición de devolver lo prestado, sin pérdida de calidad y cantidad.

Tiempo o plazo de crédito: entrega presente o devolución futura en determinado tiempo.

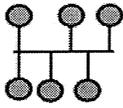
Plazo de gracia: tiempo adicional al plazo en que no se paga.

Confianza y creencia: creencia en la capacidad de pago del cliente y confianza en la voluntad de cumplir la promesa de pago.

Riesgo de crédito: la pérdida potencial por falta de pago del cliente.

Solicitud de crédito: forma pre impresa, que el solicitante de crédito debe de completar y entregar a la empresa, para que este determine si puede concedérselo.

Expediente del cliente: son todos los documentos requeridos que el solicitante de crédito debe adjuntar a la solicitud de crédito.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	7

Cartera de clientes: conjunto organizado de datos completos acerca de clientes (actuales y pasados) individuales que están en vigor.

Cobro administrativo: es el proceso de cobro que se realiza cuando un cliente pago en plazo pactado y después del tiempo de gracia concedido.

Cobro jurídico: es el proceso de cobro que se realiza después del cobro administrativo, en este proceso se traslada a un despacho jurídico externo.

Cheque: formulario impreso suministrados o aprobados por un banco, solo puede ser librado contra un banco, es el título de crédito que se utiliza como medio de pago.

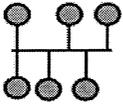
Antigüedad de saldos: clasificación de las deudas de los clientes de acuerdo al número de días que tiene cada cuenta sin haberse cobrado.

Notas de crédito: documento que se utiliza para anular facturas, transacciones donde se invierte un descuento, devolución total o parcial de mercadería. Esto disminuye la cuenta del cliente.

Nota de débito: documento que se utiliza para cargar o debitar en la cuenta del cliente una determinada cantidad o valor, por el concepto que se indica en la misma, ajuste de precio, corrección de un error.

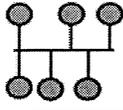
Notas de abono: documento que se utiliza para anular una factura o devolución parcial de mercadería que supere los 2 meses de emitida la factura.

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS</p>	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	8

Contraseña: documento emitido por el deudor cuando se le extiende factura al crédito, indicando la fecha en que va a cancelar la factura tomando en cuenta los días de crédito que se le autorizaron.

Cheque post-fechaado: es un cheque común autorizado por la entidad bancaria al cual se le coloca una fecha de pago posterior al día que se está emitiendo. El día de pago deberá ser tomando en cuenta los días de crédito que se le autorizaron.

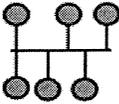
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	9

Políticas y procedimientos

Políticas para el personal Área de Créditos y Cobros

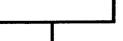
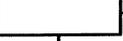
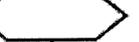
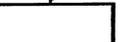
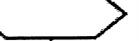
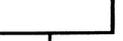
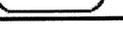
- El personal deberá cumplir con el horario de trabajo establecido de ocho horas laborales.
- El Jefe del Área de Créditos y Cobros es el responsable de organizar, supervisar y controlar las actividades y procedimientos del Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El Jefe del Área de Créditos y Cobros presentará informes semanales de la recuperación de la cartera de clientes como para gestionar el cobro.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros gestionará la recuperación de los créditos otorgados.
- Contar con un cobrador para realizar la gestión de cobro de acuerdo a la ubicación geográfica del cliente.
- el Auxiliar de Créditos y Cobros controlará la morosidad de los clientes.
- El Jefe de Créditos y Cobros analizará la cartera de clientes de acuerdo a la antigüedad de la misma, conciliar mensualmente con el Contador General las cuentas por cobrar.
- El Jefe de Créditos y Cobros realizar reuniones semanales con el personal para proponer métodos y cambios que mejoren los resultados del Área de Créditos y Cobros.

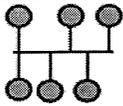
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página 10
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	

No. 1 Flujograma de procedimiento para el personal del Área de Créditos y Cobros

Pág. 1

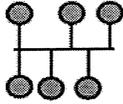
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros	Cobrador
1	Inicio				
2	Horario de trabajo	El personal debe cumplir con el horario de trabajo establecido de ocho horas laborales.			
3	Autoridad del Área de Créditos y Cobros	El Jefe de Créditos y Cobros es el responsable de organizar, supervisar y controlar las actividades y procedimientos del personal.			
4	Informes de recuperación de la cartera de clientes	El Jefe de Créditos y Cobros presentará informes semanales al personal para gestionar el cobro.		  	
5	Gestión de recuperación de cobro	El Auxiliar de Créditos y Cobros gestionará la recuperación del cobro sobre los créditos otorgados.	 		
6	Asignación de cobro	Asignar un cobrador de acuerdo a la ubicación geográfica del cliente.			
7	Control de morosidad	El Auxiliar de Créditos y Cobros controlará la morosidad de los clientes.			
8	Conciliación mensual	El Jefe de Créditos y Cobros analizará la cartera de clientes de acuerdo a la antigüedad conciliando con el Contador General las cuentas por cobrar.		 	
9	Programación de reuniones	El Jefe de Créditos y Cobros realizará reuniones semanales para proponer cambios y mejoras para el Área de Créditos y Cobros.		 	
10	Fin				

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	11

Política de solicitud de crédito

- El cliente solicita al Asesor de Ventas información sobre la solicitud de línea de crédito.
- El Asesor de Venta le proporcionará el formulario de solicitud de crédito para su llenado y adjuntar la papelería que solicita.
- El cliente completa el formulario y adjunto los documentos y entrega al Asesor de Ventas la papelería.
- El Asesor de Ventas procede a revisar la documentación.
- Papelería incompleta no se dará trámite a la línea de crédito.
- El Asesor de ventas trasladar papelería al Jefe del Área a la pertenece para su revisión y traslado al Área de Créditos y Cobros.
- Si la documentación no está completa se devuelve al Asesor de Ventas para proceder a solicitar los documentos faltantes al cliente.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe, revisa y analiza por completo el expediente para su aprobación siguiendo los parámetros establecidos.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros entrega la papelería al Jefe de Créditos y Cobros para su aprobación o cancelación de la solicitud.
- Si aprueba la papelería se convoca reunión con el Comité de Créditos, si se rechaza se notifica al cliente.
- Se notifica al cliente su aprobación y modalidades del crédito.
- Se archiva el expediente.

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

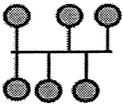
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	

No. 2 Flujograma de procedimiento de solicitud de crédito

Pág. 1/2

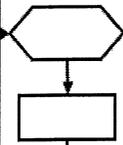
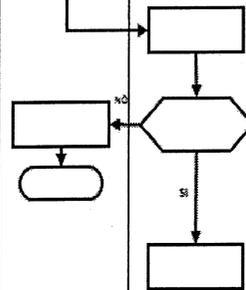
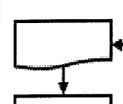
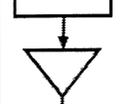
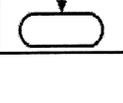
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Ciente	Asesor de Ventas / Vendedor	Gerente de Ventas	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros
1	Inicio						
2	Solicitud de crédito	El cliente solicita con su Asesor de Ventas información sobre la solicitud de crédito.					
3	Entrega de formulario de solicitud de crédito	El Asesor de Ventas entregará el formulario de solicitud de crédito.					
4	Complemento de documentación	El cliente completa el formulario y adjunta la documentación solicitada.					
5	Traslado del expediente	El Asesor de Ventas revisa la documentación y traslada al Jefe del Área a la que pertenece.					
6	Revisión del expediente	Revisa que la documentación esté completa, de lo contrario regresa al Asesor de ventas para que proceda a completar los datos y documentos de la solicitud.					
							
							
							
							
Pasa a página No. 2							

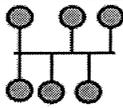
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	13

No. 2 Flujoograma de procedimiento de solicitud de crédito

Pág. 2/2

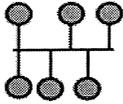
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Cliete	Asesor de Ventas / Vendedor	Gerente de Ventas	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros
Viene de la página No. 1							
7	Análisis del expediente	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe y analiza el expediente con los parámetros establecidos para su aprobación.					
8	Aprobación del expediente	El Jefe de Créditos y Cobros procede a revisar la solicitud de crédito, y determinará si se autoriza el crédito de lo contrario se opta por descartar la solicitud.					
9	Convocación de reunión	Si se aprueba el expediente se convoca al Comité de Crédito, si se rechaza se notica al cliente.					
10	Notificación de aprobación del crédito	Aprobado el crédito se procede a notificarle al cliente por medio de una carta su aprobación y las políticas de pago.					
11	Archivo	Se archiva el expediente del cliente junto a su carta de aprobación de crédito.					
12	Fin						

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	14

Política de confirmación de referencias crediticias

- El Gerente de Ventas traslada la documentación de solicitud de crédito por parte del cliente.
- El Auxiliar del Créditos y Cobros recibe el expediente y analiza que el formulario de solicitud de crédito este llenado completo de lo contrario regresa el expediente para ser completado.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros confirmará referencias comerciales crediticias del cliente.
- El Auxiliar del Créditos y Cobros llenará la ficha de confirmación de referencias crediticias.
- El Auxiliar de créditos y Cobros adjuntará la ficha de confirmación de referencias crediticias al expediente del cliente y lo traslada al Jefe de Créditos y Cobros para su revisión.
- El Jefe de Créditos y Cobros recibe el expediente completo y analiza al según las políticas establecidas.

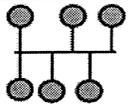
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	15

No.3 Flujograma de procedimiento de confirmación de referencias crediticias

Pág. 1

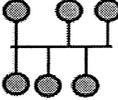
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Gerente de Ventas	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros
1	Inicio				
2	Expediente de solicitud de crédito	El Gerente de Ventas trasladará al Auxiliar de Créditos y Cobros la solicitud de crédito y con los documentos que solicita.			
3	Recepción de solicitud de crédito	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe el expediente y revisa que todo la documentación esté completa de lo contrario regresará el expediente para ser completado.			
4	Confirmación de referencias crediticias	Completado el expediente se procederá a investigar al cliente confirmando sus referencias crediticias comerciales.			
5	Ficha de confirmación de referencias crediticias	El Auxiliar de Créditos y Cobros procede a llenar la ficha de referencias crediticias y lo adjunta al expediente para ser trasladado al Jefe de Créditos y Cobros.			
6	Expediente completo de solicitud de crédito	Confirmada sus referencias comerciales el Auxiliar de Créditos y Cobros trasladará el expediente con los resultados al Jefe de Créditos y Cobros para su revisión.			
7	Análisis del expediente completo para su aprobación	Revisado el expediente por el Jefe de Créditos y Cobros, trasladará al Comité de Crédito para su análisis y aprobación de la línea de crédito.			
8	Fin				

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	16

Política de aprobación de línea de crédito

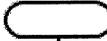
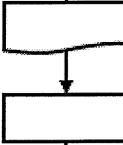
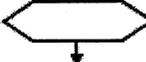
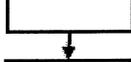
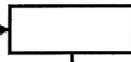
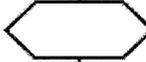
- Utilizar los estándares de comunicación solicitud de crédito considerarse la normativa.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros confirmará las referencias comerciales.
- El cliente deberá tener registrado mínimo tres compras al contado.
- El Jefe de Créditos y Cobros fijará un límite de crédito acorde al historial de compras.
- Considerar un documento de garantía de pago como cheques post-fechaos o contraseña de pago de lo contrario se rechaza la aprobación de la línea de crédito.
- El Jefe de Créditos y Cobros analiza el expediente que cumpla con las políticas para convocar al Comité de Créditos.
- El Jefe de Créditos y Cobros convocará reunión con el Comité de Créditos para analizar y aprobar la línea de crédito y establecer formas de pago y días de crédito.
- Jefe de Créditos y Cobros traslada los resultados de la solicitud de crédito del cliente al Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El auxiliar de Créditos y Cobros recibe el expediente y realiza carta para notificar al cliente.
- El cliente hará uso de la línea de crédito en la fecha en que el Comité de Crédito la autorice.
- Notificado el cliente el Auxiliar de Créditos y Cobros archiva el expediente.

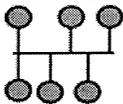
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	17

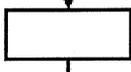
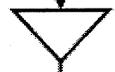
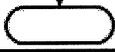
No.4 Flujoograma de procedimiento de aprobación del crédito

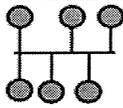
Pág. 1/2

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros	Comité de Créditos
1	Inicio				
2	Confirmación del expediente completo	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe el expediente completo y procede a la confirmación de referencias, según los datos en la solicitud.			
3	Entrega de expediente confirmado y fijación de límite de crédito	Comprobado los datos de la solicitud, se traslada al Jefe de Créditos y Cobros para fijar límite de crédito según su historial de compras.			
4	Documentos de forma de pago del cliente	El jefe de Créditos y Cobros revisará el expediente y evaluará la formas de pago en que cancelará el cliente.			
5	Análisis del expediente	Si cumple con las políticas se hace un consenso con el Comité de Créditos.			
6	Aprobación del crédito	El Comité de Créditos analizará y determinará el monto y la forma de pago que se le otorgará al cliente.			
7	Notificación de aprobación del crédito	Aprobado el crédito por el Comité de Créditos, se traslada al Jefe de Créditos y Cobros para notificarle al cliente.			
Pasa a página No. 2					
					
					

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	18

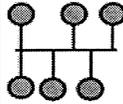
No.4 Flujograma de procedimiento de aprobación del crédito

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros	Comité de Créditos
Viene de la página No. 1					
8	Carta de notificación de aprobación del crédito	El Jefe de Créditos y Cobros emitirá una carta indicándole al cliente que el crédito le fue aprobado y las modalidades del mismo para su uso y pago.			
9	Envío de carta de notificación de aprobación del crédito	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibirá la carta y se encargará de hacérsela llegar al cliente para firma.			
10	Archivo de expediente	El Auxiliar de Créditos y Cobros le apertura una carpeta con el expediente completo al cliente.			
11	Fin				

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	19

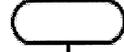
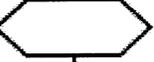
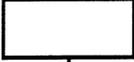
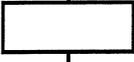
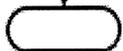
Política de límite de monto y plazo de línea de crédito

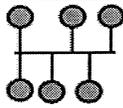
- En el formulario de solicitud de crédito, el cliente colocará el monto total de la línea de crédito que desea le autoricen y los días de crédito.
- El Jefe de Créditos y Cobros evaluará el monto total de las primeras tres compras al contado.
- Si las compras al contado asciende a:
 - De Q. 0 A Q. 5,000.00 Crédito de Q. 10,000.00
 - De Q. 5,000.01 A Q. 10,000.00 Crédito de Q. 15,000.00
 - De Q. 10,000.01 A Q. 15,000.00 Crédito de Q. 20,000.00
 - De Q. 15,000.01 A Q. 20,000.00 Crédito de Q. 25,000.00
 - De Q. 20,000.01 en adelante Crédito de Q. 30,000.00
- Si el monto de línea de crédito es menor a lo solicitado por el cliente será punto a tratar con el Comité de Créditos.
- La línea de crédito tendrá el límite de 30 días.
- El plazo del crédito comenzará a partir de la fecha en que se emita la factura y este considerará días naturales no días hábiles.
- el Jefe de créditos y Cobros determinará el monto y plazo de la línea de crédito del cliente y adjuntará evaluación al expediente.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	20

No. 5 Flujograma de límite de monto y plazo de línea de crédito

Pág. 1

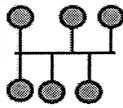
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Cliente	Jefe de Créditos y Cobros
1	Inicio			
2	Formulario de solicitud de crédito	El cliente solicitará en el formulario monto y días de crédito que desea se le autoricen.		
3	Evaluación del cliente	El Jefe de Créditos y Cobros evaluará el monto de las primeras tres compras al contado y aplicará la tabla establecida de límite de crédito.		
4	Límite de línea de crédito	El Jefe de Créditos y Cobros determinará el monto y días de crédito.		
5	Determinación de la línea de crédito	El Jefe de Créditos adjuntará al expediente los resultados de la evaluación del cliente.		
8	Fin			

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	21

Política de ampliación de línea de crédito

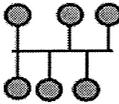
- Si el cliente cambio de razón social deberá notificarlo de forma inmediata, de lo contrario se considera cliente nuevo.
- El cliente solicita al Asesor de Ventas ampliación del monto o del plazo de pago, tendrá que llenar el formulario correspondiente.
- El cliente llenará el formulario de solicitud de ampliación de crédito y lo entregará al Asesor de Ventas.
- El Asesor de Ventas recibirá el formulario lleno y lo trasladara al Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros considerará al cliente estar al día en sus pagos.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros confirmará de nuevo referencias comerciales tomando en cuenta que deberán ser otras instituciones referidas y trasladará el expediente del Jefe de Créditos y Cobros.
- El Jefe del Área de Créditos y Cobros notificará el movimiento que le ha dado el cliente a su línea de crédito y que los pagos hayan sido en el tiempo establecido y solicitará reunión con el Comité de Créditos.
- Si el cliente cuenta con una línea de crédito de :
 - Q. 10,000.00 Ampliación de Q. 20,000.00 A Q. 30,000.00
 - Q. 15,000.00 Ampliación de Q. 30,000.00 A Q. 40,000.00
 - Q. 20,000.00 Ampliación de Q. 40,000.00 A Q. 50,000.00
 - Q. 25,000.00 A Q. 30,000.00 Ampliación hasta Q. 60,000.00
- la ampliación de crédito tiene límite de 45 días.

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	22

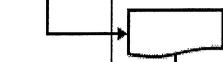
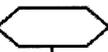
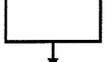
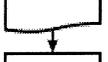
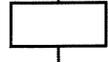
- Si en la solicitud el cliente desea más días del límite, el Comité de Créditos evaluará y decidirá.
- El Comité de créditos y Cobros evaluará la papelería y procederá a otorgar la ampliación de la línea de crédito.
- El Jefe de Créditos y Cobros traslada la aprobación al Auxiliar de Créditos y Cobros quien notificará al cliente de su nueva ampliación de la línea de crédito.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros archivará el expediente de la ampliación del crédito del cliente.
- Si el cliente desea más del límite autorizado en la ampliación, deberá enviar carta firmada por el representante legal pronunciando los motivos y su compromiso de realizar puntualmente los pagos.

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

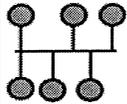
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	23

No.6 Flujograma de procedimiento de ampliación de línea de crédito

Pág. 1/2

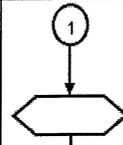
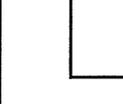
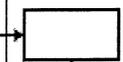
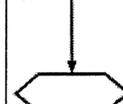
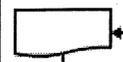
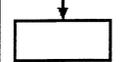
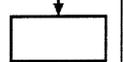
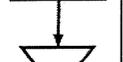
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Cliente	Asesor de Ventas / Vendedor	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros	Comité de Créditos
1	Inicio						
2	Solicitud de formulario de ampliación de crédito	El cliente solicita con su Asesor de Ventas formulario de ampliación de línea de crédito					
3	Entrega de formulario de ampliación de crédito	El Asesor de Ventas entregará el formulario de ampliación de crédito.					
4	Llenado del formulario	El cliente llena el formulario y adjunta la documentación solicitada.					
5	Traslado del expediente	El Asesor de Ventas revisa la documentación y traslada al Auxiliar de Créditos y Cobros.					
6	Revisión del expediente	El Auxiliar recibe y revisa el expediente considerando al cliente estar al día con sus pagos.					
7	Confirmación de referencias crediticias	El Auxiliar de Créditos y Cobros confirma referencias crediticias considerando otras entidades y traslada expediente.					
8	Evaluación del cliente	El Jefe de Créditos y Cobros evaluará el expediente y aplicará la tabla establecida de ampliación de crédito.					
Pasa a página No. 2							
							

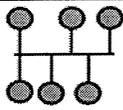
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	24

No.6 Flujograma de procedimiento de ampliación de línea de crédito

Pág. 2/2

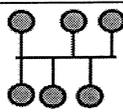
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Cliente	Asesor de Ventas / Vendedor	Auxiliar de Créditos y Cobros	Jefe de Créditos y Cobros	Comité de Créditos
Viene de la página No. 1							
9	Revisión de línea de crédito	El Jefe de Créditos y Cobros determinará el monto y días de crédito de la ampliación.					
10	Análisis del expediente	Si cumple con las políticas se hace un consenso con el Comité de Créditos.					
11	Evaluación de ampliación de línea de crédito	El Comité de Créditos analizará y determinará el monto y la forma de pago que se le otorgará al cliente.					
12	Aprobación de ampliación de línea de crédito	Aprobado por el Comité de Créditos, se traslada al Jefe de Créditos y Cobros para notificarle al cliente.					
13	Carta de notificación de aprobación de ampliación de línea de crédito	El Jefe de Créditos y Cobros emitirá una carta indicándole al cliente la aprobación de su ampliación de la línea de crédito					
14	Envío de carta de notificación de aprobación de ampliación de la línea de crédito	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibirá la carta y se encargará de hacérsela llegar al cliente para firma.					
15	Archivo de expediente	El Auxiliar de Créditos y Cobros adjuntará la nueva carta al expediente del cliente.					
16	Fin						

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	25

Política de facturación

- El cliente realiza su pedido en el Área de Ventas con su Asesor de Ventas.
- El Asesor de Ventas envía por correo electrónico, serie y número del pedido nombre del cliente y la forma de pago.
- Caja General recibe el pedido si es al contado o crédito si el pago es al contado emite dos facturas para firma y realiza recibo de caja del sistema.
- Si la factura es al crédito Caja General emite dos facturas para firma y realiza recibo de caja físico si el pago es con cheque post-fecha no se emite recibo de caja si el Cliente deja contraseña.
- En casos especiales se envió por el documento de pago a las instalaciones del cliente.
- Caja General traslada las facturas emitidas al Auxiliar de Créditos y Cobros para su resguardo.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe los documentos y procede a realizar un informe de ellos.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros archiva los documentos de crédito por cliente y día de pago.
- El auxiliar enviará el informe al Jefe de Créditos y Cobros para su análisis y programación de cobros.
- Si el código del cliente está inactivo el Asesor de Ventas consultará al Auxiliar de Créditos y Cobros la situación del cliente para poder facturarle.
- Su límite de crédito este excedido.

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

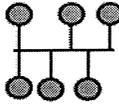
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	26

- En caso que exista un arreglo de pagos deberá estar al día.
- Facturas vencidas por más de 30 días.
- Pendiente de entrega de documentos de pago.

Créditos rápidos

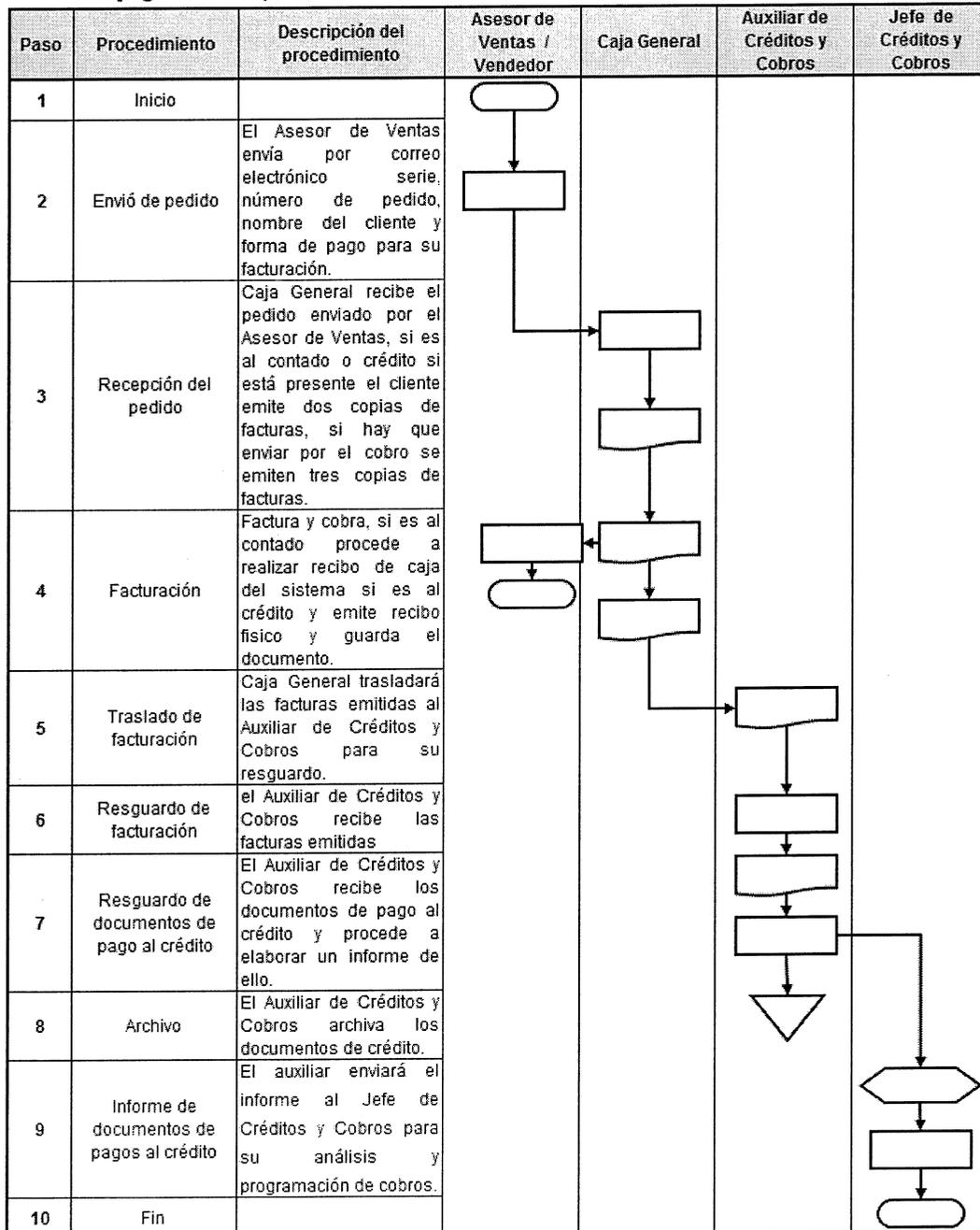
- La responsabilidad económica de esta apertura será del Gerente de ventas que apruebe este crédito rápido.
- Entiéndase que el crédito rápido es un mecanismo de facilidad para el cliente mientras formaliza la solicitud de crédito.
- *Condiciones especiales por proyectos:* El cliente podrá solicitar por medio de una carta se le otorgue un crédito especial por proyectos que van de 60 días hasta los 120 días, las cuales puede ser otorgado si el cliente adjunta la orden de compra del proyecto y se compromete a comprar toda la mercadería con la empresa y será autorizado por el Gerente de Ventas.

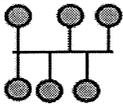
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	27

No.7 Flujograma de procedimiento de facturación

Pág. 1

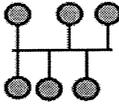


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	28

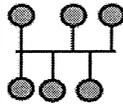
Política de cobro al contado

- El Asesor de Ventas envía vía correo electrónico la forma de pago si es efectivo, cheque, transferencia electrónica o tarjeta de crédito o débito si es al contado o crédito.
- Caja General determina si el pago es con cheque revisa redacción del documento de pago si no es correcto el cheque queda como garantía hasta que efectúen el cambio.
- Caja General deberá pre-autorizar los cheques con las empresas de servicios de garantías de cheques cuando sea primera compra del cliente.
- Caja General procederá a realizar el cobro cuando el cliente tenga compras recurrentes.
- Si es acreditamiento a cuenta solicitar revisión inmediata en la cuenta bancaria al Contador General
- Caja General emitir recibo de caja del sistema contable.
- Caja General realizar boleta de depósito bancario.
- Caja General efectúa un informe de los depósitos del día.
- Caja General envía a depositar los cobros del día con el cobrador indicándole en que institución bancaria, los cobros pendientes se envían al siguiente día.
- El Cobrador recibe los depósitos y revisa con el informe entregado y procede a realizarlos pago por factura o por cheque.
-

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

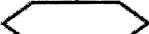
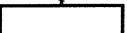
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	29

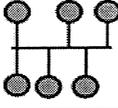
- El Cobrador entrega boletas de depósito a Caja General y compara contra el informe entregado.
- Caja General identifica las boletas de depósitos colocándole nombre del cliente, número de factura y número de recibo.
- Caja General traslada los documentos al Auxiliar de Créditos y Cobros para su resguardo.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros revisará las boletas de depósito y procederá a ingresarlas en el sistema contable.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros archiva los documentos de pago.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	30

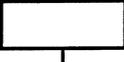
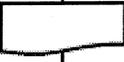
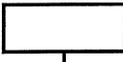
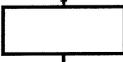
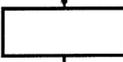
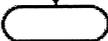
No.8 Flujograma de procedimiento de cobro al contado

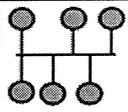
Pág. 1/2

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Caja General	Cobrador	Auxiliar de Créditos y Cobros
1	Inicio				
2	Se establece forma de pago	Al momento de facturar se determina si el pago es al contado o crédito.			
3	Pago al contado	Si el pago es al contado y es con cheque revisar la redacción del mismo, si no es correcto el cheque queda como garantía y se devuelve hasta que efectúen el cambio.	   	 	
4	Pre-autorización de cheques	Se deberán pre-autorizar los cheques con las empresas de servicios de garantías de cheques cuando sea primera compra del cliente.	 		
5	Sin pre-autorizar cheques	Se procederá a realizar el cobro cuando el cliente tenga compras recurrentes se emitirá recibo de caja del sistema.			
6	Realizar listado y boletas de depósito	El cajero realiza las boleta de depósito y un listado, y envía a depositarlo en el transcurso de la tarde, los cobros efectuados por la tarde se envían a depositar al día siguiente.	 		
7	Revisión de depósitos	Caja General entrega al cobrador el listado de los depósitos e indica en que institución bancaria debe de realizarlos; el revisa que todo esté en orden.			
Pasa a página No. 2					

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	31

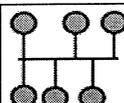
No.8 Flujograma de procedimiento de cobro al contado

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Caja General	Cobrador	Auxiliar de Créditos y Cobros
Viene de la página No. 1					
8	Realización del depósito	El cobrador deberá realizar un depósito por pago de factura o por cheque.			
9	Entrega de boletas de depósitos	El cobrador entregará las boletas de los depósitos efectuados.			
10	Se recibe boleta de depósito	El cajero recibirá las boletas de depósito y verificará contra el reporte entregado al cobrador.			
11	Anotación en la boleta de depósito	El cajero anotará en la boleta de depósito a quien corresponde el pago, nombre del cliente, número de factura, número de recibo de caja			
12	Entrega de boletas de depósitos	Caja General entregará al Auxiliar de Créditos y Cobros las boletas de depósitos.			
13	Revisión de boletas de depósitos	El Auxiliar de Créditos y Cobros revisará las boletas de depósito y procederá a ingresarlas en el sistema contable.			
14	Archivo	Ingresadas las boletas de depósito en el sistema contable se procederá a archivarlas.			
15	Fin				

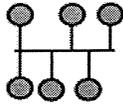
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	32

Política de cobro al crédito

- El Jefe de Créditos y Cobros recibe el informe de facturación analiza y realiza una programación de cobros y lo traslada al Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros enviarán estados de cuenta detallando las facturas pendientes de pago monto y la fecha de vencimiento cinco días antes de su vencimiento.
- Los pagos realizados con cheques post-fechaados no se confirmarán con el cliente y se enviaran a depositar en la fecha de cobro.
- Realizar revisión de los estados de cuenta devueltos cuando el cliente indique inconformidad.
- Posteriormente al envío de estados de cuenta, y según fecha de pago programada por el cliente el Auxiliar de Créditos y Cobros procede a realizar llamada telefónica para confirmar pago.
- Si el cliente confirma pago se realiza la programación de cobro con el Cobrador, si no confirma pago se tomará los días de gracia otorgados para no incurrir en cobro de interés.
- *Tiempo de gracia:* se aplicará a clientes que no realicen sus pagos en los días pactados, se les otorgará 15 días de gracia para cancelar sus cuentas sin que este afecte la morosidad en la antigüedad de saldos, esto afecta por el día de pago de parte del cliente, por descanso o asuetos.
- Confirmado el pago el Auxiliar de Créditos y Cobros entregará al Cobrador la contraseña de cobro al cliente para que proceda a recoger el pago.

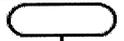
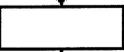
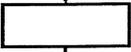
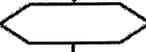
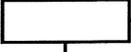
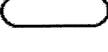
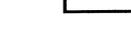
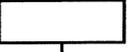
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	33

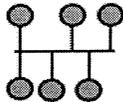
- El Cobrador recibe los documentos y procede a efectuar el cobro y realizar el depósito a la cuenta bancaria que el Auxiliar de Créditos y Cobros le indique.
- El Cobrador entrega las boletas de depósito al Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe las boletas de depósito y procede identificar las boletas, realizar recibo de caja del sistema para rebajar la deuda del cliente e ingresa las boletas en el sistema contable.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros informará al Jefe de Créditos y Cobros los cobros efectuados y los que quedaron pendiente.
- Identificada las boletas e ingresadas al sistema, el Auxiliar de Créditos y Cobros procede a archivar los documentos.
- El Jefe de Créditos y Cobros recibe el informe analiza y realiza una nueva programación de cobros tomando en cuenta los días de atraso por el cliente.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página 34
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	

No.9 Flujograma de procedimiento de cobro al crédito

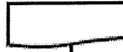
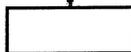
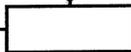
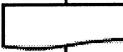
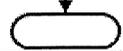
Pág. 1/2

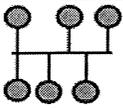
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Jefe de Créditos y Cobros	Auxiliar de Créditos y Cobros	Cobrador
1	Inicio				
2	Informe de documentos de pago al crédito	Recibido el informe de facturación analiza y realiza una programación de cobros y lo traslada al Auxiliar de Créditos y Cobros.			
3	Informe de programación de cobros	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibirá la programación y procederá a enviar vía correo electrónico estados de cuenta a los clientes cinco días antes de la fecha de cobro.		  	
4	Pago con cheque pos-fecha	Los pagos realizados con cheques post-fecha no se confirmarán con el cliente y se enviarán a depositar en la fecha de cobro.			
5	Pago con contraseñas	Posteriormente al envío de estados de cuenta, y según fecha de pago programada por el cliente se procede a realizar llamada telefónica para confirmar pago.			
6	Recolección de pago	Si el cliente confirma pago se realiza la programación de cobro con el Cobrador, si no confirma pago se tomará los días de gracia otorgados para no incurrir en cobro de interés.			 
7	Programación de cobros	Se entregará al Cobrador la contraseña de cobro al cliente para que proceda a recoger el pago.		 	
Pasa a página No. 2					

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	35

No.9 Flujograma de procedimiento de cobro al crédito

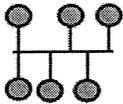
Pág. 2/2

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Jefe de Créditos y Cobros	Auxiliar de Créditos y Cobros	Cobrador
Viene de la página No. 1					
8	Realización de depósitos	El Cobrador recibe los documentos y procede a efectuar el cobro y realizar el depósito a la cuenta bancaria que el Auxiliar de Créditos y Cobros le indique.			
9	Boleta de depósitos	El Cobrador entrega las boletas de depósito al Auxiliar de Créditos y Cobros.			
10	Recepción de boletas de depósitos	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe las boletas de depósito y procede a identificar las boletas, realizar recibo de caja del sistema para rebajar la deuda del cliente e ingresa las boletas en el sistema contable.			
11	Realiza Informe de documentos pendientes	El Auxiliar de Créditos y Cobros informará al Jefe de Créditos y Cobros los cobros efectuados y los que quedaron pendiente.			
12	Archivo	Identificada las boletas e ingresadas al sistema, se procede a archivar los documentos.			
13	Informe de programación de cobro de documentos pendientes	El Jefe de Créditos y Cobros recibe el informe analiza y realiza una nueva programación de cobros tomando en cuenta los días de atraso por el cliente.			
14	Fin				

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	36

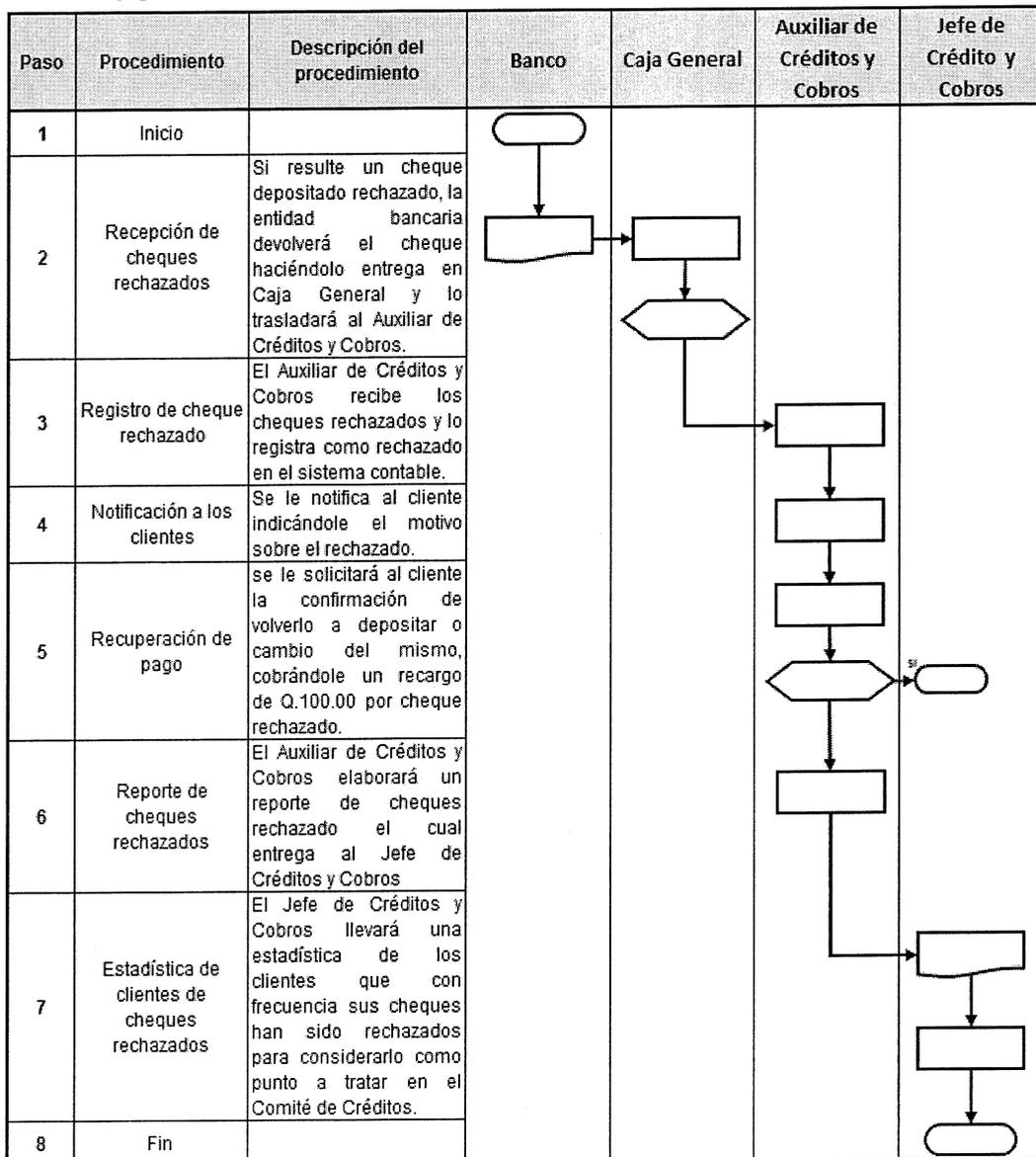
Política de penalización por cheques rechazados

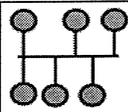
- Si resulte un cheque depositado rechazado, la entidad bancaria devolverá el cheque haciéndolo entrega en Caja General y lo trasladará al Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros recibe los cheques rechazados y lo registra como rechazado en el sistema contable.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros le notifica al cliente indicándole el motivo sobre el rechazado.
- se le solicitará al cliente la confirmación de volverlo a depositar o cambio del mismo, cobrándole un recargo de Q. 100.00 por cheque rechazado.
- Si es primer cheque rechazado no se cobra penalización.
- El cheque rechazado solo se volverá a depositar una segunda vez, de lo contrario el cliente deberá emitir nuevo cheque de otra institución bancaria.
- Si el cliente realiza el cambio de cheque y vuelve a salir rechazado, deberá efectuar su pago en efectivo o acreditarlo a alguna cuenta bancaria de la empresa.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros elaborará un reporte de cheques rechazado el cual entrega al Jefe de Créditos y Cobros.
- El Jefe de Créditos y Cobros llevará una estadística de los clientes que con frecuencia sus cheques han sido rechazados para considerarlo como punto a tratar en el Comité de Créditos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página 37
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	

No.10 Flujograma de procedimiento de cheque rechazados

Pág. 1

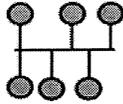


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	38

Política de cobro después del tiempo de gracia

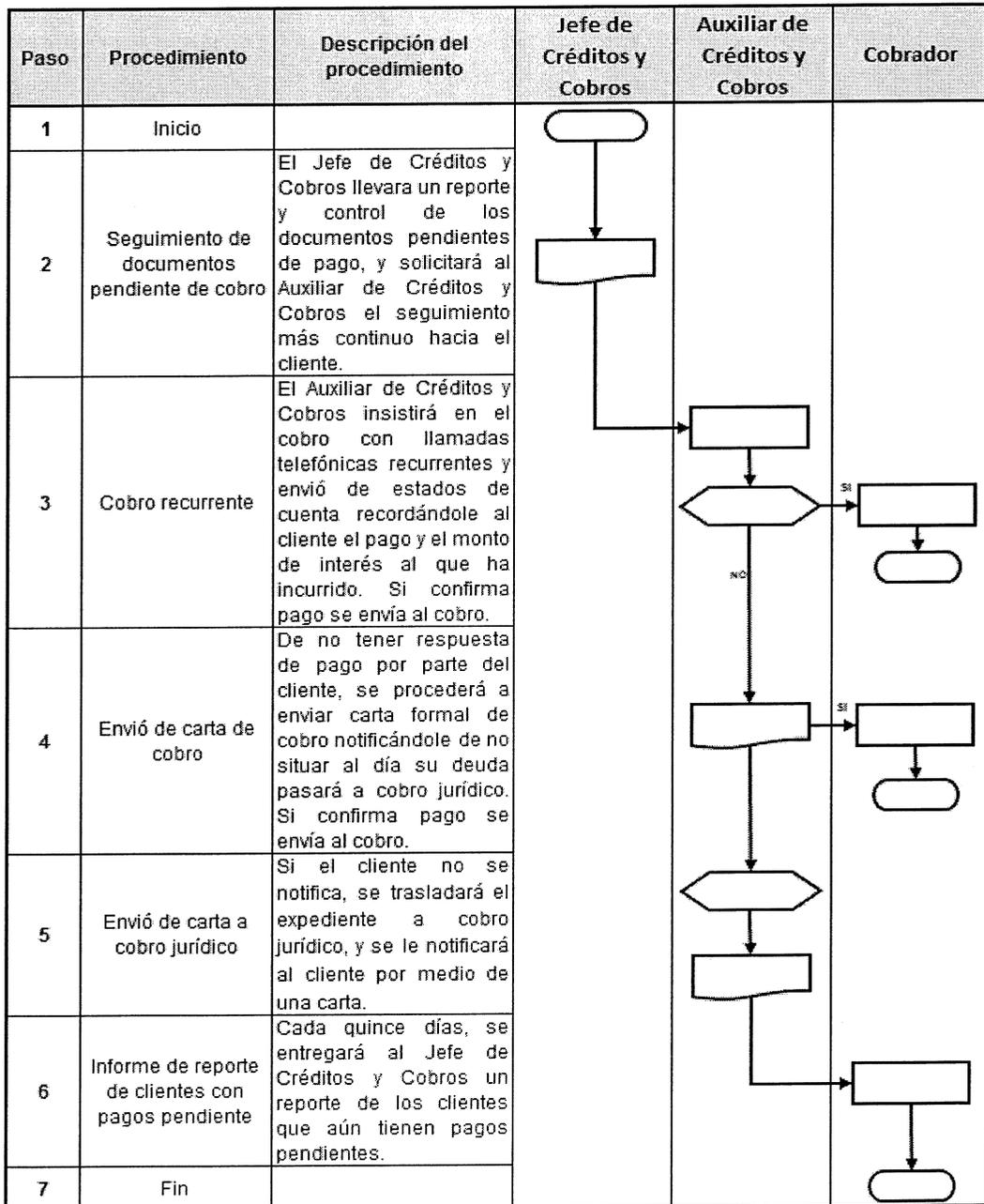
- El Jefe de Créditos y Cobros llevara un reporte y control de los documentos pendientes de pago, y solicitará al Auxiliar de Créditos y Cobros el seguimiento más continuo hacia el cliente.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros insistirá en el cobro con llamadas telefónicas recurrentes y envió de estados de cuenta recordándole al cliente el pago y el monto de interés al que ha incurrido. Si confirma pago se envía al cobro.
- De no tener respuesta de pago por parte del cliente, el Auxiliar de Créditos y Cobros procederá a enviar carta formal de cobro notificándole de no situar al día su deuda pasará a cobro jurídico. Si confirma pago se envía al cobro.
- Si el cliente no se notifica, se trasladará el expediente a cobro jurídico, y se le notificará al cliente por medio de una carta.
- Cada quince días, se entregará al Jefe de Créditos y Cobros un reporte de los clientes que aún tienen pagos pendientes y programará una visita para acordar la cancelación de la deuda vencida.

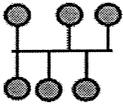
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	39

No.11 Flujoograma de procedimiento de cobro después del tiempo de gracia

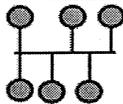
Pág. 1



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	40

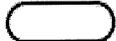
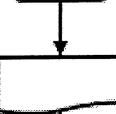
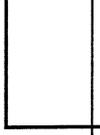
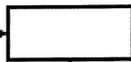
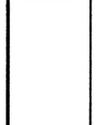
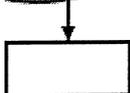
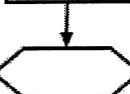
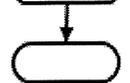
Política de control de cartera

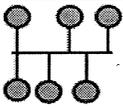
- Contabilidad enviará informe de ventas semanales al Área de Créditos y Cobros.
- El Jefe de Créditos y Cobros elaborará reportes semanales de ingresos, informe de morosidad y de las cuentas inactivas de los clientes.
- El Comité de Créditos analizará los resultados y verificará el cumplimiento de la rotación de la cartera de clientes como la recuperación de las cuentas morosas.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	41

No.12 Flujograma de procedimiento de control de cartera

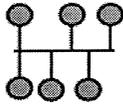
Pág. 1

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Contabilidad	Jefe de Créditos y Cobros	Comité de Crédito
1	Inicio				
2	Informe de ventas	Se enviará informe de ventas semanales al Área de Créditos y Cobros.			
3	Elaboración de reportes	El Jefe de Créditos y Cobros elaborará reportes semanales de ingresos, informe de morosidad y de las cuentas inactivas de los clientes.			
4	Análisis de reportes	El Comité de Créditos analizará los resultados y verificará el cumplimiento de la rotación de la cartera de clientes como la recuperación de las cuentas morosas.			   
5	Fin				

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	42

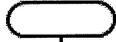
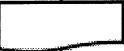
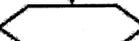
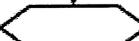
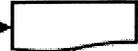
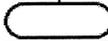
Política de custodia de valores

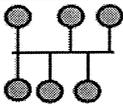
- El Auxiliar de Créditos y Cobros recibirá los documentos de soporte de pago por el cliente de Caja General.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros clasificará los cheques post-fechaos y contraseñas.
- El Auxiliar de Crédito y Cobros deberá de ingresar los documentos en el sistema contable.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros deberá de resguardar los documentos valores propiedad de la empresa relacionados con las ventas al crédito (cheques, facturas, contraseñas) y permanecer en un lugar seguro contra todo riesgo.
- Los documentos de soporte de pago se archivarán por cliente y fecha de vencimiento.
- El Auxiliar de Créditos y Cobros enviará semanalmente el reporte de los documentos que tiene de resguardo.
- El Contador General y el Jefe de Créditos y Cobros realizarán arqueo de valores cada 6 meses, coincidiendo con los reportes enviados.
- Todos los títulos ejecutivos simples (facturas cambiarias, cheques, contraseñas), deben de cumplir con todos los requisitos que establecen las leyes mercantiles y fiscales que servirán como documentos de embargo sobre los bienes del deudor.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	43

No.13 Flujograma de procedimiento de custodia de valores

Pág. 1

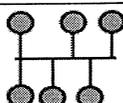
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Caja General	Auxiliar de Créditos y Cobros	Contador General Y Jefe de Créditos y Cobros
1	Inicio				
2	Recepción de documentos	El Auxiliar de Créditos y Cobros recibirá los documentos de soporte de pago por el cliente de Caja General.			
3	Clasificación de documentos	El Auxiliar de Créditos y Cobros clasificará los cheques post-fechaados y contraseñas.			
4	Registro de documentos	El Auxiliar de Crédito y Cobros deberá de ingresar los documentos en el sistema contable.			
5	Resguardo de documentos	El Auxiliar de Créditos y Cobros deberá de resguardar los documentos de soporte de pago por el cliente.			
6	Archivo de documentos	Los documentos de soporte de pago se archivarán por cliente y fecha de vencimiento.			
7	Reporte de documentos	El Auxiliar de Créditos y Cobros enviará semanalmente el reporte de los documentos que tiene de resguardo.			
8	Arqueo de documentos	El Contador General y el Jefe de Créditos y Cobros realizarán arqueo de valores cada 6 meses, coincidiendo con los reportes enviados.			
9	Fin				 

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	44

Política de cobro jurídico

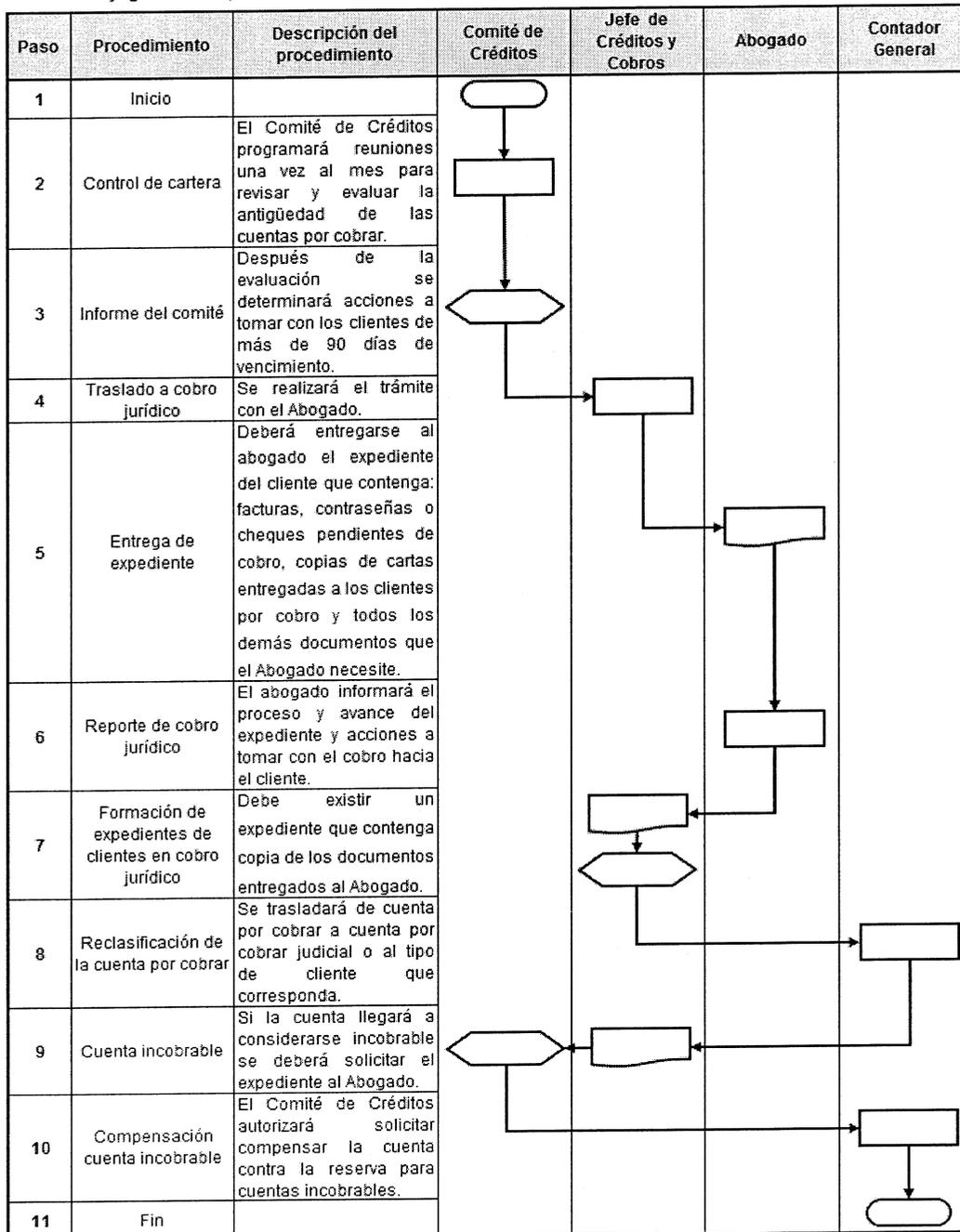
- El Comité de Créditos programará reuniones una vez al mes para revisar y evaluar la antigüedad de las cuentas por cobrar.
- Después de la evaluación se determinará acciones a tomar con los clientes de más de 90 días de vencimiento.
- Se realizará el trámite con el Abogado.
- Deberá entregarse al abogado el expediente del cliente que contenga: facturas, contraseñas o cheques pendientes de cobro, copias de cartas entregadas a los clientes por cobro y todos los demás documentos que el Abogado necesite.
- El abogado informará el proceso y avance del expediente y acciones a tomar con el cobro hacia el cliente.
- Debe existir un expediente que contenga copia de los documentos entregados al Abogado.
- Enviado al cliente a cobro jurídico, se debe pasar el saldo que está registrado en la cuenta clientes a cuentas clientes cobro judicial o en el grupo de cuenta que correspondería según el sistema. Los giros de dinero por honorarios de abogado son gasto y no deberán cargar en otros documentos por cobrar.
- Al no poseer acción alguna por el cliente, el Abogado emitirá informe sobre la situación de la deuda para compensar contra la reserva para cuentas incobrables.
- El Comité de Créditos autorizará solicitar compensar la cuenta contra la reserva para cuentas incobrables a Contabilidad.

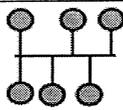
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página 45
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	

No.14 Flujograma de procedimiento de cobro jurídico

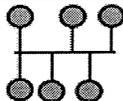
Pág. 1



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	46

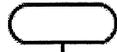
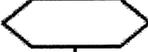
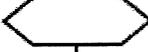
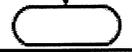
Política de cobro de interés por morosidad

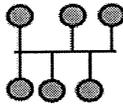
- El Jefe de Créditos y Cobros solicita reporte de antigüedad de saldos.
- El Jefe de Créditos y Cobros revisa la antigüedad de saldos y procede con los clientes que sobrepasen los días de crédito tomando en consideración los días de gracia.
- Seleccionados los clientes procede a realizar el cálculo del 5% de interés sobre el monto y días atrasados, el cobro de interés está escrito en la factura y el cliente acepta el recargo del interés al momento de firmarla.
- Traslada el total de intereses al Auxiliar de Créditos y Cobros para reflejarlo en el estado de cuenta y enviar al cliente.
- Auxiliar de Créditos y Cobros procede a realizar pedido con el monto total de intereses para facturarlos al momento del cobro.
- El cliente puede solicitar se le exonere el recargo el cual lo evaluará el Comité de Créditos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	47

No.15 Flujograma de procedimiento de cobro de interés por morosidad

Pág. 1

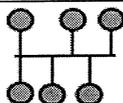
Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Contador General	Jefe de Créditos y Cobros	Auxiliar de Créditos y Cobros
1	Inicio				
2	Solicitud de reporte	El Jefe de Créditos y Cobros solicita reporte de antigüedad de saldos.			
3	Selección de clientes	El Jefe de Créditos y Cobros revisa la antigüedad de saldos y procede con los clientes que sobrepasen los días de crédito tomando en consideración los días de gracia.			
4	Cálculo de interés	Seleccionados los clientes procede a realizar el cálculo del 5% de interés sobre el monto y días atrasados.			
5	Envío de estado de cuenta con cálculo de interés	Traslada el total de intereses al Auxiliar de Créditos y Cobros para reflejarlo en el estado de cuenta y enviar al cliente.			
6	Facturación de intereses	Auxiliar de Créditos y Cobros procede a realizar pedido con el monto total de intereses para facturarlos al momento del cobro.			
7	Fin				

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	48

Política de cambios y devolución de mercadería

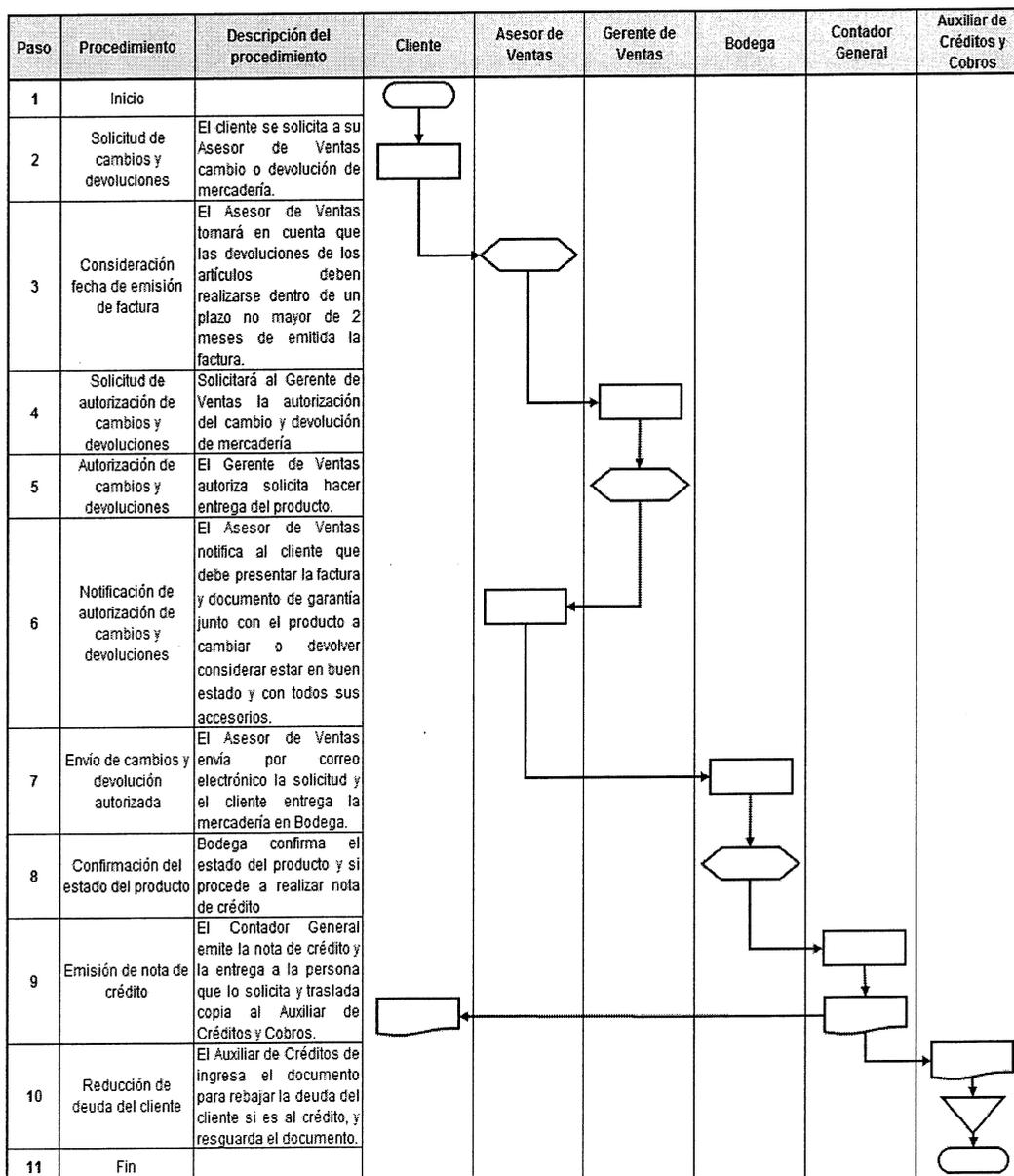
- El cliente se solicita a su Asesor de Ventas cambio o devolución de mercadería.
- El Asesor de Ventas tomará en cuenta que las devoluciones de los artículos deben realizarse dentro de un plazo no mayor de 2 meses de emitida la factura, serán anulada con nota de crédito contable según los requisitos establecidos por la Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Solicitará al Gerente de Ventas la autorización del cambio y devolución de mercadería.
- El Gerente de Ventas autoriza solicita hacer entrega del producto.
- El Asesor de Ventas notifica al cliente que debe presentar la factura y documento de garantía junto con el producto a cambiar o devolver considerar estar en buen estado y con todos sus accesorios.
- El Asesor de Ventas envía por correo electrónico la solicitud y el cliente entrega la mercadería en Bodega.
- Bodega confirma el estado del producto y si procede a realizar nota de crédito.
- El Contador General emite la nota de crédito y la entrega a la persona que lo solicita y traslada copia al Auxiliar de Créditos y Cobros.
- El Auxiliar de Créditos de ingresa el documento para rebajar la deuda del cliente si es al crédito y resguarda el documento.

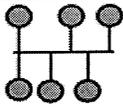
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	49

No.16 Flujoograma de procedimiento de cambios y devoluciones de mercadería

Pág. 1

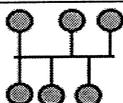


	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	50

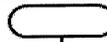
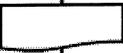
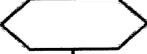
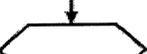
Política de disminución y suspensión de línea de crédito

- El Jefe Créditos y Cobros entregará informe del movimiento de las líneas de créditos de los clientes al Comité de Créditos.
- El Comité de Crédito evaluará el informe y analizará atraso repetitivo del cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.
- El Comité de Crédito suspenderá línea de crédito cuando cancele con cheque y rechacen más de tres cheques consecutivos.
- En caso suspensión de línea de crédito, se le autorizará compras de contado, hasta poner al corriente sus cuentas vencidas.
- El Comité de Crédito podrá disminuir los días y monto otorgado si el cliente se retrasa continuamente en sus pagos.
- El Comité de Crédito disminuirá y cancelará la línea de crédito a los clientes cuando su promedio de pago mensual sea superior a los 30 días de vencimiento de sus facturas.

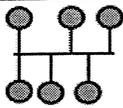
DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página 51
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	

No.17 Flujograma de procedimiento de disminución y suspensión de línea de crédito Pág. 1

Paso	Procedimiento	Descripción del procedimiento	Jefe de Créditos y Cobros	Comité de Créditos	Cobrador
1	Inicio				
2	Informe de movimiento de líneas de crédito	El Jefe Créditos y Cobros entregará informe del movimiento de las líneas de créditos de los clientes al Comité de Créditos.			
3	Evaluación del informe	El Comité de Crédito evaluará el informe y analizará atraso repetitivo del cliente en el pago de sus créditos tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito.			
4	Suspensión de línea de crédito	El Comité de Crédito suspenderá línea de crédito cuando cancele con cheque y rechacen más de tres cheques consecutivos.			
5	Autorización de compras al contado	En caso suspensión de línea de crédito, se le autorizará compras de contado, hasta poner al corriente sus cuentas vencidas.			
6	Disminución y de línea de crédito	El Comité de Crédito podrá disminuir los días y monto otorgado si el cliente se retrasa continuamente en sus pagos.			
7	Disminución y cancelación de línea de crédito	El Comité de Crédito disminuirá y cancelará la línea de crédito a los clientes cuando su promedio de pago mensual sea superior a los 30 días de vencimiento de sus facturas.			
10	Fin				
					

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	52
Solicitud de crédito			No. De página:	1/4	

Formatos

SOLICITUD DE CRÉDITO

Guatemala, _____ de _____ de _____

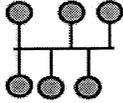
INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Razón social:	_____
Nombre comercial:	_____
Domicilio fiscal:	_____
NIT:	_____
Teléfonos:	_____
Correo electrónico:	_____
Página WEB:	_____
Actividad principal de la empresa:	_____
Fecha de constitución:	_____
No. De inscripción Registro Mercantil:	No. _____ Folio: _____ Libro: _____
Forma legal con la que opera el negocio:	
Asociación	<input type="checkbox"/>
Sociedad Anónima	<input type="checkbox"/>
Empresa individual	<input type="checkbox"/>

DATOS DE FACTURACIÓN

Nombre a facturar:	_____
Dirección:	_____
Teléfono:	_____
NIT:	_____

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	53
Solicitud de crédito		22	Marzo	2018	

DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL, PROPIETARIO, SOCIO O ADMINISTRADOR UNICO

Nombre completo: _____

Fecha de nombramiento: _____

No. De Documento de identificación: _____ Extendida en : _____

No. De inscripción Registro Mercantil: No. _____ Folio: _____ Libro: _____

Teléfono: _____

CRÉDITO

Monto del crédito que solicita (Q.): _____

Días de crédito que solicita: _____

La empresa trabaja con órdenes de compra: Si: No:

Autoriza se realicen pedidos via telefónica sin orden de compra Si: No:

Personas autorizadas para realizar las compras:

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

INFORMACIÓN SOBRE TRAMITE

Responsable de recepción de facturas: _____

Correo electrónico: _____

Documento que se debe adjuntar a la factura: _____

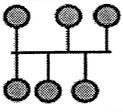
Responsable de cuentas por pagar: _____

Correo electrónico: _____

Está de acuerdo en extender cheque post fechados, si el monto excede del crédito autorizado

SI NO

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	54
		22	Marzo	2018	
Solicitud de crédito				No. De página:	3/4

FORMA DE PAGO

Días establecidos de recepción de facturas:

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes

Horario: _____

Días de pago:

Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes

Horario: _____

Forma de pago:

Cheque: Efectivo: Transferencia: Otros: _____

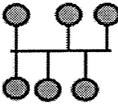
REFERENCIAS COMERCIALES

Nombre de la Empresa	Teléfono	Monto de Crédito Otorgado	Plazo Autorizado
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

DOCUMENTOS INDISPENSABLES A LA SOLICITUD DE CRÉDITO

<input type="checkbox"/>	Copia de patente de sociedad	<input type="checkbox"/>	Copia de patente de empresa
<input type="checkbox"/>	Copia de recibo de servicios. agua, luz, o teléfono	<input type="checkbox"/>	Copia reciente del RTU
<input type="checkbox"/>	Copia de nombramiento de representante legal	<input type="checkbox"/>	Copia de DPI de representante u propietario

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	55
		22	Marzo	2018	
Solicitud de crédito			No. De página:	4/4.	

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

Estoy enterado del plazo de crédito que la Distribuidora otorga para el pago de facturas, a partir de la fecha de emisión son 30 días, en caso de excederse del límite del tiempo autorizado se nos recargará el 5 % de intereses mensuales. Adicionalmente el incumplimiento del pago en la fecha correspondiente es motivo suficiente para cancelar el crédito que nos han autorizado.

Declaro y juro que los datos que anteriormente fueron puestos son verídicos, y así mismo autorizo puedan hacer las investigaciones necesarias para establecer o confirmar los mismos.

"Formulario lleno en su totalidad, en caso contrario no se dará trámite a su solicitud."

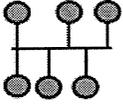
FIRMAS NECESARIAS A LA SOLICITUD

Nombre, firma y sello de empresa (Representante Legal)	Nombre, firma y sello vendedor

USO INTERNO

Nombre y firma quien autoriza el crédito	Observaciones

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página 56
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	
Formato de ampliación de crédito				No. De página:	1/3

AMPLIACIÓN DE CRÉDITO

Guatemala, _____ de _____ de _____

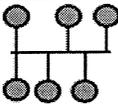
INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Razón social:	_____
Nombre comercial:	_____
Domicilio fiscal:	_____
NIT:	_____
Teléfonos:	_____
Correo electrónico:	_____
Página WEB:	_____
Actividad principal de la empresa:	_____

CRÉDITO

Monto de ampliación del crédito que solicita (Q.):	_____
Motivo de ampliación del crédito:	_____
_____	_____
_____	_____
Días de crédito que solicita:	_____

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	Fecha de elaboración			No. Página
	ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	57
Formato de ampliación de crédito				No. De página:	2/3

REFERENCIAS COMERCIALES DISTINTAS A LA SOLICITUD DE CRÉDITO

Nombre de la Empresa	Teléfono	Monto de Crédito Otorgado	Plazo Autorizado
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS

Estoy enterado del plazo de crédito que La Distribuidora otorga para el pago de facturas, en caso de excederse del límite del tiempo autorizado se nos recargará el 5 % de intereses mensuales. Adicionalmente el incumplimiento del pago en la fecha correspondiente es motivo suficiente para cancelar el crédito que nos han autorizado.

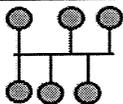
Declaro y juro que los datos que anteriormente fueron puestos son verídicos, y así mismo autorizo puedan hacer las investigaciones necesarias para establecer o confirmar los mismos.

"Formulario lleno en su totalidad, en caso contrario no se dará trámite a su solicitud."

FIRMAS NECESARIAS A LA SOLICITUD

Nombre, firma y sello de empresa (Representante Legal)	Nombre, firma y sello vendedor

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	58
		22	Marzo	2018	
Formato de ampliación de crédito				No. De página:	3/3.

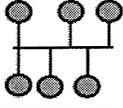
USO INTERNO

--	--

Nombre y firma quien autoriza el crédito

Observaciones

DISTRIBUIDORA DE SUMINISTROS PARA REDES INFORMÁTICAS, S.A.

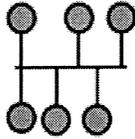
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS	Fecha de elaboración			No. Página
		Día	Mes	Año	
		22	Marzo	2018	59
Ficha de confirmación de referencias				No. De página:	1

FICHA DE CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS

Guatemala _____ de _____ de _____

INFORMACIÓN DEL CLIENTE	
Código: _____	NIT: _____
Razón social: _____	

CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS		
Nombre o Empresa: _____		
Actividad principal: _____		
Fecha en que inicio relación comercial: _____		
Límite de crédito que tienen autorizado: _____		
Plazo del crédito: _____		
Promedio de compras mensual: _____		
Cumplimiento con sus pagos		
Excelente <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	
Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	
Liquida sus facturas después del vencimiento		
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
cuantos días después: _____		
El crédito se trabaja con:		
Contraseña <input type="checkbox"/>	Cheque post-fechaado <input type="checkbox"/>	
Ha tenido inconvenientes con cheques rechazado		
Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
El clientes es catalogado como:		
A = Excelente <input type="checkbox"/>	B = Bueno <input type="checkbox"/>	C = Regular <input type="checkbox"/>
Quien confirma referencias: _____		



Carta Aprobación de Crédito
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala ____ de ____ de ____

Señores:

Presente;

Asunto: APROBACIÓN DE CRÉDITO

Respetables Señores:

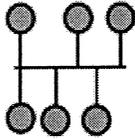
Nos complace indicarle que nuestro comité de crédito aprobó su solicitud y les ha otorgado un límite de crédito por Q. _____ Quetzales, que deberá respaldar con (contraseña de pago o cheques post-fechaados) y orden de compra; y en compras menores a Q. _____ habrán de ser canceladas al contado.

Quedando en su conocimiento que el crédito solicitado es de un plazo de 30 días después de emitida la factura, aceptando se le recargue un 5% mensual en concepto de mora por pagos fuera del tiempo otorgado.

Esperan sea el inicio de unas extensas relaciones comerciales.

Atentamente,

Área de Créditos y Cobros
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.



Carta de cobro No. 1
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala, ____ de ____ de ____

Señores:

Presente;

Respetable Señores:

El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que la deuda que posee con la Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas asciende a un monto de Q. _____ (valor en letras), y presenta facturas vencidas desde el _____.

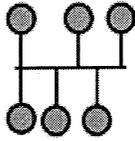
Por tal motivo a partir de la presente fecha quedan suspendidos los despachos de pedidos para evitar se le cancele su línea de crédito, solicitamos ponerse al corriente con su cuenta lo más pronto posible.

Cualquier duda o inconveniente puede comunicarse a los teléfonos _____ extensión 1003 del área de créditos y cobros.

Agradeciendo su atención, en espera de su pronta respuesta.

Atentamente,

Área de Créditos y Cobros
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.



Carta de cobro No. 2
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala, ____ de ____ de ____

Señores:

Presente;

Respetable Señores:

El motivo de la presente es para hacer de su conocimiento que la deuda que posee con la Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas asciende a un monto de Q. _____ (valor en letras), y presenta facturas vencidas desde el _____.

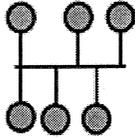
Por lo tanto solicitamos poner al día su cuenta lo más pronto posible, según nuestras políticas de créditos y cobros si la cuenta es vencida a más de 90 días, al no ser cancelada perderá irrevocablemente su crédito y trasladado a cobro jurídico.

Por cualquier duda o inconveniente puede comunicarse a los teléfonos _____ extensión 1003 del área de créditos y cobros.

Agradeciendo su atención, en espera de su pronta respuesta.

Atentamente,

Área de Créditos y Cobros
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.



Carta de cobro No. 3
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Guatemala, ____ de ____ de ____

AVISO PREVIO A PROCEDIMIENTO JURIDICO

Cuenta a nombre de: _____

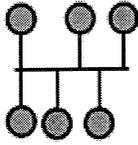
Representante Legal: _____

URGENTE PREJURIDICO

En virtud de incumplimiento contractual en el cual ha incurrido, sirva la presente para darse por **NOTIFICADO**: Señores: _____ se le extiende un último plazo de _____ después de recibida la presente notificación, para presentarse a: _____, o comunicarse las teléfonos _____ para solucionar su situación con respecto a la deuda a nombre de _____ por Q. _____ (valor en letras). Ya que la cuenta se encuentra vencida. Adjunto estado de cuenta; la parte actora se reserva el derecho legítimo de accionar judicialmente en tiempo y forma en su contra, por no presentarse o comunicarse con respecto a su situación.

Atentamente,

Área de Créditos y Cobros
Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

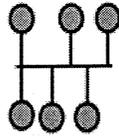


Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

**Seguimiento de Clientes
Comité de Créditos**

Código	Nombre	Problema	Acción	Responsable	Fecha

INFORME CASO A CARGO DE ABOGADO

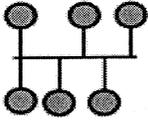


Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Área de Créditos y Cobros

Expediente No.	No.	Fecha	Acontecimiento
Abogado:			
Demandado:			
Valor de monto demandado:			
Q.			

**SOLICITUD DE CAMBIOS AL MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS**



Distribuidora de Suministros para Redes Informáticas, S.A.

Área de Créditos y Cobros

Solicitud No. _____
Fecha: _____
Nombre del solicitante: _____
Modificaciones a solicitar: _____ _____ _____
Razón de la solicitud de cambios: _____ _____
Aprobado: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Observaciones: _____ _____
APROBADO POR: _____
REVISADO POR: _____
AUTORIZADO POR: _____
FECHA: _____

CONCLUSIONES

1. La empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas, actualmente no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros formalmente elaborado generando desconcierto al personal que involucra los procesos.
2. En la empresa dedicada a la distribución de suministros para redes informáticas, para adquirir una eficiente administración de cuentas por cobrar dependerá de la planificación e implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobros acorde al giro de la empresa, logrando su cumplimiento una óptima gestión en el desarrollo de sus operaciones.
3. Es de importancia la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el Área de Créditos y Cobros ya que siendo este una herramienta clave para el alcance de los objetivos planteados, la eficiencia del trabajo, la recuperación del capital y mejor recaudo en la cobranza, y el cumplimiento en la realización de las operaciones.
4. Carece de un sistema de control interno adecuado para la supervisión de la gestión de las operaciones de cuentas por cobrar y evaluación del personal, que garantice la prevención de posibles riesgos y fraudes.
5. El proceso de análisis para otorgar financiamiento de líneas de crédito es ineficiente, lo cual provoca deficiencias en la identificación de información clave para los procedimientos de cobro aumentando la falta de ingreso en el flujo de efectivo.

RECOMENDACIONES

1. Documentar y transmitir de forma adecuada las políticas y procedimientos en el Área de Créditos y Cobros sugeridos en este informe en la administración de cuentas por cobrar.
2. Incluir objetivos a corto plazo para generar seguridad razonable disminuyendo los riesgos, optimizando los procesos de crédito mediante seguimientos, controles y evaluaciones recurrentes.
3. Emplear seguimientos periódicos a la cartera de clientes con el propósito de evitar alta morosidad, cuentas vencidas e incobrables.
4. Formalizar un análisis financiero recurrente de las cuentas por cobrar que supervise los controles de las políticas y procedimientos del Área de Créditos y Cobros determinando de esta forma la eficiencia de la administración en la ejecución de sus operaciones.
5. Establecer y formular procedimientos de solicitud de líneas de crédito, para obtener información financiera esencial, verídica, oportuna y confiable del compromiso contraído por el cliente que respalde las operaciones efectuadas durante la ejecución del cobro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Aching Guzmán, Cesar. Matemática Financiera Para Tomas de Decisiones Empresariales. Primer Serie Pymes. 2012. 306 páginas.
2. Alvares Torres, Martin. Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Decimocuarta reimpresión, México D.F. 2006, 140 páginas.
3. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala. 2002.
4. Charles T, Horngren. Introducción a la Contabilidad Financiera. Séptima Edición, México 2010, 704 páginas.
5. Chiavenato, Idalberto. Administración Procesos Administrativos. Tercera Edición. Colombia Bogotá, 2011. 415 Páginas
6. Cobo Yera, Ángel. Estudio Científico de las Redes de Ordenadores. Primera Edición. Madrid, 2003. 182 páginas.
7. Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASC) – Normas Internacionales de Contabilidad (NIC). Guatemala 2008, 799 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 295, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y sus reformas.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441 Código de Trabajo de Guatemala y sus reformas.
10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70 Código de Comercio de Guatemala, y sus reformas.

11. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91 Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas.
12. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y sus reformas.
13. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 37-92 Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos y sus reformas.
14. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad y sus reformas.
15. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 4-2012 Disposiciones Para el Fortalecimiento Del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y el Contrabando.
16. Congreso de la República de Guatemala Decreto No. 10-2012 Ley de Actualización Tributaria Libro I y sus reformas. 97 paginas.
17. Ferretti, Mauricio. Control Interno y Auditoría. Primera Edición. México. 2006. 20 páginas.
18. Garzón, Luisa. Sampalo, María de los Ángeles. Esteban, Leyva. Prieto, José. Informática Volumen IV. Primera Edición. España 2010, 320 páginas.
19. Gutiérrez García, Manuel. El Control Interno, sus Elementos, su Evaluación por el Auditor Externo y su Efecto en el Trabajo de Auditoría de Estados Financieros Colegio de Contadores Públicos de México. México. Tomo I. 20 páginas.
20. Meigs, Johnson. Contabilidad Base Para la Toma de Decisiones. IV Edición. México. 1981, 344 páginas.

21. Mercado, Salvador, Administración Aplicada Teoría y Práctica, Segunda Edición. México D. F. 2004. 577 páginas.
22. Meza Vargas, Carlos. Contabilidad Análisis de Cuentas. Primera edición. San José Costa Rica 2007. 344 páginas.
23. Petit, Lavall. La Protección del Consumidor de Crédito. Primera Edición. Valencia 1996, 312 páginas.
24. Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. Primera Edición. México D.F. 2008. 480 páginas.
25. Smith, Adam. Investigación De La Naturaleza y Causa De La Riqueza De Las Naciones Capítulo II. Tomo 1. España. 1794. 487 páginas.
26. Vílchez, Juan. Casal, Joaquín. Análisis de Riesgo. Primera Edición. Barcelona. 2009. 300 páginas.
27. Villegas Lara, Rene Arturo. Derecho Mercantil Guatemalteco Tomo I. Sexta Edición, 2011, 404 paginas.

Webgrafía

28. Cableado Estructurado. materias.fi.uba.ar. 35 hojas. Recuperado 19 de julio de 2017.
http://materias.fi.uba.ar/6679/apuntes/CABLEADO_ESTRUC.pdf.
29. COSO II Internal Control Integrated Framework Version 2013. 83 páginas. Recuperado 14/07/2017
http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf.
30. Definición de Crédito. Recuperado el 12/07/2017
<http://definicion.de/credito/>.

31. Empresa. recuperado el 14/06/2017 [https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa#Clasificaci.C3.B3n de las empresas.](https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa#Clasificaci.C3.B3n_de_las_empresas)
32. Etapas Evolutivas Del Comercio. 3 páginas. Recuperado 12/07/2017 <https://mloyrs.files.wordpress.com/2012/01/etapas-evolutivas-del-comercio1.doc>.
33. La Evaluación de Riesgo Como Elemento Clave Para Focalizar el Programa de Ética y Cumplimiento. 30 páginas. Recuperado el 09/08/2017 [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/PresentacionEvaluacion%20de%20RiesgosdeCumplimiento%20\(Abril%202015\)Clientes.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/risk/PresentacionEvaluacion%20de%20RiesgosdeCumplimiento%20(Abril%202015)Clientes.pdf).
34. Norma Internacional de Auditoria 200 Objetivo y Principios Generales que Governa una Auditoria de Estados Financieros. 17 páginas. Recuperado el 02/08/2017 http://www.leyes.com.py/documentaciones/infor_interes/contabilidad/NI/NIA-200.pdf.
35. Norma Internacional de Auditoria 240 Responsabilidades del Auditor en la Auditoria de Estados Financieros con Respecto al Fraude. 39 páginas. Recuperado 03/08/2017 <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20240%20p%20def.pdf>
36. Norma Internacional de Auditoria 315 Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad de su Entorno. 42 páginas. Recuperado 13/07/2017 <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
37. Origen y Evolución del Crédito recuperado 28/03/2017 <http://credito-en-la-web.es.tl/HISTORIA-Y-ORIGEN-DEL-CREDITO.htm>.

38. Procedimientos y Procesos. 72 páginas. Recuperado 26/04/2018
[http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio sin paredes/fac economicas/2016/orga empr/cap/07.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio%20sin%20paredes/fac%20economicas/2016/orga_empr/cap/07.pdf).
39. Redes Informáticas. recuperado 28/03/2017:
<http://www.monografias.com/trabajos103/redes-informaticasclasesetopologias-y-cableadoestructurado/redes-informaticasclasesetopologias-y-cableado-estructurado.shtml#ixzz4cepv5awB>.
40. Riesgo de Negocio. Recuperado 02/08/2017
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/riesgos-de-negocio>.