

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO
EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE
SERVICIOS DE INCINERACIÓN DE DESECHOS”**

TESIS

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

POR

IRMA GUADALUPE MORALES PALMA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, FEBRERO DE 2019

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal segundo	Lic. MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal tercero	Lic. Vacante
Vocal cuarto	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

De conformidad con los requisitos establecidos en el capítulo III, artículos 18 y 19 del Reglamento de Examen Técnico Profesional de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 4.2 del punto cuarto, del Acta 4-2011 de la sesión celebrada por Junta Directiva el 21 de febrero de 2011.

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Licda. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Secretario	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Examinador	Lic. Erik Roberto Flores López

Guatemala, 03 de julio de 2018

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

Estimado señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 226-2015 de fecha 08 de septiembre de 2015, de Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, fui designado como asesor de tesis de la estudiante Irma Guadalupe Morales Palma, para elaboración del trabajo de tesis titulado **"PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE COBROS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE INCINERACIÓN DE DESECHOS"**, me permito informarle que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales, del tema en mención.

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

Atentamente,



Lic. Oscar Noé López Cordón
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 381

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0007-2019
Guatemala, 22 Enero de 2019

Estudiante
IRMA GUADALUPE MORALES PALMA
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 29-2018, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 26 de noviembre de 2018, que en su parte conducente dice:

“QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES”

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

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

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

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

IRMA GUADALUPE MORALES PALMA	200512485	PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE COBROS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE INCINERACIÓN DE DESECHOS
------------------------------	-----------	---

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

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch



DEDICATORIA

- A DIOS: Porque llena cada uno de mis días de bendiciones, guía mi vida y permitirme alcanzar esta meta.
- A MIS PADRES: Orlando y Lesvia por todo su amor, ejemplo, dedicación, apoyo incondicional y sus innumerables esfuerzos.
- A MIS HERMANOS: Nery, Alma y Samuel por todo su apoyo y por estar siempre en mi vida.
- A MI TÍA: Maira, por formar parte de nuestras vidas, comprensión y apoyo.
- A MI FAMILIA: Por todo su cariño y porque sé que también celebran mi triunfo y a quienes en alguna medida contribuyeron a mi educación.
- A MIS AMIGOS
Y COMPAÑEROS: Doris, Lilian, Indira, Alma, Alfredo, Willian, Marlin, Aarón, Lauren, Nancy, Diana, María, Sandra, Claudia, Cristian y todos aquellos quienes me han brindado su amistad.
- EN ESPECIAL: Ingeniero Muñoz, Jenry Turcios, Licda. Zoila Barrientos, Licda. Muñoz, a las personas que brindaron su tiempo, a mis jefes y compañeros de trabajo por todo su apoyo.

A MI ASESOR Y
SUPERVISOR DE
TESIS: Lic. Oscar Noé López Cordón
Lic. M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Por ser ejemplo como profesionales de la Contaduría y
Auditoría y por compartir sus conocimientos.

A LA UNIVERSIDAD: Por ser el centro de estudios que me brindó la
oportunidad de ser profesional.

A LA FACULTAD Especialmente a sus docentes quienes compartieron
sus conocimientos y contribuyeron a mi formación
profesional.

ÍNDICE

PÁGINA

INTRODUCCIÓN	i
--------------	---

CAPÍTULO I

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE INCINERACIÓN DE DESECHOS

1.1	Empresas prestadoras de servicios	01
1.1.1	Definición	01
1.1.2	Características de los servicios	02
1.2	Clasificación de las empresas de servicios	03
1.2.1	Por el sector de la actividad	03
1.2.2	Por la naturaleza u objeto de la actividad	04
1.2.3	Por la función	04
1.2.4	Por el involucramiento de los clientes	05
1.2.5	De acuerdo con el recurso más importante	06
1.2.6	Con base a la orientación de servicios	06
1.3	Empresas que prestan servicios de incineración de desechos	07
1.3.1	Definición de incineración	07
1.4	Clasificación de desechos	08
1.4.1	Desde el punto de vista ecológico	08
1.4.2	Según flujos temáticos	08
1.4.3	Por origen	08
1.4.4	Por estado	09
1.4.5	Por tipo de tratamiento al que serán sometidos	09
1.4.6	Por los potenciales efectos derivados del manejo	09
1.4.7	Como resultado de la atención humana o veterinaria	10
1.5	Aspectos a considerar en una empresa prestadora de servicios de incineración de desechos	11

1.5.1	Organización	11
1.5.2	Ingresos y egresos	12
1.5.3	Actividades principales	13
1.5.4	Clientes	15
1.5.5	Proveedores	16
1.5.6	Sistema contable	16
1.6	Aspectos básicos a considerar al constituir una empresa de servicios de incineración de desechos	16
1.7	Aspectos legales	17
1.7.1	Leyes tributarias	17
1.7.2	Leyes mercantiles	19
1.7.3	Leyes laborales	20
1.7.4	Leyes del sector salud	20

CAPÍTULO II

AUDITORÍA OPERACIONAL

2.1	Antecedentes	22
2.2	Definiciones	22
2.3	Generalidades	23
2.4	Objetivos	24
2.5	Alcance y campo de aplicación de la auditoría operacional	25
2.6	Principales diferencias entre la auditoría operacional, auditoría financiera y auditoría administrativa	26
2.7	Metodología de la auditoría operacional	27
2.7.1	Familiarización	27
2.7.2	Investigación y análisis	29
2.7.3	Diagnóstico	30
2.8	Informe de auditoría operacional	31
2.8.1	Estructura	31

2.8.2	Responsabilidad	32
2.8.3	Forma	32
2.9	Boletines de auditoría	32
2.9.1	Auditoría operacional del proceso de cobro	33
2.10	Normas Internacionales de Auditoría a considerar al realizar una auditoría operacional del proceso de cobros	36
2.10.1	Documentación de Auditoría (230)	36
2.10.2	Planificación de la Auditoría de Estados Financieros (NIA 300)	36
2.10.3	Importancia Relativa o Materialidad en la Planificación y Ejecución de la Auditoría (NIA 320)	37
2.10.4	Muestreo de Auditoría (530)	38
2.10.5	Confirmaciones Externas (NIA 505)	39

CAPÍTULO III

PROCESO DE COBROS

3.1	Generalidades	40
3.2	Cuentas por cobrar	40
3.2.1	Métodos de valuación	41
3.2.2	Presentación	41
3.2.3	Revelación	42
3.2.4	Reglas estándares de la gestión de cuentas por cobrar	42
3.2.5	Administración de la cartera de cuentas por cobrar	43
3.3	Análisis de razones	43
3.4	Clasificación de las razones financiera	44
3.4.1	Razones de liquidez o solvencia	44
3.4.2	Razones de actividad	46
3.4.3	Razones de endeudamiento	47
3.4.4	Razones de rentabilidad	48
3.4.5	Razones de mercado	48
3.5	Importancia de la cobranza en las finanzas empresariales	48

3.6	Elementos que influyen en la cobranza	48
3.7	Fases de la cobranza	50
3.8	La cobranza	50
3.9	Cobranza de pagos retrasados	52
3.10	El Proceso de cobranza	53
3.10.1	Llamadas de cobranza	54
3.11	Controles	54

CAPÍTULO IV

PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE COBROS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE INCINERACIÓN DE DESECHOS (CASO PRÁCTICO)

4.1	Información para el desarrollo del caso práctico	57
4.1.1	Descripción de la empresa	58
4.1.2	Objetivos	59
4.1.3	Visión y Misión	60
4.1.4	Situación financiera de la empresa	61
4.2	Desarrollo de la auditoría operacional	63
4.2.1	Solicitud de servicios	64
4.3	Carta propuesta	65
4.3.1	Aceptación de la propuesta de servicios profesionales	68
4.4	Papeles de trabajo	71
	CONCLUSIONES	170
	RECOMENDACIONES	171
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	172

ÍNDICE DE FIGURAS

No.

- | | | |
|----|--|----|
| 1. | Organigrama general de una empresa de incineración de desechos | 12 |
|----|--|----|

ÍNDICE DE TABLAS

- | | | |
|----|---|----|
| 1. | Salario mínimo | 20 |
| 2. | Principales diferencias entre auditoría operacional, auditoría financiera, y auditoría administrativa | 26 |

INTRODUCCIÓN

El éxito en las empresas se logra al ejecutar las operaciones con eficacia, eficiencia y con la búsqueda constante de cómo mejorarlas. Sin embargo, uno de los principales problemas administrativos para lograrlo es el mantener un control adecuado sobre las operaciones. No importando su naturaleza o magnitud las empresas realizan operaciones que se encuentran orientadas al logro de objetivos determinados.

La auditoría operacional tiene como propósito realizar un examen constructivo y un diagnóstico amplio de las actividades operacionales de una empresa, es decir, comprende el examen de la eficiencia obtenida y utilización de los recursos financieros, humanos y materiales, mediante el análisis de la estructura organizacional, los sistemas de operación y los sistemas de información. Permite conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y que entorpecen el crecimiento de la empresa, determina si las funciones o actividades bajo examen podrían operar de manera más eficiente, económica y efectiva.

En el caso de existir carencia de políticas, o la no comprensión de las mismas y el significado de sus lineamientos, como elementos de control en las áreas de importancia; la insuficiencia, inexistencia o el grado de incumplimiento de controles administrativos u operativos en áreas significativas dan lugar a la realización de una auditoría operacional. La importancia del proceso de cobros radica en que del mismo depende la recuperación óptima de las ventas, inicia con la verificación del vencimiento de las facturas y documentos, es decir, aquellos que se encuentren en situación de cobro, constituido por una serie de pasos que consisten en la preparación de la cobranza, entrega de la cobranza, el trabajo del cobrador y recepción de la cobranza en el departamento de cobros, la gestión correspondiente depende de la modalidad adoptada por la organización.

El trabajo de tesis tiene como objetivo proporcionar una base para la realización de una auditoría operacional, al proceso de cobros en este caso de una empresa prestadora de servicios de incineración de desechos y está integrada por cuatro

capítulos, de los cuales se hace una breve descripción del contenido de cada uno de ellos:

En el capítulo I, denominado “Empresa prestadora de servicios de incineración de desechos” se presentan definiciones, características y clasificaciones tanto de los servicios como de residuos o desechos, consideraciones y marco legal aplicable a este tipo de empresas.

El capítulo II, “Auditoría operacional” se presentan definiciones, antecedentes, objetivos, alcance y la metodología de la auditoría operacional, el informe de auditoría operacional y auditoría operacional del proceso de cobros.

El Capítulo III, “Proceso de cobros”, describe generalidades, cuentas por cobrar, importancia, elementos de apoyo a la cobranza, el proceso de la cobranza.

El caso práctico se desarrolla en el capítulo IV, en el cual se describe la información para el desarrollo del caso, así como la propia auditoría operacional del proceso de cobros.

Así mismo, se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes a la investigación así como las referencias bibliográficas consultadas durante el trabajo de tesis.

CAPÍTULO I

EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE INCINERACIÓN DE DESECHOS

1.1 Empresas prestadoras de servicios

En general, el sector servicios se puede definir como proveedor de los servicios necesarios para satisfacer las necesidades de la población, es muy variado y posee una amplia clasificación de actividades.

1.1.1 Definición

“El concepto de servicio hace referencia a la acción y efecto de servir. También a la organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Actualmente, las empresas de servicios puede decirse dominan la actividad económica, con importantes contribuciones al empleo y a la generación de riqueza.

Desde el planteamiento macroeconómico, la actividad económica se divide en tres sectores: primario, secundario y terciario, incluyendo en el terciario o sector de servicios todas las actividades que no pertenecen a los otros dos sectores. No obstante, la clasificación de una actividad como industrial o de servicios depende del marco de análisis; así, por ejemplo, una actividad de mantenimiento es una actividad industrial si la realiza la propia empresa para atender sus necesidades, y se cataloga como actividad de servicios si la realiza una empresa independiente en orden a atender las necesidades de otras empresas.

En general, el sector servicios se define como aquél que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades: comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, educación, sanidad y turismo entre otras. También engloba empresas de todos los tamaños. Puede decirse, que lo caracteriza su diversidad.

El sector servicios puede utilizarse en cuatro acepciones distintas, industria de servicios, productos en forma de servicios, ocupaciones incluidas en el ámbito de los servicios y funciones de servicio”. (10:17)

La primera comprende todas aquellas empresas cuyo principal producto es un bien intangible o en su caso, el conjunto de centros de producción cuya producción final no es un bien material. En la segunda, sin embargo, no todos los productos en forma de servicios son producidos por empresas de servicios, las empresas industriales producen servicios que venden a los consumidores. La tercera incluye a trabajadores que desempeñan ocupaciones incluidas en el ámbito de los servicios y realizan actividades no productivas como tratamiento de datos, operaciones de reparación y mantenimiento, actividades de limpieza, actividades docentes y de asistencia sanitaria.

Por último, las funciones de servicio suponen la intervención de personas en la prestación de servicios por ejemplo los efectuados en entidades benéficas, los cuales pueden ser realizados y no tienen necesariamente que ser reflejados en los datos sobre empresas de servicios.

“Una organización de servicios es aquella que mediante una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados. Las empresas de servicios no transforman materiales; satisfacen las necesidades de los clientes a través de los servicios que ofrecen”. (17: 476)

1.1.2 Características de los servicios

Los servicios poseen características específicas distintas de los bienes, se pueden mencionar entre otras:

- **Intangibilidad:** supone antes de ser adquiridos no se pueden apreciar o probar con los sentidos.

- **Inseparabilidad:** implica el consumo durante la producción, por lo que no se pueden almacenar, esta característica indica que con frecuencia los servicios no se pueden separar de la persona, es decir, se encuentran asociados a quien lo produce.
- **La heterogeneidad o variabilidad:** característica donde el resultado, depende del factor humano, pueden generarse inconsistencias donde los clientes pueden percibir como diferente el mismo servicio.
- **Caducidad:** los servicios poseen un carácter perecedero, una limitación en el tiempo del servicio, no pueden ser almacenados para consumirse en un momento posterior, la producción y el consumo son inmediatos.

1.2 Clasificación de las empresas de servicios

Existen diferentes clasificaciones de las empresas de servicios, entre las que se encuentran:

1.2.1 Por el sector de actividad

De acuerdo con el sector de actividad se clasifican en seis grupos:

- **Sector primario (actividades extractivas):** agricultura y pesca, minería.
- **Sector secundario (industrias de transformación):** construcción, alimentación, textil, metalurgia, mecánica, química, empresas de servicios públicos y otras actividades fabriles.
- **Servicios de distribución:** transporte y almacenamiento, comunicaciones, comercio al por mayor, comercio al por menor.

- **Servicios de producción:** servicios bancarios, crediticios, seguros, agencias inmobiliarias, servicios de ingeniería y arquitectura, contabilidad, servicios jurídicos.
- **Servicios sociales:** servicios médicos, hospitales, servicios de asistencia social y religiosa, organizaciones no lucrativas, servicios de administración pública.
- **Servicios personales:** servicio doméstico, centros hoteleros y hospedaje, establecimiento de comidas y bebidas, servicio de reparaciones, lavandería y tintorería, peluquerías y salones de belleza, servicios de espectáculos y esparcimiento, diversos servicios personales.

1.2.2 Por la naturaleza u objeto de la actividad

Servicios de salud, servicios financieros, servicios profesionales, servicios de hostelería, viajes y turismo, servicios relacionados con el deporte, el arte y la diversión, servicios proporcionados por los poderes públicos, servicios de distribución, alquiler, servicios de educación e investigación, servicios de telecomunicaciones, servicios personales, de reparaciones y mantenimiento.

1.2.3 Por la función

Los servicios pueden ser clasificados en atención a diferentes funciones:

- **Servicios de gestión y dirección empresarial:** auditoría o consultoría en general, servicios jurídicos o de inspección contable.
- **Servicios de producción:** reparaciones, mantenimiento, ingeniería y servicios técnicos en general.

- **Servicios de información y comunicación:** proceso de datos, asesoría informática o diseño de programa, correo electrónico o mensajería.
- **Servicios de investigación o estudios contratados:** desarrollo de productos, proyectos urbanísticos y decoración.
- **Servicios de personal:** destinados a seleccionar y formar al factor trabajo de las empresas.
- **Servicio de ventas:** investigaciones de mercados, desarrollo de campañas de comunicación, de marketing directo, diseño gráfico, entre otros.
- **Servicios operativos:** limpieza, vigilancia o seguridad.

1.2.4 Por el involucramiento de los clientes

Con relación al involucramiento en mayor o menor grado en la propia actividad productiva:

- **Servicios en planta:** se presentan sobre una implantación física, es el caso de los hoteles, hospitales, complejos deportivos, hipermercados, oficinas administrativas o bancarias.
- **Servicios en el sitio:** se llevan a cabo en las instalaciones o áreas de actuación del propio cliente, tal es el caso de los vendedores de seguros, taxistas, compañías de comunicaciones, albañiles y fontaneros.
- **Servicios de alta participación:** donde el cliente se encuentra presente durante el desarrollo del servicio, como los servicios en un gimnasio, un viaje en tren o avión.

- **Servicios de baja participación:** la mayoría de la actividad productiva se desarrolla lejos de la presencia del cliente, es el caso de un bufete profesional, un ingeniero, un abogado, un taller mecánico de reparación de automóviles.
- **Servicios post venta:** servicios prestados incluidos con el producto fabricado.
- **Servicios para el propio consumo:** trata de una actividad productiva de servicios desarrollada dentro de la empresa para el disfrute de la misma, como los servicios de restaurante para empleados.

1.2.5 De acuerdo con el recurso más importante

Según el tipo de capital en torno al cual gira el negocio se pueden clasificar en:

- **Organizaciones intensivas de capital intelectual:** el recurso principal para la realización del servicio es el conocimiento en áreas de especialidad, se refiere a servicios de consultoría, hospitales entre otros.
- **Organizaciones intensivas en capital humano:** requiere una fuerte inversión de horas-hombre para que el servicio se realice.
- **Organizaciones intensivas en capital financiero:** el servicio es suministrado por medio de una inversión fuerte de capital, como es el caso de empresas de transporte, alquiler de autos.

1.2.6 Con base a la orientación de servicios

Dada la cantidad de servicios relacionados que satisfacen pueden ser clasificados en:

- **Empresas orientadas a la prestar un servicio específico:** empresas orientadas a ofrecer servicios de una manera permanente, por ejemplo, despacho de contabilidad, asesoría legal.
- **Empresas orientadas a prestar servicios integrados:** compañías de seguros, hospitales, servicios de transporte.

1.3 Empresas que prestan servicios de incineración de desechos

Entidad pública o privada que se dedica a la disposición final de desechos generados por hospitales públicos o privados, centros de atención médica, atención veterinaria, industrias, entre otros, que comprende la recolección, clasificación, almacenamiento, transporte y tratamiento.

1.3.1 Definición de incineración

“Desde el punto de vista lingüístico y etimológico la palabra incineración significa reducir una cosa a cenizas (incinerare, del latín). Incineración es el proceso por el que se someten los materiales sólidos y líquidos, sean residuales o no, a un régimen de temperaturas medias (850-1200°C), por efecto de las reacciones de oxidación exotérmica de los propios residuos y, si es preciso, de combustible aportado, en presencia de exceso de oxígeno suficiente para casi toda la fracción orgánica presente pase a la forma gaseosa, los compuestos oxidables a esa temperatura se hayan combinados con el oxígeno, y la fracción inorgánica se haya reducida a escorias (vidrio, piedras, metales) y cenizas.

La primera función de la incineración consiste en transformar, por medio de una reacción química de oxidación lo más completa posible, a la temperatura, los desechos heterogéneos en unos residuos lo más inerte posibles, generando la mínima polución posible”. (6:288)

1.4 Clasificación de desechos

“Residuo es todo material inútil o no deseado, originado por la actividad humana, en cualquier estado físico (sólido, líquido, gaseoso, y sus respectivas mezclas) que puede ser liberado en cualquier medio receptor (atmósfera, agua, suelo) incluye por tanto no sólo los residuos sólidos, sino también los efluentes líquidos y las emisiones gaseosas”. (1:6)

Los residuos pueden ser clasificados de acuerdo a diferentes criterios, desde el punto de vista ecológico, por su composición, estado, origen, tipo de tratamiento al que serán sometidos o potenciales efectos derivados del manejo, entre otros.

1.4.1 Desde el punto de vista ecológico

Desde este punto de vista existen dos tipos de residuos:

- **Biodegradables:** residuos que en condiciones de vertido pueden descomponerse de forma aeróbica o anaeróbica, tales como residuos de alimentos, de jardín, papel y cartón entre otros.
- **No biodegradables:** aquellos que no pueden ser degradados naturalmente o si esto es posible, sufren una descomposición demasiado lenta.

1.4.2 Según flujos temáticos

Comprende aparatos eléctricos y electrónicos, vehículos al final de su vida útil, neumáticos, envases, y embalajes, construcción y demolición, entre otros.

1.4.3 Por origen

Se refiere a una clasificación sectorial, no existe límite en cuanto a la cantidad de categorías o agrupaciones que se pueden realizar. Entre las categorías que se pueden mencionar se encuentran:

- Residuos sólidos urbanos: domésticos, escombros.
- Residuos industriales
- Residuos hospitalarios
- Residuos radiactivos
- Residuos agrarios: agrícolas, forestales y ganaderos
- Residuos especiales

1.4.4 Por el estado en que se presentan

En este caso un residuo es definido en relación al estado físico en que se encuentra, es decir, sólido, semisólido, líquido y gaseoso.

1.4.5 Por tipo de tratamiento al que serán sometidos

Criterio de utilidad para orientación de la gestión integral de residuos y para definir la infraestructura que se necesita para el tratamiento y disposición final. Se puede mencionar entre otros:

- Residuos urbanos.
- Residuos para los cuales la incineración es el tratamiento adecuado.
- Residuos que se deben disponer en rellenos de seguridad.
- Residuos generados en grandes cantidades y que por lo que requieren tratamiento particular.

1.4.6 Por los potenciales efectos derivados del manejo

Dentro de esta clasificación se encuentran los residuos que, debido a su peligrosidad tóxica, corrosivo, reactivo, inflamable, explosivo, infeccioso pueden causar daños a la salud o al ambiente. Entre los cuales se pueden mencionar:

- Residuos peligrosos
- Residuos peligrosos no reactivos
- Residuos inertes
- Residuos no peligrosos

1.4.7 Como resultado de la atención humana o veterinaria

Los desechos producidos por los entes generadores en el desarrollo de sus actividades, tales como hospitales públicos o privados, sanatorios, clínicas, laboratorios, bancos de sangre, centros clínicos, casas de salud, clínicas odontológicas, control de maternidad y en general cualquier establecimiento donde se practiquen los niveles de atención humana o veterinaria. De acuerdo con el Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios se pueden clasificar como:

- **“Desecho hospitalario bio infeccioso:** desechos generados durante las diferentes etapas de la atención de salud y que por lo tanto han entrado en contacto con pacientes humanos o animales y que representan diferentes niveles de peligro potencial, de acuerdo con el grado de exposición que hayan tenido con los agentes infecciosos que provocan las enfermedades”. (29:4). Estos desechos pueden ser entre otros: los materiales procedentes de salas de aislamiento de pacientes con enfermedades transmisibles, materiales biológicos, sangre humana y productos derivados, los desechos patológicos y quirúrgicos humanos o animales.
- **Desecho hospitalario especial:** “desechos generados durante las actividades auxiliares de los centros de atención de salud que no han entrado en contacto con pacientes ni con agentes infecciosos. Constituyen un peligro para la salud por sus características agresivas tales como corrosividad, reactividad, inflamabilidad, toxicidad, explosividad y radiactividad. Estos desechos se generan principalmente en los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, directos complementarios y generales”. (29:5) Pueden ser, entre otros: Desechos químicos peligrosos provenientes de productos utilizados para diagnóstico, materiales radiactivos provenientes de laboratorios de investigación química y biológica, desechos hospitalarios comunes generados por las actividades administrativas, auxiliares y generales.

1.5 Aspectos a considerar en una empresa prestadora de servicios de incineración de desechos

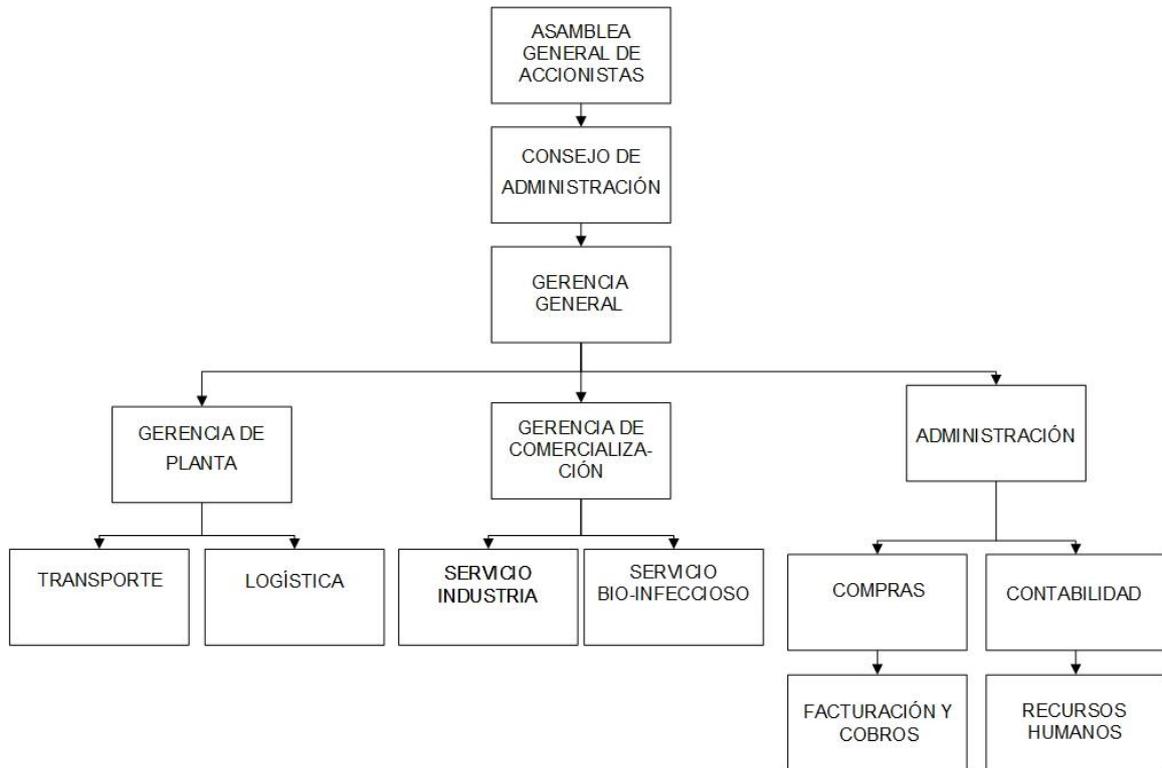
Como en cualquier empresa, existen aspectos a considerar, en una empresa de este tipo se encuentran entre otros los siguientes:

1.5.1 Organización

La organización actual de la empresa está conformada por:

- Gerencia general: responsable de la dirección de las actividades operativas de la empresa, mantener la calidad, productividad, eficiencia y el desarrollo mediante un plan estratégico, la atención directa a clientes importantes.
- Gerencia de comercialización: responsable de la dirección, coordinación y seguimiento del área de comercialización, dirigir y dar seguimiento al plan operativo anual de ventas, así como la coordinación del personal bajo su dirección.
- Gerencia de planta: responsable de coordinar el funcionamiento de la planta, para el correcto funcionamiento del equipo y de la bodega de desechos, mantener sin interrupciones de la operación de la planta, coordinar la operación de incineración, trituración, recolección de cenizas, transporte de desechos y limpieza de contenedores.
- Gerencia de producción: responsable de planificar, coordinar y dar seguimiento a la elaboración de las bolsas de polietileno de baja densidad.
- Departamento de contabilidad: responsable de implementar las actividades administrativas, elaborar los registros contables, proceso de documentos, registro de personal, cobros y pagos.
- Departamento de cobros: responsable de realizar la gestión de cobranza a los clientes de la empresa.

Figura 1: Organigrama general de una empresa de incineración de desechos



Fuente: elaboración propia, con base en la investigación.

1.5.2 Ingresos y egresos

Los ingresos provienen de la prestación de servicio de incineración de desechos, venta de los contenedores para desechos punzocortantes, los cuales son importados, así mismo de la venta de las bolsas de polietileno de baja densidad.

Entre los egresos, se consideran los desembolsos de efectivo o pago:

- Cuentas por pagar: se trata de pagos por bienes y servicios prestados por proveedores, como la materia prima para la elaboración de las bolsas. Estos pagos se efectúan poco tiempo después de las compras.

- Salarios, impuestos y otros gastos: esta categoría incluye los demás costos normales de las actividades de la empresa que requieren erogación de efectivo.
- Inversión en activos fijos: se trata de pagos en efectivo por activos de larga vida.
- Gastos financieros a largo plazo: esta categoría incluye los intereses pagados sobre los préstamos pendientes a largo plazo y los pagos de dividendos a los accionistas entre otros.

1.5.3 Actividades principales

Entre las actividades que realiza la empresa se encuentran:

- Asesoría para llevar a cabo el correcto tratamiento de los desechos de acuerdo a su categoría: es la primera etapa en el servicio contratado, en el momento en que el cliente toma el servicio, preparada según la industria a la que pertenece el cliente, tipos de desechos que manipulan y sus necesidades, es un valor agregado adicional al principal que es el tratamiento y disposición final de los desechos o residuos. El objetivo de la capacitación es que el cliente y su personal sea capaz de reconocer los materiales y residuos, además del envasado y almacenamiento adecuado de los mismos, así como los tipos de almacenamiento primario, como bolsas y contenedores, señalamientos, etiquetas para el manejo interno y externo de los residuos. Se brindan capacitaciones al iniciar el servicio y periódicamente a solicitud del cliente, por rotación de personal, entre otros.
- Recolección dentro de cada centro de acopio: se debe organizar el proceso de recolección y transporte de los desechos, realizada según la programación de rutas trazadas en planta y de forma segura, tomando en cuenta factores como frecuencia y horario. El personal designado para el

manejo de desechos bio infecciosos, como medida preventiva, debe estar vacunado contra enfermedades como hepatitis y tétano, además de estar capacitado sobre el manejo de equipo de seguridad (guantes de hule, botas de hule, mascarillas con filtro especial, gafas protectoras, batas y uniforme de trabajo).

- Transporte por medio de vehículos y tecnología de acuerdo con establecido por la ley: traslado de forma segura lo recolectado hacia la planta de tratamiento, ningún cliente que genere desechos bio infecciosos provee su transporte, en caso de desechos industriales puede darse el caso, la descarga se realiza en planta para el inmediato tratamiento o para almacenamiento temporal.
- Almacenamiento: bodega para el almacenamiento de desechos industriales, fármacos y agrícolas, además de un cuarto frío para los desechos bio infecciosos.
- Tratamiento de desechos con los equipos y procesos modernos, con autorización de las dependencias gubernamentales: tratamiento por medio de la incineración, el objetivo de este método de destrucción es la oxidación química para la combustión completa de los residuos.
- Disposición final los desechos ya tratados, es decir, las cenizas son depositadas en el relleno sanitario.
- Bolsas (desecho no punzocortante): fabricación de bolsas de polietileno de baja densidad, con agregado de resina virgen, espesor de 5 micras, color rojo, señalización impresa de llenado máximo, dimensión pequeña 18x20, mediana 20x30, grande 24x36, etiqueta impresa que contenga fecha de recolección, nombre de la institución generadora, tipo de desechos, origen, turno.

- Contenedores (desecho punzocortante): fabricación de polietileno de baja densidad; color rojo, etiqueta autoadhesiva que contenga fecha de recolección, nombre de la entidad generadora, tipos de desechos.

Los incineradores tienen la capacidad de tratamiento de 25 toneladas diarias, lo cual permite atender la demanda de tratamiento de desechos bio infecciosos, con el un equipo necesario para el tratamiento de gases.

Al llegar los desechos a la planta son trasladados al departamento de recepción donde verifican que los datos consignados en la guía de transporte son reales, después se llevan al cuarto aislado a la espera de su procesamiento, para luego ser tratados en el incinerador en cuya primera cámara se alcanzan temperaturas de hasta 900°C, aquí se convierten los desechos en cenizas.

Los humos y olores que se generan van a la cámara de combustión secundaria en donde a una temperatura de 1200 – 1300°C y con un tiempo de residencia de dos segundos se logran romper los anillos de dioxinas, los demás gases generados son enfriados (de una temperatura de 1200°C a 150-170°C), neutralizados (mezcla de cal y carbón activado) y filtrados, obteniéndose finalmente emisiones seguras e inertes a la atmósfera.

1.5.4 Clientes

El servicio se realiza a nivel nacional, los clientes locales se clasifican en: Centros de salud, centros de radiología y diagnóstico por imágenes, centros de maternidad, clínicas de rehabilitación, clínicas dentales, clínicas ginecológicas, clínicas médicas, clínicas oftalmológicas, clínicas de pediatría, clínicas médicas del estado, dispensarios, laboratorios, laboratorios de patología, bancos de sangre, sanatorios, hospitales privados, hospitales nacionales, morgues, funerarias, veterinarias, entidades públicas, cooperativas, iglesias, asociaciones, organizaciones no gubernamentales, fundaciones, industria farmacéutica, maquilas, industrias, universidades.

1.5.5 Proveedores

Los proveedores de una empresa de incineración de servicios proporcionan: arrendamiento de vehículos, servicio web en área administrativa, equipos de seguridad industrial, lavado de uniformes del personal de planta, mantenimiento de equipos térmicos, de los incineradores y autoclave, mantenimiento de vehículos, materiales para mantenimiento de hornos, mantenimiento de montacargas, calibración de básculas, combustible. Para fabricación de bolsas: masterbatch rojo, tinta para rotulado de bolsas, peletizado, materiales para mantenimiento de máquina de bolsas.

1.5.6 Sistema contable

Actualmente el sistema contable electrónico es utilizado en la mayoría de las empresas u oficinas, visualizado por medio de computadoras, elemento indispensable para la realización del procesamiento de datos con precisión y rapidez, enlaza todas las operaciones de la actividad económica.

1.6 Aspectos básicos a considerar al constituir una empresa de servicios de incineración de desechos

Además de los lineamientos que cualquier empresa debe observar, las entidades que proporcionan servicios de incineración de desechos deben presentar un plan de manejo de desechos hospitalarios para la aprobación del departamento de regulación de los programas de la salud y el ambiente, quien con fundamento en el plan presentado, emite un certificado de aprobación el cual debe renovarse cada dos años, previa solicitud del interesado y de la correspondiente inspección a efecto de constatar el funcionamiento del sistema de manejo de los desechos.

Los entes generadores de los desechos quedan obligados a adquirir, instalar y mantener en forma individual o conjunta, incineradores para la disposición final de los desechos que produzcan considerados como infecciosos o pueden contratar los servicios de empresas de disposición final.

Las empresas de incineración de desechos deben llenar los siguientes requisitos:

- Aprobación del estudio de evaluación de impacto ambiental por parte del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales.
- Licencia de operación por parte del departamento de salud y ambiente.

Para obtener la autorización para su funcionamiento, deben contar con un terreno localizado fuera de los perímetros urbanos de los municipios en donde se prestará el servicio, debe contar con un área suficiente y necesaria, de conformidad con la demanda del servicio y a juicio del Ministerio del Ambiente y Recursos Naturales y del departamento de la salud y ambiente.

El terreno debe tener como destino exclusivo el de servir como relleno sanitario de seguridad, los que deben estar totalmente aislados físicamente y garantizar la seguridad y el acceso restringido a personas ajenas a la operación de la empresa.

1.7 Aspectos legales

Las leyes a las cuales se encuentran sujetas las empresas de servicios se pueden mencionar las tributarias, mercantiles, laborales y del sector salud.

1.7.1 Leyes tributarias

Entre la legislación tributaria que debe observar una empresa de incineración de desechos al igual que cualquier otro tipo de empresas se encuentran:

- **Decreto 6-91 Código Tributario:** es de observancia obligatoria, rige las relaciones las relaciones entre el fisco y los contribuyentes que son tanto personas individuales como jurídicas. Contiene procedimientos y disposiciones aplicables en forma general a cualquier tributo y para evitar la contradicción, repetición y falta de técnica legislativa en las leyes ordinarias.

- **Decreto 27-92 y sus reformas Ley del Impuesto al Valor Agregado:** determina el ámbito de aplicación del tributo, incorpora contribuyentes, facilita a la administración tributaria. Se establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados cuya administración, control, recaudación y fiscalización. El reglamento tiene por objeto normar la aplicación de lo que se establece en la Ley del Impuesto al Valor Agregado y lo relativo al cobro administrativo de dicho impuesto y los procedimientos para su recaudación y control.
- **Decreto 73-2008 Ley del Impuesto de Solidaridad:** de acuerdo con la obligación del Estado de observar el principio de solidaridad y en cumplimiento del fin supremo de la realización del bien común, establece el Impuesto de Solidaridad el cual está a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento de sus ingresos brutos.
- **Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando:** decreto derivado de la necesidad de adecuar las normas tributarias con la finalidad que las mismas permitan a la Superintendencia de Administración Tributaria ser más eficiente en el control y la fiscalización para cumplir con sus fines, fue aprobado por el Congreso de la República de Guatemala el día 26 de enero de 2012. Contiene lineamientos tales como:

En relación con el nuevo régimen de pequeño contribuyente (sobre la inscripción de oficio, vigencia de facturas autorizadas, los requisitos de la factura de régimen de pequeño contribuyente), acerca del aviso de transferencia de dominio de bienes terrestres, uso de placas de circulación de vehículos, ciertos cambios en el Código Tributario respecto a facilidades y convenios de pago, solvencia fiscal, bancarización para efectos tributarios y por último la nueva tarifa específica papel sellado especial para protocolos como reforma a la Ley del Impuesto de Timbres.

- **Decreto 10-2012 Ley de Actualización Tributaria:** decreto publicado en el diario oficial el 05 de marzo del 2012 el cual regula totalmente la Ley del Impuesto Sobre la Renta y modifica parcialmente otras leyes como la Ley del Impuesto al Valor Agregado y Código Tributario. Contiene temas referentes al Impuesto Sobre la Renta, renta de las actividades lucrativas, renta del trabajo en relación de dependencia , rentas de capital, ganancias y pérdidas de capital , rentas de no residentes, el impuesto específico a la primera matrícula de vehículos automotores terrestres, ley aduanera nacional, reformas al Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado, reformas al Decreto 70-94 Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos.

1.7.2 Leyes mercantiles

Entre las leyes mercantiles a las que están sujetas las empresas de servicios se encuentra:

- **Decreto 2-70 Código de Comercio:** los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se rigen por lineamientos y disposiciones contenidas en el Código de Comercio, en su defecto, por las del derecho civil que se aplican e interpretan de conformidad con los principios que inspira el derecho mercantil, estimula la libre empresa, facilita su organización y regula sus operaciones dentro de limitaciones necesarias.

1.7.3 Leyes laborales

Independientemente a que clasificación toda empresa se encuentra obligada a cumplir con lo contenido en lo siguiente:

- **Decreto 1441 Código de Trabajo:** regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, crea instituciones para resolver sus conflictos. Brinda lineamientos relacionados con los contratos y pactos de trabajo tanto individuales como colectivos, reglamentos internos de trabajo, los salarios y jornadas de trabajo, entre otros.
- **Acuerdo Gubernativo 297-2017 Salario Mínimo 2018:** de conformidad con dicho acuerdo publicado en el Diario de Centroamérica el 29 de diciembre de 2017, se establecen los nuevos salarios mínimos que rigen a partir del uno de enero de 2017 de la siguiente forma:

Tabla 1: salario mínimo

ACTIVIDADES	HORA DIURNA ORDINARIA	HORA ORDINARIA MIXTA	HORA ORDINARIA NOCTURNA	DIARIO	MENSUAL	TOTAL	BONIFICACIÓN INCENTIVO
NO AGRÍCOLA	Q.11.27	Q.12.88	Q.15.03	Q.90.16	Q.2,742.37	Q.250.00	Q.2,992.37
AGRÍCOLA	Q.11.27	Q.12.88	Q.15.03	Q.90.16	Q.2,742.37	Q.250.00	Q.2,992.37
EXPORTADORA Y DE MAQUILA	Q.10.30	Q.11.78	Q.13.74	Q.82.46	Q.2,508.16	Q.250.00	Q.2,758.16

Fuente: <http://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/salariominimo.html>

1.7.4 Leyes del sector salud

- **Decreto 90- 97 Código de Salud:** su aplicación es de observancia general en el sector salud que comprende organismos e instituciones públicas centralizadas y descentralizadas, autónomas, semiautónomas, municipalidades, instituciones privadas, organizaciones no gubernamentales y comunitarias, cuyo objeto o competencia es la administración de acciones de salud.

En lo referente a desechos sólidos se prohíbe arrojar o acumular desechos sólidos de cualquier tipo en lugares no autorizados, alrededor de zonas habitadas y en lugares que puedan producir daños a la salud a la población, al ornato o paisaje, utilizar medios inadecuados para su transporte y almacenamiento o proceder a su utilización, tratamiento y disposición final, sin la autorización municipal correspondiente, la que debe tener en cuenta el cumplimiento de las medidas sanitarias establecidas para evitar la contaminación del ambiente.

- **Acuerdo Gubernativo 509-2001. Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios:** tiene como finalidad dar cumplimiento a las disposiciones relativas a la preservación del medio ambiente en cuanto a descargas y emisiones al medio ambiente, en lo relativo al manejo de desechos que comprende la recolección, clasificación, almacenamiento, transporte, tratamiento y disposición final, regula los aspectos de lo antes mencionado.

CAPÍTULO II

AUDITORÍA OPERACIONAL

2.1 Antecedentes

El origen de la auditoría operacional tiene el primer antecedente en 1945, en la conferencia anual del Instituto de Auditores Internos, cuando entre los temas para discusión del panel, se incluyó el alcance de la auditoría interna en operaciones técnicas, ese mismo año se utilizó de manera formal en trabajos y reportes el término auditoría operacional como se conoce hasta la fecha.

El Instituto de Auditores Internos realizó el primer pronunciamiento sobre la auditoría operacional al incluir, en 1956, en su libro bibliografía de auditoría interna un capítulo denominado operaciones auditables.

A partir de entonces surge la inquietud dentro de los profesionales de la auditoría interna en los Estados Unidos de América, por esta nueva rama de especialización, esto derivó en la investigación y presentación de una propuesta formal sobre la auditoría operacional, el resultado fue el Manual de auditoría operacional publicado en el año de 1964 por el Instituto de Auditores Internos.

Fue tal el impacto de la nueva corriente técnica que provocó, que se modificaran y ampliaran posturas al aceptar la auditoría operacional, por ejemplo, en la tercera y cuarta edición del libro Auditoría Interna Moderna, se adicionó al título las frases un enfoque operacional) y evaluación de operaciones y controles) a cada edición en ese orden. El instituto de Auditores Internos también cambió y adaptó los pronunciamientos para darle entrada esta nueva corriente técnica.

2.2 Definiciones

El término auditoría se refiere a un examen completo de una unidad de operación o de una organización completa para evaluar. La auditoría operacional puede definirse como una técnica que proporciona a la gerencia un método para evaluar

la eficiencia de los procedimientos operativos y de los controles internos, que consiste en la revisión de aquellas operaciones de la empresa que, con el fin de determinar su eficacia y eficiencia operativas, involucra un análisis y síntesis de las actividades derivadas de la utilización de los elementos humanos, materiales y técnicos aplicados a un área específica de la empresa.

Otra definición afirma que es una técnica de auxilio de la dirección orientada hacia la investigación del grado de eficiencia con que se realizan las operaciones de la empresa y es, además un control administrativo orientado hacia la medición de la eficacia de los demás controles implantados.

“Auditoría operacional se define como el examen y evaluación profesional de todas o una parte de las operaciones o actividades de una entidad cualquiera, para determinar su grado de eficacia, economía y eficiencia y formular recomendaciones gerenciales para mejorarlo”. (32:1)

2.3 Generalidades

La auditoría operacional nace por la necesidad de la alta dirección o gerencia de estar de acuerdo tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros.

El término “operaciones” surge como la designación de actividades y funciones no financieras que aparecen en la declaración de las responsabilidades de los auditores internos, publicada por el Instituto de Auditores Internos. En los últimos treinta años ha surgido la necesidad de contar con otro tipo de auditoría llamada auditoría operacional que tiene en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración.

La auditoría ha evolucionado en el transcurso del tiempo y uno de sus objetivos primordiales en la actualidad es la evaluación de las operaciones para determinar

y aumentar su grado de eficiencia, eficacia y economía criterios conocidos en la ciencia administrativa como las tres “Es” de la gerencia. Tales criterios son los que maneja la auditoría operacional, pero con un alcance que trasciende los propósitos de la tradicional auditoría financiera.

El término eficiencia hace alusión a la capacidad que debe tener la organización para minimizar costos de los recursos económicos, técnicos y humanos con el fin de lograr satisfactoriamente los objetivos programados en el periodo; el término está unido al de economía el cual a su vez hace relación a racionalidad en la elección y asignación de recursos económicos a los procesos productivos. El concepto de eficiencia puede enfocarse bajo dos puntos:

- Valoración de la eficiencia de la dirección o del proceso de toma de decisiones.
- Medida del rendimiento del proceso productivo, con base en la relación física y monetaria de las entradas y salidas económicas.

Desde el punto de vista de la auditoría operacional la economía en el desarrollo de las operaciones es lograr el costo mínimo posible, es decir, efectuar gastos de manera razonable para el logro de un objetivo o resultado deseado. Por último, la eficacia se refiere a la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea luego de la realización de una acción, para conseguir un resultado determinado.

2.4 Objetivos

El objetivo de la auditoría operacional se cumple cuando se presentan las recomendaciones que tiendan a incrementar la eficiencia de la entidad en la que se practique. Los objetivos de este tipo de auditoría se pueden señalar a corto, mediano y largo plazo, los primeros se logran al finalizar el trabajo de auditoría al diagnosticar y formular las recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones involucradas en los hallazgos, los segundos la prosperidad razonable de la empresa se observará en la mejora de la rentabilidad.

2.5 Alcance y campo de aplicación de la auditoría operacional

El alcance de la auditoría operacional es ilimitado, todas las operaciones de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que comprenda una operación financiera o no, y en cada hallazgo la auditoría operacional cubre todos los aspectos que lo interrelacionan. “Aunque no pueden establecerse reglas fijas que determinen cuándo debe practicarse la auditoría operacional, sí se pueden mencionar aquellas que habitualmente los administradores de entidades, los auditores internos y los consultores, han determinado como más frecuentes:

- Para aportar recomendaciones que resuelven un problema conocido.
- Cuando se tienen indicadores de ineficiencia, pero se desconocen las razones, y
- Para contar con un respaldo para la prevención de ineficiencias o para el sano crecimiento de las entidades.

La auditoría operacional puede realizarse en cualquier época y con cualquier frecuencia; lo recomendable es que se practique periódicamente, a fin de que rinda sus mejores frutos”. (9:13)

2.6 Principales diferencias entre auditoría operacional, auditoría financiera y auditoría administrativa

Tabla 2: Principales diferencias

En cuanto a:	Administrativa	Financiera	Operacional
Objetivo	<p>Evaluar y mejorar la administración.</p> <p>Verificar, evaluar y promover el cumplimiento y apego al correcto funcionamiento de las fases o elementos del proceso administrativo.</p>	<p>Emitir dictamen sobre la razonabilidad de la situación financiera de una entidad a una fecha dada, así como sobre el resultado de sus operaciones financieras y el flujo de fondos para el periodo que termina en dicha fecha.</p> <p>Proporcionar un grado de confiabilidad de dichos estados para usarlos en la toma de decisiones administrativas o gerenciales y en el proceso de dar cuenta de la gestión.</p>	<p>Determinar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones para formular las recomendaciones para corregir deficiencias o para mejorar dicho grado de eficiencia, economía y eficacia.</p> <p>Contribuir al logro de la prosperidad razonable de la empresa o entidad.</p>
Alcance	Eficiencia y efectividad del proceso administrativo.	Limitado a las operaciones financieras.	Ilimitado. Puede cubrir todas las operaciones o actividades que realiza un organismo, entidad o empresa.
Orientación	Hacia la situación administrativa y operativa de la entidad, en el pasado, presente y futuro.	Hacia la situación financiera y resultados de las operaciones de la entidad desde un punto de vista retrospectivo.	Hacia las operaciones o actividades de la entidad en el presente con proyección el futuro.
Medición	Normas de auditoría, principios de administración	Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF)	Boletines de auditoría emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores.

Interesados	Gerencia general	Principalmente externos: accionistas, gobierno, bancos, entidades de crédito e inversiones potenciales.	Desde el punto de vista: Interno: alta dirección. Externo: los accionistas, el gobierno y la comunidad cuando se trata de una entidad del sector público.
Quienes la ejecutan	Contador Público interno o externo, e interdisciplinaria.	Los Contadores Públicos con personal de apoyo de la misma profesión.	Contadores Públicos con participación del personal de la misma profesión y de profesionales de otras disciplinas.
Contenido del informe	Relacionado con la situación administrativa, presenta hechos relevantes que tienen efecto en la administración.	Su contenido está exclusivamente relacionado con los estados financieros.	Su contenido está relacionado con cualquier aspecto de importancia de la administración o de las operaciones de la entidad organismo o empresa pública.
Objetivo de la evaluación del control interno	Determinar el grado de eficiencia y eficacia que la administración de una empresa posee.	Determinar la naturaleza y alcance de los procedimientos de auditoría financiera a emplear	Determinar las áreas débiles o críticas más importantes para hacia ellas orientar todos los esfuerzos de auditoría operacional.
Historia	Reciente	Larga existencia	Reciente

Fuente: elaboración propia

2.7 Metodología de la auditoría operacional

Metodología es la identificación de un marco de referencia para la ejecución, práctica ordenada y sistemática de la auditoría administrativa, operacional o financiera.

2.7.1 Familiarización

Antes de iniciar una auditoría operacional, se debe obtener conocimiento completo de los objetivos, la estructura organizacional y las características de operación de la unidad que se audita. El proceso de familiarización podría empezar con un estudio de los organigramas, las descripciones de las funciones y las

responsabilidades asignadas, las políticas y directrices de la gerencia y políticas y procedimientos de operación, se puede leer parte del material disponible publicado sobre el tema para familiarizarse con las funciones realizadas. Toda esta información de antecedentes permite visitar las instalaciones de la organización y entrevistar al personal supervisor para determinar los objetivos específicos, las normas utilizadas para lograr los objetivos y los problemas principales encontrados para alcanzarlos, en dichas visitas se observan las operaciones y se inspeccionan los registros e informes disponibles. El conocimiento de la organización es documentado en cuestionarios, diagramas de flujo y descripciones escritas.

El auditor debe familiarizarse con la operación u operaciones que procederá a revisar dentro de la empresa auditada por medio del estudio de los problemas especiales inherentes al ramo de la actividad económica en que se desenvuelve la empresa y que inciden en la administración de la operación que se revisa, la infraestructura específica establecida para la administración de la operación y los antecedentes respecto a las deficiencias detectadas por medio de informes o sugerencias emitidas por auditores internos, externos o consultores con anterioridad.

Entre los lineamientos que le permiten al auditor sistematizar los esfuerzos para familiarizarse con la entidad en general y con la operación que será revisada en lo particular:

- **Estudio ambiental:** primera fase donde se puede obtener información que permita diagnosticar las áreas críticas, el grado de profundidad de la investigación inicial será definido por criterio del auditor. Los principales aspectos a investigar serán la importancia que representa para la empresa la operación auditada medida de acuerdo a las repercusiones financieras que se tendría si mejorara su eficiencia, indicadores tales como rotaciones , razones financieras, la estructura de la organización y políticas aplicables

a la operación que se revisa, reglamentación que rige las prácticas de manejo de la operación y por último información de la forma como la competencia resuelve los problemas de una operación similar.

- **Estudio de la gestión administrativa:** en lo que se refiere a la gestión administrativa de la empresa (planeación, organización, dirección y control) el auditor debe estudiar la instrumentación práctica de forma general sus características y posibles deficiencias.
- **Visitas a las instalaciones:** tiene por objeto observar cómo se efectúan las operaciones e identificar síntomas de problemas, para posteriormente estructurar un programa de trabajo para proceder a realizar la siguiente fase de la metodología.

2.7.2 Investigación y análisis

La segunda fase de la metodología tiene como objetivo analizar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia y efectividad de la operación auditada.

Obtención de la información que se considere necesaria para formarse un juicio adecuado de la situación operacional de las cobranzas, como la relación de saldos de clientes, antigüedad de los mismos, rotación de las cuentas por cobrar, importes cobrados periódicamente, consumos anuales de clientes, gastos fijos y variables de la cobranza, análisis de las fechas efectivas de cobro en relación con los vencimientos de la documentación, entre otros. La utilización de cuadros comparativos con ejercicios anteriores o empresas similares, entrevistas formales.

2.7.3 Diagnóstico

Luego del estudio y evaluación de la estructura administrativa o de las áreas seleccionadas se totalizan los hallazgos y se brinda la interpretación de los mismos, se procede a reportar aquellos que son un indicio de fallas en la eficiencia. El auditor debe ensayar un resumen de los hallazgos de mayor relevancia, el método que se explica a continuación resulta de utilidad a este propósito:

- **Fase creativa:** en esta fase se procede a precisar si los problemas detectados son congruentes con la situación real de la empresa, no presenta la solución detallada de los problemas (dicha solución corresponde a un trabajo de consultoría). Concretados los hallazgos se procede a ensayar un modelo conceptual de la estrategia administrativa que más convenga a la entidad para la operación detallada; precisar la prioridad del modelo conceptual y considerar el costo-beneficio del modelo diseñado, el cual puede ser tan simple como para lograr una visión previa de los problemas y las soluciones conceptuales, antes de precisar recomendaciones detalladas.
- **Reverificaciones de hallazgos:** el modelo desarrollado en la fase creativa debe ser verificado para separar hechos de interpretaciones con mayor precisión y lograr un diagnóstico definitivo; esto se logra al comparar el esquema del modelo vigente y asegurarse que las diferencias sean importantes; listar las excepciones encontradas con las listadas en la fase creativa; ratificar la existencia de los problemas diagnosticados mediante comentarios de personas directamente involucradas; asegurarse que se trata de problemas cuya solución es factible; interrelacionar los problemas con los detectados en otras áreas y cerciorarse que las alternativas propuestas de solución no generan o agravan los problemas ya existentes.

- **Elaboración del informe:** luego de elaborar el borrador del informe se procede a discutirlo con los involucrados para asegurarse que se trata de hallazgos reales y que coinciden en que existen en la forma descrita en borrador.

2.8 Informe de auditoría operacional

“El informe sobre auditoría operacional es el producto terminado del trabajo realizado y frecuentemente es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor. Para que la auditoría operacional sea útil a la empresa, el informe debe ser ágil y orientado hacia la acción. Además, siempre que sea posible, debe cuantificarse el efecto de los problemas existentes y de los posibles cambios”. (9:34)

Por las características de la auditoría operacional, el informe debe tener naturaleza equivalente a un diagnóstico, en el cual se muestran los hallazgos derivados del trabajo, relacionados con la eficiencia operacional, el efecto y consecuencias de los problemas detectados. Debe aclararse que no es posible presentar como resultado final una opinión fundamentada tipo dictamen sobre estados financieros, sobre el grado de eficiencia que existe en la empresa.

El informe de auditoría operacional difiere al resultado de un proyecto de consultoría en administración, debido que el resultado final de consultoría implica proporcionar sugerencias específicas, el diseño de las formas, procedimientos y sistemas necesarios, la implementación y posteriores visitas de supervisión. En algunos casos el informe de auditoría operacional puede ser el inicio del trabajo de consultoría.

2.8.1 Estructura

El informe contiene normalmente tres elementos: Alcance y limitaciones del trabajo, situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia operacional, sugerencias para mejorar la eficiencia.

El primer elemento debe ser breve y deben identificarse los objetivos del trabajo, las operaciones examinadas, el criterio de prioridades establecido y la responsabilidad asumida sobre las labores que hayan realizado. En el segundo elemento es conveniente presentar un resumen jerarquizado donde los hallazgos más representativos y se destaque el efecto. El último elemento se debe incluir inmediatamente después de que se señalaron las situaciones que afectan desfavorablemente la eficiencia, las recomendaciones tendrán carácter general, pero pueden ser específicas en los casos que se tengan elementos para ello.

2.8.2 Responsabilidad

La responsabilidad del auditor operacional consiste en informar sobre los problemas detectados y sugerir las soluciones posibles. La implementación de las medidas necesarias para dar solución a los problemas detectados queda fuera del alcance del trabajo del auditor operacional, incluso en los casos en que haya presentado recomendaciones específicas. La solución de los problemas es responsabilidad directa de la empresa, la cual puede optar por una consultoría externa para solucionar los problemas encontrados.

2.8.3 Forma

Los hallazgos de la auditoría operacional pueden comunicarse en el transcurso del examen o su término, esto depende de la trascendencia de los problemas detectados y de la necesidad que se apliquen las medidas correctivas de manera urgente, una observación de menor importancia no amerita tal acción. Es importante que el resultado de la auditoría se presente por escrito, adicionalmente otros medios de comunicación pueden resultar útiles.

2.9 Boletines de Auditoría

La importancia de establecer normas sobre el trabajo de auditoría operacional fue reconocida por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores, la comisión de auditoría emitió su primer boletín con la intención de unificar criterios, con el propósito de guía para realizar en el trabajo de una auditoría operacional.

Los boletines de auditoría operacional emitidos por la Comisión de Auditoría son los siguientes:

- Esquema básico de la auditoría operacional
- Metodología de la auditoría operacional
- Auditoría operacional de compras
- Auditoría operacional de ventas
- Auditoría operacional de cobranzas
- Auditoría operacional de la administración de recursos humanos
- Auditoría operacional de centros de proceso electrónico de datos
- Auditoría operacional de otorgamiento de crédito
- Auditoría operacional de administración de inventarios
- Auditoría operacional de los sistemas administrativos de información

En Guatemala no existe un organismo profesional a nivel local que haya emitido normas o pronunciamientos técnicos en relación con auditoría operacional, por lo que se han adoptado los boletines emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores.

2.9.1 Auditoría operacional del proceso de cobros

El boletín número cinco “auditoría operacional de cobranzas” se refiere a los lineamientos básicos que deben tomarse en cuenta para realizar este tipo de auditoría. El antes mencionado boletín tiene como propósitos, entre otros:

- Establecer conceptos básicos de la operación de cobranzas.
- Definir los objetivos de una auditoría operacional.
- Señalar la metodología que se considera aplicable.

La operación de cobranzas comprende el conjunto de actividades que realiza una empresa para recuperar el precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a los clientes al crédito, entre las actividades que la integran se pueden mencionar entre otras:

- Participar en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas.
- Planear actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las metas establecidas.
- Controlar la documentación de las cuentas por cobrar de la empresa.
- Llevar a cabo la prosecución de la cobranza.
- Registrar los resultados de la acción de cobro.

La auditoría operacional de cobranzas tiene como objetivo promover la eficiencia de las actividades que integran la operación, puede ser examinada considerando entre otros, los siguientes aspectos:

- Que al efectuar la cobranza se promuevan las ventas y se mantenga la buena voluntad de los clientes.
- Que sea mínimo el período de cobro.
- Que sean mínimas las cuentas incobrables.
- Que la cobranza se realice al menor costo posible.
- Que exista una adecuada coordinación con las operaciones afines.

Para realizar la auditoría operacional de cobranzas, como para cualquier otra operación, la metodología, los instrumentos y técnicas de que dispone el auditor son similares, sin embargo, se deben tomar en cuenta aspectos particulares aplicables a esta operación:

- **Familiarización:** además de la familiarización de carácter general con la empresa, es necesario conocer la estructura de organización del departamento de cobranzas y la ubicación organizacional de las áreas de

crédito, relaciones con ventas y contabilidad. Debe familiarizarse con los objetivos, políticas y sistemas de las áreas antes mencionadas.

- **Visitas a las instalaciones:** inspeccionar las instalaciones de los departamentos de crédito y cobranzas, facturación.
- **Investigación y análisis:** obtención de información necesaria para formarse un juicio adecuado de la situación operacional de las cobranzas, como relación y antigüedad de saldos, rotación de cuentas por cobrar, importes cobrados periódicamente, entre otros.
- **Entrevistas:** elaboración de guías de entrevista y cuestionarios para conocer cómo se realiza la operación de cobranza. Las entrevistas deben ser efectuadas al personal que realiza la cobranza para conocer las actividades que realizan, las cargas del trabajo, el nivel de preparación del personal. Debe entrevistarse también al personal de otras áreas relacionadas como al personal de ventas en lo relativo a la relación entre ventas y cobranzas, las opiniones de los clientes referentes a las gestiones de cobros y la participación de los agentes de cobranza, al personal de contabilidad sobre los controles de las cuentas de clientes, conciliaciones, envíos de estados de cuenta.

Examen de documentación e investigaciones específicas: debe analizarse entre otros, los formatos, archivos, registros e informes siguientes:

- **Formatos:** relación de cobranza, notas de cargo y crédito, facturas y documentos, informes de cobradores.
- **Archivos:** de prosecución, de antecedentes de los clientes.
- **Registros:** de control de clientes, de cobranzas realizadas por cobrador, documentos descontados.
- **Informes:** relación de saldos de clientes, antigüedad, informes de cobranza.

Deben elaborarse diagramas de flujos para análisis de procedimientos y la identificación precisa de problemas, conviene elaborar un diagrama general de la operación y diagramas detallados de las siguientes actividades: control de documentación de cobro, cobranza local, cobranza foránea, notas de cargo y crédito, informes de cobranza.

Preparación de estudios específicos y estudios adicionales, por ejemplo: examen de presupuestos de cobranzas, estudio de canales de cobranza utilizados, estudio de cuentas por cobrar de difícil recuperación, análisis de la gestión de los cobradores y sistema de incentivos establecido.

2.10 Normas Internacionales de Auditoría a considerar al realizar una auditoría operacional del proceso de cobros

Entre las Normas Internacionales de Auditoría que pueden ser aplicadas al realizar este tipo de auditoría destacan las siguientes:

2.10.1 Documentación de Auditoría (230)

“Esta norma Internacional de Auditoría trata de la responsabilidad que tiene el auditor de preparar la documentación correspondiente a una auditoría de estados financieros. Los requisitos específicos de documentación de otras NIA no limitan la aplicación de esta” (3:126). La documentación de auditoría suministra evidencia de las bases del auditor para obtener una conclusión sobre el cumplimiento de los objetivos del auditor y evidencia que la auditoría se planificó y ejecutó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría y los requerimientos legales y obligatorios.

2.10.2 Planificación de la Auditoría de Estados Financieros (NIA 300)

“Trata de la responsabilidad que tiene el auditor de planificar la auditoría de estados financieros. La planificación implica el establecimiento de una estrategia global de auditoría en relación con el encargado y el desarrollo de un plan de auditoría.

El objetivo del auditor es planificar la auditoría con el fin de que sea realizada de manera eficaz. Una planificación adecuada favorece la auditoría de estados financieros en varios aspectos, ente otros los siguientes:

- Ayuda al auditor a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la auditoría.
- Ayuda al auditor a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente.
- Ayuda al auditor a organizar y dirigir adecuadamente el encargo de auditoría, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente.
- Facilita la selección de miembros del equipo del encargo con niveles de capacidad y competencia adecuados”. (3:215)

2.10.3 Importancia Relativa o Materialidad en la Planificación y Ejecución de la Auditoría (NIA 320)

Esta Norma trata de la responsabilidad que tiene el auditor de aplicar el concepto de importancia relativa en la planificación y ejecución de una auditoría de estados financieros.

“El objetivo del auditor es aplicar el concepto de importancia relativa de manera adecuada en la planificación y ejecución de la auditoría.

A efectos de las NIA, la importancia relativa o materialidad para la ejecución del trabajo se refiere a la cifra o cifras determinadas por el auditor, por debajo del nivel de la importancia relativa establecida para los estados financieros en su conjunto, al objeto de reducir a un nivel adecuadamente bajo la probabilidad de que la suma de las incorrecciones no corregidas y no detectadas supere la importancia relativa determinada para los estados financieros en su conjunto. En su caso, la importancia relativa para la ejecución del trabajo también se refiere a la cifra o cifras determinadas por el auditor por debajo del nivel o niveles de importancia relativa establecidos para determinados tipos de transacciones, saldos contables o información a revelar”. (3:269)

2.10.4 Muestreo de Auditoría (530)

“Esta Norma Internacional de Auditoría es de aplicación cuando el auditor ha decidido emplear el muestreo de auditoría en la realización de procedimientos de auditoría. Trata de la utilización por el auditor del muestreo estadístico y no estadístico para diseñar y seleccionar la muestra de auditoría, realizar pruebas de controles y de detalle, así como evaluar los resultados de la muestra”. (3:373)

El objetivo del auditor, al utilizar el muestreo de auditoría, es proporcionar una base razonable a partir de la cual alcanzar conclusiones sobre la población de la que se selecciona la muestra.

“Al considerar las características de la población de la que se extrae la muestra, el auditor puede determinar que es adecuado realizar una estratificación o una selección ponderada por el valor. Al realizar las pruebas de detalle, la población se estratifica, a menudo, por su valor monetario. Esto permite dirigir un mayor esfuerzo en la auditoría a los elementos de mayor valor, ya que estos pueden contener la mayor incorrección potencial en términos de sobrevaloración.

En las pruebas de detalle, puede ser eficiente determinar como unidad de muestreo las unidades monetarias individuales que conforman la población. Habiendo seleccionado unidades monetarias concretas de la población, por ejemplo, el saldo de cuentas a cobrar, el auditor puede examinar los elementos específicos, por ejemplo, saldos individuales, que contengan dichas unidades monetarias. Una de las ventajas de este enfoque para la definición de la unidad de muestreo es que el esfuerzo de auditoría se centra en los elementos de mayor valor, al tener más posibilidades de ser seleccionados, y puede suponer muestras de tamaño más pequeño.” (3: 379)

2.10.5 Confirmaciones Externas (NIA 505)

“El objetivo del auditor cuando utiliza procedimientos de confirmación externa es diseñar y aplicar dichos procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría relevante y fiable”. (3:346)

Una confirmación externa es evidencia de auditoría obtenida mediante una respuesta directa escrita por la parte confirmante dirigida al auditor, en papel, en soporte electrónico u otro medio.

Una solicitud de confirmación positiva consiste en solicitar a la parte confirmante para que responda directamente al auditor, indicando si está o no de acuerdo con la información incluida, una solicitud de confirmación negativa se envía para que responda directamente al auditor únicamente en caso de no estar de acuerdo con la información.

Puede darse el caso que la solicitud quede sin contestación, ya sea por falta de respuesta, o respuesta parcial, en el caso de una contestación en disconformidad revela una discrepancia entre la información sobre la que se solicitó confirmación a la parte confirmante, o aquella contenida en los registros de la entidad y la información facilitada por la parte confirmante.

CAPÍTULO III

PROCESO DE COBROS

3.1 Generalidades

“Una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe de los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas.

Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede por su parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra multiplicar los clientes deudores”. (11:143)

Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las deudas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de empresas.

3.2 Cuentas por cobrar

“Los montos adeudados a la organización son activos y deben clasificarse en la categoría de activos cuentas por cobrar. La liquidación de las cuentas por cobrar originadas a partir de actividades comerciales generalmente da como resultado entradas de efectivo futuras.

La gestión eficaz de las cuentas por cobrar exige que todos los saldos de las cuentas por cobrar se analicen al menos una vez al mes. El análisis más común y eficaz es el informe de antigüedad, en el cual se enumeran los diferentes saldos abiertos individuales junto con las fechas de las transacciones financieras que dieron origen a esos saldos, y las referencias a los comprobantes de contabilidad. Los informes deben distribuirse todos los meses a los funcionarios de la organización respectiva para fines de cobro o liquidación de los saldos”. (2:42-44)

3.2.1 Métodos de valuación

El reconocimiento inicial debe hacerse al considerarse devengada la operación que les dio origen, lo cual ocurre cuando, para cumplir los términos del contrato celebrado, se suministra un bien o proporciona un servicio a la contraparte. Solo se deben reconocer aquellas cuentas por cobrar comerciales por las cuales el ingreso puede ser reconocido de acuerdo con la norma de reconocimiento de ingresos. Las cuentas por cobrar comerciales se deben valorar en su reconocimiento inicial al valor razonable de la contraprestación a recibir, que generalmente es el valor nominal del contrato que las respalda.

Para cuantificar el importe de las partidas consideradas irrecuperables o de difícil cobro, debe efectuarse un estudio que sirva de base para determinar el valor de aquellas que serán deducidas o canceladas y establecer o incrementar las estimaciones, mostrando de esa manera, el valor de recuperación estimado de los derechos exigibles.

Cuando la administración considere nula la probabilidad de cobro de una cuenta por cobrar, debe dar de baja el valor neto en libros de la misma, aplicando la cuenta a la estimación para incobrabilidad. Si la estimación fuera insuficiente, el remanente de la cuenta por cobrar debe afectar de inmediato los resultados del periodo.

3.2.2 Presentación

La entidad debe presentar las cuentas por cobrar comerciales en forma segregada de las otras cuentas por cobrar, ya sea dentro del estado de situación financiera o en las notas. Estos rubros pueden presentarse netos de sus estimaciones para incobrabilidad, bonificaciones, descuentos y devoluciones, o pueden presentarse las estimaciones por separado, a continuación del monto correspondiente de cuentas por cobrar.

De acuerdo a su plazo de recuperación, las cuentas por cobrar deben clasificarse en corto (plazo no mayor a un año) y largo plazo, salvo que la entidad considere que una presentación diferente proporciona mejor información al usuario de los estados financieros.

Las cuentas por cobrar a cargo de partes relacionadas, que provengan de compra de bienes o servicios deben presentarse o revelarse por separado, ya que la naturaleza del deudor les confiere una característica especial en cuanto a su exigibilidad. En el caso de existir saldos acreedores de importancia en las cuentas por cobrar, deben de reclasificarse como una cuenta por pagar o como un anticipo de clientes.

3.2.3 Revelación

La entidad debe mostrar los principales conceptos que integran el rubro de cuentas por cobrar, tales como aquellas cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, así como las estimaciones para incobrabilidad relativas.

Se debe revelar la política para determinar la estimación para incobrabilidad, así como para dar de baja cuentas que sean incobrables, así como un análisis de los cambios entre el saldo inicial y final de dicha estimación por cada período presentado.

3.2.4 Reglas estándares de la gestión de cuentas por cobrar

Entre las reglas estándares que ayudan en la gestión de los saldos de las cuentas por cobrar se encuentran:

- Las políticas de la organización deben indicar la fecha de vencimiento de cada tipo de cuenta por cobrar y comunicarse por escrito a las otras partes.
- Se debe asignar los funcionarios de la organización la responsabilidad de supervisar los saldos abiertos y hacer un seguimiento a las moras.

- Poco después del cierre mensual, se debe suministrar informes de los saldos abiertos de las cuentas por cobrar a la gerencia y a los empleados que tienen la responsabilidad realizar la gestión de cobros. Los informes deben tener una fecha de antigüedad para ver cuándo surgió cada saldo y facilitar la supervisión y el trabajo de cobranza.
- Deben establecerse reservas para los saldos de cuentas que parecen ser incobrables.

3.2.5 Administración de la cartera de cuentas por cobrar

Una actividad imprescindible es la prevención, por medio un conocimiento mejor de los clientes y el adecuado cuidado al momento de otorgar los créditos para que sea eficiente la administración de la cobranza y evitar las pérdidas como consecuencia de la presencia de esos riesgos en el proceso de cobranza.

Otra medida es la reacción inmediata ante la situación ya existente y para esto se debe tener una administración óptima de cartera de clientes y contar con estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplen con sus pagos, todo esto debe conducir a una cobranza eficiente y oportuna.

También se debe tener conocimiento de la situación crediticia de cada cliente, en relación de los créditos otorgados, los montos, la antigüedad de los saldos vencidos, la situación de las deudas.

3.3 Análisis de razones

La información que los estados financieros contienen es muy importante, para las partes interesadas que necesitan conocer con regularidad las medidas referentes al desempeño de una empresa, el análisis de los estados financieros se basa en el uso de las razones o valores relativos. Una razón financiera es un índice que relaciona dos números contables y se obtiene dividiendo una cifra entre otra, es decir, un numerador entre un denominador del que resulta en un cociente y existe

una cantidad considerable de cifras contables, por lo hay varias razones que podrían examinarse.

Una forma de evitar los problemas que surgen en la comparación de empresas de diferentes tamaños es calcular y comparar sus razones financieras, que son una forma de comparar e investigar las relaciones entre distintos fragmentos de información financiera. El empleo de las razones elimina el problema del tamaño porque, en efecto, este se reparte. Por consiguiente, quedan porcentajes, múltiplos o períodos. El análisis de razones financieras incluye métodos de cálculo e interpretación, para esto se debe contar como mínimo con el estado de resultados y el balance de situación general. El análisis de razones no es un simple cálculo de una razón específica, su importancia radica en la interpretación del valor de la razón.

3.4 Clasificación de las razones financieras

Entre las categorías de las razones financieras se pueden mencionar: razones liquidez o solvencia, actividad, endeudamiento, rentabilidad y de mercado.

3.4.1 Razones de liquidez o solvencia

“La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas.

Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego es deseable que una compañía pueda pagar sus deudas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida (prueba del ácido)”.
(7:17)

En consecuencia, estas razones se enfocan en los activos y pasivos corrientes. Las razones de liquidez son muy importantes para los acreedores a corto plazo, y como los administradores financieros trabajan siempre con bancos y otros acreedores a corto plazo, es esencial su comprensión.

Solvencia o liquidez corriente

“Una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa. La cantidad de liquidez que necesita una compañía depende de varios factores como el tamaño de la organización, su acceso a fuentes de financiamiento de corto plazo, como líneas de crédito bancario, y la volatilidad de su negocio” (7:65). Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Liquidez (prueba del ácido)

“La razón rápida (prueba del ácido) es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. La baja liquidez del inventario ya que no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial, el inventario se vende generalmente al crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo. Un problema adicional con el inventario como activo líquido es que cuando las compañías enfrentan la más apremiante necesidad de liquidez, es decir, cuando anda mal, es precisamente el momento en el que resulta más difícil convertir el inventario en efectivo por medio de venta” (7:65). Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Liquidez (prueba del ácido)} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Solvencia inmediata

Mide la capacidad del efectivo más inversiones a corto plazo:

$$\text{Solvencia inmediata} = \frac{\text{Efectivo} + \text{valores negociables}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

3.4.2 Razones de actividad

“Los índices de actividad miden la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, en entradas o salidas. En cierto sentido, los índices de actividad miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros. Existen varios índices para la medición de la actividad de las cuentas corrientes más importantes, las cuales incluyen inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar. También se puede evaluar la eficiencia con la cual se usa el total de activos” (7:68).

Rotación de cuentas por cobrar

Indica el número de veces que las cuentas por cobrar se han convertido en efectivo durante el año, ayuda a determinar la rapidez con la que se cobran las cuentas por ventas al crédito. La fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas (crédito)}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

Periodo promedio de cobro

El periodo promedio de cobro o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, su utilidad radica en la evaluación de las políticas de crédito y cobro. Se calcula de la siguiente forma: Plazo medio de cobranza = 365/ Rotación de cuentas por cobrar

Rotación de cuentas por pagar

Indica el número de veces que las cuentas por pagar se han cancelado durante el año, ayuda a determinar la rapidez con la que se pagan las cuentas por compras al crédito. La fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}}$$

Periodo promedio de pago

Periodo promedio de pago o antigüedad promedio de las cuentas por pagar, se calcula de la misma manera que el periodo promedio de cobro:

$$\text{Periodo promedio de pago} = 365 / \text{Rotación de cuentas por pagar}$$

3.4.3 Razones de endeudamiento

“La posición de endeudamiento de una empresa indica el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. En general, un analista financiero se interesa más en las deudas a largo plazo porque estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos contractuales de sus pasivos. Debido a que los compromisos con los acreedores se deben cumplir antes de distribuir las ganancias entre los accionistas, tanto de los accionistas actuales como los futuros deben prestar atención a la capacidad de la empresa de saldar sus deudas. En general, cuanto mayor es la cantidad de deuda que utiliza una empresa en relación con sus activos totales, mayor es el apalancamiento financiero”. (7:70) Existen dos tipos generales de medidas de endeudamiento: medidas del grado de endeudamiento y medidas de la capacidad de pago de deudas.

Endeudamiento

Mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras

personas que se usa para generar utilidades. El índice se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total pasivos}}{\text{Total activos}}$$

3.4.4 Razones de rentabilidad

Su propósito es medir el grado de eficiencia con que la empresa utiliza sus activos y administra sus operaciones. El enfoque en este grupo es el renglón de resultado neto. Los dueños, acreedores y la administración prestan atención al incremento de las utilidades debido a la importancia que el mercado otorga a las ganancias.

3.4.5 Razones de mercado

Relacionan el valor de mercado de una empresa, medido por el precio de mercado de sus acciones, con ciertos valores contables. Proporcionan una explicación clara sobre el desarrollo de la empresa en cuanto al riesgo y rendimiento, según inversionistas de mercado.

3.5 La importancia de la cobranza en las finanzas empresariales

“La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra. Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de las cuentas por cobrar”. (11:144-145)

3.6 Elementos que Influyen en la cobranza

Disponer de elementos suficientes como información oportuna y lo más completa posible permite a los gestores realizar una cobranza efectiva.

- **Informes de gerencia:** “El departamento financiero de una empresa necesita conocer los resultados de la cobranza, principalmente desde dos puntos de vista el del flujo de fondos y su efecto en el presupuesto de caja. La mayoría de las empresas, independientemente de su tamaño, tratarán de establecer un presupuesto anual de operaciones. Un elemento de suma importancia en dicho presupuesto será la recuperación estimada de efectivo por las actividades de cobranza. Cuando la información histórica sobre los resultados de cobranza tiene antecedentes por un periodo razonable, se puede preparar un presupuesto de cobranza de bastante exactitud hasta con un año de anticipación. De ahí que, según las necesidades, la estimación anual de cobranza pueda modificarse y ajustarse por períodos trimestrales o mensuales, llegando en última instancia a un cálculo de los fondos que se generarán en un día dado. Este tipo de información, normalmente obtenida por aquella sección de la empresa encargada de la labor global de cobranza, representa una importante contribución de la administración financiera de un negocio. Entonces la precisión de la información financiera ayudará a calcular de manera estimativa los flujos de efectivo que las empresas consideran que percibirán por concepto de cobranza de clientes”. (11:161-162)
- **Tecnología:** El uso de tecnología en el proceso de cobranza permite automatizar funciones, acelerar procesos, proporcionar información a quienes la requieran, elaborar reportes y análisis para tomar decisiones adecuadas en el negocio.
- **Personal del departamento de cobranza:** Comprende el equipo de trabajo dedicados a la cobranza de saldos de los créditos otorgados.

3.7 Fases de la cobranza

Las fases de la cobranza comprenden:

- **“Prevención:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.
- **Cobranza:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
- **Recuperación:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos.
- **Extinción:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado lo adeudos correspondientes”. (11:146)

3.8 La cobranza

Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que hagan los pagos del crédito del cliente, es decir, de acuerdo con cómo será su cumplimiento en los pagos del crédito. Los tipos de cobranza existentes:

- **Cobranza normal:** se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.
- **Cobranza preventiva:** en esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, por medio de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza debe ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer por la razón que sea, de hecho, deben ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.
- **Cobranza administrativa:** es la cartera de clientes que están por vencer y que no han tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.
- **Cobranza domiciliaria:** cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:
 1. Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).

2. Por convenio: recibir un pago no menor del 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
 3. Recuperación de mercancía.
- **Cobranza extrajudicial:** se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera: Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica, Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial, personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.
 - **Cobranza prejudicial (agencias externas de cobranza):** en este caso son las cobranzas que hacen las empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito.
 - **Cobranza judicial:** se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no han devuelto el importe de los créditos recibidos. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. La cobranza de pagos representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.

3.9 Cobranza de pagos retrasados

El proceso que se sigue para la cobranza de pagos retrasados es el siguiente:

En general las empresas utilizan un informe de antigüedad de las cuentas por cobrar para identificar los saldos vencidos. Algunos de estos informes no proporcionan ayuda suficiente para la cobranza, por ello es recomendable seguir

las siguientes acciones: Marcar con algún color las cuentas problema, clasificar sus cuentas de acuerdo con problemas como antigüedad, cantidad total vencida con la finalidad de identificar las que tienen mayor problema y que afectan las necesidades de flujo de efectivo. Es recomendable obtener un informe de antigüedad de las cuentas por cada una, para dar seguimiento y a analizar cuentas individuales, así como proporcionarle información del sistema en general.

3.10 El Proceso de cobranza

El proceso de la cobranza está constituido por una serie de pasos, los que, por ser habituales, muchas veces se realizan de forma rutinaria en el departamento de créditos y cobranzas. Tales son:

- Preparación de la cobranza
- Entrega de la cobranza
- El trabajo del cobrador
- Recepción de la cobranza en el departamento de créditos y cobranzas

El proceso de cobranza se inicia con la verificación del vencimiento de las facturas y documentos, es decir, aquellos que se encuentren en situación de cobro, la gestión correspondiente depende de la modalidad adoptada por la organización, si el cobro se realiza a través de cobradores, estos deben recibir la información pertinente para llevar a cabo su función.

La gestión consiste en la visita del cobrador al cliente y en el caso de que en esta se concrete el cobro, se procede a emitir el recibo correspondiente y anotar en la planilla de cobranzas, donde también se anota el motivo en caso resulte infructuosa su gestión, la actividad de rendición de la cobranza se concreta cuando el cobrador entrega los valores y recibos correspondientes los cuales se deben depositar el total de los ingresos recibidos y rendir su destino de acuerdo a la política fijada, dicha rendición suele efectuarse mediante un reporte de ingresos que debe contener la documentación de respaldo (recibos de caja , boletas de depósito).

El proceso concluye cuando se lleva cabo el registro de la cobranza, es decir, cuando consigna los ingresos y los depósitos, en forma simultánea con la contabilización de los ingresos se deben actualizar clientes y los saldos con los pagos recibidos. En el diseño del proceso de cobranzas debe tener presentes las necesidades de control interno en cuanto a la separación de funciones entre quien tiene la responsabilidad por el manejo de los fondos y quien realiza el registro contable.

3.10.1 Llamadas de cobranza

Quizá son las acciones más efectivas de cobranza, ya que permiten establecer contacto de manera directa con el cliente mediante el diálogo; en el caso de las llamadas, se debe considerar lo siguiente para que se logre su objetivo:

- Escuchar al cliente.
- Antes de llamar se debe asegurar de contar con toda la información pertinente, del cliente y su situación como el nombre, dirección y teléfono del vendedor (para verificación), cantidad total vencida, acciones de cobranza realizadas con anterioridad, promesas previas de pago realizadas por el deudor y no cumplidas, medidas a realizar en caso de evasivas o pretextos.
- Seguimiento, es necesario mantenerse al tanto de sus respuestas a las acciones de cobranza independientemente de las promesas realice el cliente.

3.11 Controles

El control es importante porque constituye la última de las funciones de la administración, permite a los directivos saber si los objetivos se cumplen o no, en una empresa el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios admitidos.

La función de control es aquella que permite, en todo tipo de organización, independientemente del tamaño de esta, sea pública o privada, comprobar de forma permanente en qué medida sus planes se cumplen y asegurarse que sea probable el logro de los objetivos fijados.

Tipos de control:

Se distinguen tres tipos de control:

- **Control previo o preventivo:** previene los problemas de forma anticipada, tiene lugar antes del desarrollo de la actividad. Las claves de los controles previos es tomar la acción administrativa antes de que ocurra un problema.
- **Control concurrente o concomitante:** tiene lugar durante el desarrollo de la actividad. En este caso, la administración tiene la oportunidad de corregir los problemas antes que se sean muy costosos o peligrosos. La forma más conocida de control concurrente es la supervisión directa, donde el administrador puede observar las acciones de sus subordinados y corregir los problemas cuando se presentan.
- **Control posterior:** se basa en la retroalimentación, después de la acción. Su desventaja es que para cuando se tiene conocimiento el daño ya está hecho. Sin embargo, en muchas actividades, el control posterior es el único tipo de control disponible. Tiene ventajas sobre los dos antes mencionados, la retroalimentación proporciona a los administradores información de provecho sobre la efectividad del proceso de planeación y puede incrementar la motivación de los empleados al poder brindarles información sobre su desempeño.

La concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organizacional, sin embargo, por la ejecución y evaluación suele clasificarse como control interno y externo.

Control interno es aquel que se ejerce por la misma empresa, con personal vinculado a ella, pero con suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial con su objeto, que amerita credibilidad a sus conclusiones.

Control externo corresponde al ejercido con objetividad por el personal ajeno a la entidad, sin relación laboral. Cualquiera que sea la forma de ser ejercido, el control puede ser:

- Previo, llamado también a priori
- Perceptivo o concomitante y de ejecución
- Posterior conocido también como consecutivo

Los dos primeros corresponden normalmente al control interno, por su realización, aunque contractualmente pueda ser de control externo. El posterior puede ejecutarse tanto en control interno como en el externo. El control interno sirve a la alta dirección mediante la comparación de los resultados alcanzados con los resultados previstos y desalienta incurrir en ilícitos. Consiste en un sistema o plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas administrativas descritas.

CAPÍTULO IV
PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EXTERNO EN LA
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE
INCINERACIÓN DE DESECHOS
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Información para el desarrollo del caso práctico

La empresa nace de la necesidad de una solución integral para el tratamiento de residuos formada hace once años, durante los cuales ha prestado servicios en Guatemala, a más de siete mil clientes, instituciones tanto públicas como privadas, tales como hospitales, sanatorios, clínicas médicas, clínicas dentales, laboratorios, centros de investigación, centros de salud, morgues, rastros, veterinarias, entre otros, a los cuales proporciona un servicio integral consistente en eliminar los desechos bioinfecciosos y los generados por diferentes industrias, por medio de recolección y transporte, tratamiento por incineración y disposición final.

Los desechos bioinfecciosos que son tratados por la empresa consisten en los desechos generados durante las diferentes etapas de la atención de salud de humanos o animales y que representan diferentes niveles de peligro potencial de acuerdo al grado de exposición. Estos desechos pueden ser entre otros:

- Los materiales procedentes de aislamientos de pacientes que comprenden los desechos biológicos, excreciones o materiales de desechos provenientes de salas de aislamiento de pacientes con enfermedades altamente transmisibles, así como cualquier tipo de material descartable, tales como algodón, gasas, guantes, que hayan entrado en contacto con los pacientes.
- Materiales biológicos que comprenden los cultivos, muestras almacenadas de agentes infecciosos, medios de cultivo, placas de Petri, instrumentos

utilizados para manipular, mezclar microorganismos, vacunas vencidas o inutilizadas, filtros de áreas contaminadas y otros.

- La sangre humana y productos derivados que comprenden las bolsas de sangre con plazo de utilización vencida, muestras de sangre para análisis, suero, plasma y otros subproductos. Se incluyen los recipientes que los contienen o contaminan como las bolsas plásticas, mangueras intravenosas y otros.
- Los desechos anatómicos, patológicos y quirúrgicos humanos o animales entre los que se pueden incluir tejidos, órganos, partes y fluidos corporales, que se remueven durante autopsias, cirugías y las muestras para análisis.
- Los desechos punzocortantes que estuvieron en contacto con pacientes o agentes infecciosos, donde se incluyen las agujas hipodérmicas, jeringas, bisturís, mangueras, placas de cultivos, cristalería entera o rota. Se incluye cualquier material quirúrgico y punzocortante aun cuando no haya sido utilizado y deba ser desechado.
- Cadáveres o partes de animales infectados, provenientes de laboratorios investigación médica o veterinaria.

4.1.1 Descripción de la empresa

Entidad que brinda servicios dirigidos como una solución integral al problema que representa el manejo de los desechos peligrosos bioinfecciosos y los generados por las industrias. Cuenta con autorización del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Ministerio de Salud para ofrecer su servicio.

La empresa tiene actualmente doscientos cincuenta colaboradores, posee con una planta de tratamiento de desechos, así como con oficinas centrales donde

funciona el área administrativa. Utiliza el método de incineración que es el único método normado según el artículo 8 del Acuerdo Gubernativo 509-2001 Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios. Ningún otro método de tratamiento tiene normativa técnica aprobada y emitida por el departamento de regulación de los programas de la salud y ambiente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Cuenta actualmente con tres equipos de incineración, para proporcionar el tratamiento de todo tipo de desechos bioinfecciosos. Al llegar los desechos a la planta son trasladados al departamento de recepción donde verifican los datos consignados en la guía de transporte, después se trasladan al cuarto aislado a la espera de su procesamiento, para luego ser tratados en el incinerador en cuya primera cámara se alcanzan temperaturas de hasta 900°C, aquí se convierten los desechos en cenizas equivalentes al 10 o 5% del total del desecho ingresado.

Los humos y olores que se generan van a la cámara de combustión secundaria en donde a una temperatura de 1200 – 1300°C y con un tiempo de residencia de dos segundos se logran romper los anillos de dioxinas, los demás gases generados son enfriados (de una temperatura de 1200°C a 150-170°C), neutralizados y filtrados, obteniéndose finalmente emisiones seguras e inertes a la atmósfera.

4.1.2 Objetivos

Como objetivo general se encuentra orientada a mejorar las condiciones de protección a la salud y el medio ambiente, al proporcionar un servicio integral en el manejo externo de los desechos bio infecciosos, según lo establecido en el Acuerdo Gubernativo 509-2001 Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios.

Entre los objetivos específicos que persigue se encuentran:

- Asesorar y capacitar a las personas involucradas en el aprendizaje del Manejo de los Desechos Sólidos Hospitalarios.
- Minimizar significativamente los efectos negativos sobre la salud humana, el medio ambiente y los problemas sanitarios a los que se les ha relacionado.
- Identificar e implementar las medidas de seguridad e higiene para evitar accidentes e infecciones en el proceso del manejo de los desechos.
- Obtener información referente a las condiciones sanitarias de cada servicio generador para poder identificar las zonas de mayor riesgo.
- Cumplir con la normativa vigente.
- Reducir el volumen y la masa de los residuos peligrosos producidos, por medio de prácticas adecuadas de segregación de los residuos con el objeto de optimizar los costos económicos del servicio.
- Contribuir a reducir la incidencia de las posibles infecciones nosocomiales causadas por desechos sólidos hospitalarios peligrosos.

4.1.3 Visión y misión

Su Misión, empresa líder que trabaja diariamente para brindar soluciones integrales por medio de asesoría, capacitación, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de desechos bio infecciosos e industriales de forma profesional, ética y responsable.

Su visión, es ser una empresa reconocida a nivel nacional por la excelencia en el servicio a sus clientes, utilizando tecnología necesaria y a la vanguardia en el tratamiento de desechos, promoviendo desarrollo y beneficios a Guatemala.

4.1.4 Situación financiera de la empresa

A continuación, se presentan los estados financieros proporcionados por la entidad:

ECO-INCINERACIÓN, S.A.

Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018

(cifras expresadas en Quetzales)

ACTIVO	CPC
Activo corriente	
Efectivo	1,219,564.15
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	8,773,526.08
Inventarios	516,343.71
	<u>10,509,433.94</u>
Activo no corriente	
Propiedades, planta y equipo	4,654,571.10
Total activo	<u>15,164,005.04</u>
PASIVO Y PATRIMONIO	
Pasivo corriente	
Impuestos corrientes por pagar	1,092,261.45
Cuentas por pagar comerciales	4,580,968.45
Obligaciones por beneficios a empleados	1,182,638.45
	<u>6,855,868.35</u>
Pasivo no corriente	
Préstamos bancarios	1,211,788.68
Total pasivo	<u>8,067,657.03</u>
Patrimonio	
Capital en acciones	1,000,000.00
Ganancias acumuladas	657,889.87
Reserva legal	660,081.51
Resultado del período	4,778,376.63
	<u>7,096,348.01</u>
Total pasivo y patrimonio	<u>15,164,005.04</u>

El infrascrito Perito Contador, registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria con el número 123,456. CERTIFICA: que el presente Estado de situación financiera, refleja la situación financiera al 31 de diciembre de 2018, preparado observando las Norma Internacionales de Información Financiera.

F. Matteo Valdez
Contador General

F. O. Gamero
Representante Legal

ECO-INCINERACIÓN, S.A.

Estado de resultados

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018
(cifras expresadas en Quetzales)

CPC

Ingresos de actividades ordinarias	33,748,979.48
Costo de ventas	<u>-23,831,058.89</u>
Ganancia bruta	9,917,920.59
Otros ingresos	2,560.13
Gastos de distribución	-1,628,223.14
Gastos de administración	-1,084,466.29
Otros gastos	<u>-342,250.50</u>
Ganancias antes del impuesto	6,865,540.79
Gastos no deducibles	<u>110,007.71</u>
Ganancias antes de impuestos	6,975,548.50
Impuesto Sobre la renta	1,743,887.13
Reserva legal	<u>343,277.04</u>
Ganancia después del impuesto	<u><u>4,778,376.63</u></u>

El infrascrito Perito Contador, registrado en la Superintendencia de Administración Tributaria con el número 123,456. CERTIFICA: que el presente Estado de resultados, refleja las operaciones efectuadas durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2018 y se ha preparado observando las Norma Internacionales de Información Financiera.

F. Mateo Valdez
Contador General

F. O'Gomez &
Representante Legal

La información presentada por la empresa, según registros contables es la siguiente:

Cuentas por Cobrar al 31/12/2018

Integración:

Clientes	Q8,737,748.49
Deudores empleados	<u>Q 35,777.59</u>

Clientes:

Clínicas y Laboratorios	1,748,668.23
Empresarial	3,773,607.83
I.G.S.S.	231,370.35
Entidades Públicas	<u>2,984,102.08</u>
TOTAL	<u><u>8,737,748.49</u></u>

Λ

4.2 Desarrollo de la auditoría operacional

La empresa ha presentado problemas de liquidez, los cuales afectan el cumplimiento de las obligaciones como el pago a proveedores, han incurrido en préstamos bancarios para tratar de tener los medios para hacerle frente a sus obligaciones, lo que ha profundizado sus problemas, por lo que el Gerente General y Presidente del Consejo de Administración , ha decidido que se realice una auditoría operacional en el proceso de cobros de la entidad para determinar la situación del mismo, contratando para ello a una firma de auditoría.

El presente trabajo de auditoría surge luego del contacto que se estableció con el Gerente General y Presidente del Consejo de Administración de la empresa Eco-Incineración, S.A., quien por medio de una carta, ha solicitado los servicios profesionales de la firma CPA & Asociados, con el objetivo de detectar los problemas que puedan dificultar la eficiencia y efectividad esperada en el proceso y al mismo tiempo proporcionar recomendaciones que brinden la solución a la situación que afecta a la entidad.

4.2.1 Solicitud de servicios



9a. Avenida 6-14 Zona 12

BPX:33015555

Guatemala, 01 de abril de 2018

Licenciado
Sebastián Romero
Socio Director
CPA & Asociados

Estimado Licenciado:

Reciba un cordial saludo de nuestra empresa, sirva la presente para solicitar sus servicios profesionales en la realización de una auditoría operacional específicamente del proceso de cobros, por el período del 01 de enero al 31 de marzo de 2018.

Por lo anterior, agradecería nos envíe su carta propuesta de servicios profesionales, para determinar las condiciones de trabajo y especificar los honorarios del mismo.

Atentamente,


Licenciado Orlando Gámez
Gerente General

4.3 Carta propuesta

CPA & Asociados

9a. Avenida 6-14 Zona 12
BPX:33015555

Guatemala, 02 de abril de 2018

Licenciado Orlando Gámez
Gerente General
ECO-INCINERACIÓN, S.A.
Presente.

Estimado Licenciado Gámez:

La presente con base a la solicitud planteada es la confirmación de la auditoría operacional del proceso de cobros de la empresa Eco-Incineración, S.A. para el período del 01 de enero al 31 de marzo de 2018.

Naturaleza y extensión del trabajo a realizar

Conforme a lo requerido por ustedes, se realizará la auditoría operacional del proceso de cobros, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2018.

Enfoque del trabajo

Efectuaremos nuestra auditoría de acuerdo con los Boletines de Auditoría Operacional, emitidos por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Normas

Internacionales de Auditoría. Dichos boletines y Normas Internacionales de Auditoría requieren que planeemos y desempeñemos la auditoría, para obtener un diagnóstico objetivo sobre las operaciones relacionadas al proceso de cobros, y especialmente sobre la eficiencia, eficacia y economía del mismo.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema operacional y de control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas.

Producto a presentar

Al finalizar la auditoría, se emitirá un informe dirigido a la Gerencia General, el cual contendrá los hallazgos y sus respectivas recomendaciones que permitan mejorar la gestión de las áreas auditadas dentro de la empresa.

Le recordamos que la administración de la empresa tiene la responsabilidad de los procesos aplicados en la cobranza; esto incluye el registro y control adecuado de los cobros.

Honorarios profesionales

La auditoría realizar por contadores públicos y auditores designados por nuestra firma bajo la dirección y responsabilidad de uno de sus socios, actuaremos como profesionales independientes, sin subordinación laboral, limitación de tiempo ni horario, pero con toda la amplitud que se necesaria para lograr una eficiente y decorosa actuación profesional.

Conviene remarcar que una vez que el proceso de planeación ha sido aceptado apropiadamente y acordado el alcance y los principales aspectos a evaluar, iniciaremos el proceso de evaluación. Dicho proceso, se llevará a cabo en un mes y medio, en las que participarán 5 integrantes del equipo, siendo los honorarios

de Q.45,000.00 (cuarenta y cinco mil Quetzales exactos) incluido Impuesto al Valor Agregado, con un pago de Q.22,500.00 al inicio de la auditoría y el resto al momento de la entrega del informe, la facturación de los servicios se efectuará conforme a los pagos realizados.

Estamos a su completa disposición de proveer cualquier información adicional que estime conveniente, le agradeceremos firmar y sellar al pie de la presente, en señal de autorización para la realización de la Auditoría.

Atentamente,

Sebastian R

Lic. Sebastián Romero
Socio Director
CPA & Asociados

AUTORIZACIÓN

Nombre: Orlando Gámez

Puesto: Gerente General

Firma: *O. Gámez & C.*

Fecha: 03 de abril de 2018



4.3.1 Aceptación de la propuesta de servicios profesionales



9a. Avenida 6-14 Zona 12
BPX:33015555

Guatemala, 03 de abril de 2018

Licenciado
Sebastián Romero
Socio Director
CPA & Asociados

Estimado Licenciado:

Hemos analizado la propuesta de servicios recibida el día 03 de abril del presente año, nos complace poner a cargo de la firma de auditores, la auditoría operacional del proceso de cobros.

Estamos de acuerdo con las actividades a realizar y el valor de sus honorarios, nos comprometemos a proporcionar la documentación solicitada por sus colaboradores, para cumplir con lo establecido en la propuesta, por lo que autorizo que inicie las actividades a la brevedad posible. Quedamos a la disposición de sus indicaciones.

Atentamente,


Licenciado Orlando Gámez
Gerente General

CPA & Asociados

Guatemala, 04 de abril de 2018

Señores:

Consejo de Administración
ECO-INCINERACIÓN, S.A.
Presente.

Estimados Señores:

De conformidad a la solicitud de practicar una auditoría del proceso de cobros por el período del 01 de enero al 31 de marzo de 2018. Por este medio confirma la aceptación y entendimiento del compromiso. Nuestra auditoría se realiza con el objetivo de evaluar, analizar y presentar el diagnóstico de la situación del proceso operativo del proceso de cobros y formular las recomendaciones para corregir deficiencias o mejorar el grado de dichas condiciones.

La auditoría operacional del proceso de cobros se efectuará de acuerdo con los Boletines de Auditoría Operacional los cuales requieren que se debe plantear y realizar la auditoría, para obtener un diagnóstico objetivo sobre las operaciones relacionadas al proceso de cobros, y especialmente sobre la eficiencia, eficacia y economía del mismo.

En virtud de la naturaleza comprobatoria y de otras limitaciones inherentes de una auditoría, junto con las limitaciones inherentes de cualquier sistema operacional y de control interno, hay un riesgo inevitable de que aún algunas representaciones erróneas importantes puedan permanecer sin ser descubiertas.

Esperamos cooperación por parte del personal y confiamos en que pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información que se requiera en relación con la auditoría a desarrollar.

Nuestros honorarios se facturarán de conformidad a lo convenido con base en el tiempo requerido por las personas asignadas al trabajo.

Favor firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su comprensión y acuerdo sobre los arreglos para nuestra auditoría operacional del proceso de cobros.

Atentamente,

Sebastian R

Lic. Sebastián Romero
Socio Director
CPA & Asociados

APROBACIÓN

Nombre: Orlando Gámez

Puesto: Gerente General

Firma: *O. Gámez & C.*

Fecha: 04 de abril de 2018



4.4 Papeles de trabajo

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE COBROS
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
AL 31 DE MARZO 2018

REF.	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
A-1	Memorándum de planificación	72
MC	Cédula de marcas	75
AA	Programa general de auditoría	76
AB	Programa Específico fase I familiarización	78
AB-1	Cédula sumaria de recopilación de información	79
AB-2	Calendario de entrevistas y visitas	94
AB-3	Narrativa visita a instalaciones	104
AC	Programa específico fase II investigación y análisis	105
AC-1	Análisis de antecedentes	108
AC-2	Análisis de antecedentes	109
AC-3	Cédula analítica de recopilación de información	110
AC-4	Diagrama de flujo de la propuesta de proceso de cobranza	121
AC-5	Evaluación del control interno operacional	125
AC-6	Razones financieras	129
AC-7	Integración cartera de clientes más importantes	133
AC-8	Integración cartera de clientes	134
AC-9	Antigüedad de saldos	137
AC-10	Cédula analítica de circularización de saldos	138
AD	Programa específico fase III diagnóstico	151
AD-1	Centralizadora de hallazgos	152
AD-2	Borrador de informe	156
	Informe de Auditoría	161

PT	A-1 1/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	05/04/2018
Revisado por	AM	06/04/2018

INTRODUCCIÓN

Este memorándum se elabora como parte de la planificación de la auditoría operacional al proceso de cobros en la empresa Eco-incineración, como una forma de determinar las actividades que se deberán realizar, los responsables, áreas específicas a evaluar, información a recopilar y otros aspectos relevantes.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

GENERAL

- La empresa Eco-Incineración ha contratado nuestros servicios, para evaluar, analizar y presentar el diagnóstico de la situación de proceso operativo del proceso de cobros al 31 de marzo de 2018.

ESPECÍFICOS

- Contribuir al mejoramiento de la gestión de la empresa Eco-Incineración, S.A., por medio de la evaluación detallada de los aspectos relacionados con el proceso de cobranza de servicios prestados por la empresa.
- Identificar las operaciones o actividades inefectivas o ineficientes.
- Mediante nuestro diagnóstico posterior a la auditoría operacional y con base a los resultados de las pruebas hacer recomendaciones que permitan incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos y controles.

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	A-1 2/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	05/04/2018
Revisado por	AM	06/04/2018

INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA AUDITORÍA

PUESTOS CLAVE DE LA EMPRESA

Representante Legal y Presidente del Consejo de Administración	Licenciado Orlando Gámez
Contador general	P.C. Mateo Valdez
Auditor interno	Licda. Claudia Paz
Encargado de Cobros	Victoria Rodríguez
Auxiliar de Cobros	Carol Peña
Auxiliar de Cobros	Samuel Pérez
Cobrador	David Reyes
Cobrador	Mario Ramírez
Cobrador	Carlos Alfaro
Cobrador	Felipe Montalvo

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Período a revisar	01 de enero al 31 de marzo 2018
Inicio de revisión	07 de abril de 2018
Entrega de Informe	18 de mayo de 2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	A-1 3/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	AS	05/04/2018
Revisado por	MM	05/04/2018

GENERALIDADES Y OPERACIONES

La empresa se dedica a la recolección, tratamiento, transporte, incineración, minimizando los riesgos asociados al manejo de toda clase de residuos bio-infecciosos, agrícolas y sólidos municipales, farmacéuticos y desechos provenientes de hospitales, sanatorios, clínicas, laboratorios, consultorios y similares. Su capital es nacional, fue fundada en 2001, posee personería jurídica, sus oficinas centrales se encuentran ubicadas en la Ciudad de Guatemala, la planta de incineración se ubica en Amatitlán.

TRABAJO A REALIZAR

El trabajo de auditoría se apoyará en la metodología de la auditoría operacional, papeles de trabajo, cuestionarios y entrevistas.

INFORME A PRESENTAR

Como resultado de la auditoría se presentará un informe escrito, dirigido al Gerente General, el cual incluirá los hallazgos, recomendaciones y comentarios que sean útiles para mejorar el proceso de cobros de la empresa.

EQUIPO RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Jefe de equipo de auditoría	Licda. Adriana Maldonado	AM
Encargado de Auditoría	Lic. Henry Oliva	HO
Encargado de Auditoría	Lic. Mario Montoya	MM
Asistente de Auditoría	Irma Morales	IM
Asistente de Auditoría	Andrés Segura	AS

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:05/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:05/04/2018

Sebastian Romero

Aprobado por:
 Lic. Sebastián Romero
 Fecha:05/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 CÉDULA DE MARCAS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	MC	
	Auditor	Fecha
Hecho por	ES	20/04/2018
Revisado por	MM	21/04/2018

DESCRIPCIÓN	MARCA
Suma vertical de los datos de la columna	∧
Proceso evaluado	[
Saldo cotejado en libro mayor	©
Extraído documento original	EX
Cotejado con contratos de trabajo	μ
Hallazgo de auditoría operacional	HAO
Copia proporcionada por cliente	CPC

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AA ½	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	05/04/2018
Revisado por	AM	05/04/2018

OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS BÁSICOS	Ref. PT	Hecho por
Recopilar información específica sobre antecedentes, marco legal, organización, operaciones que permitan obtener la información necesaria para realizar la auditoría operacional del proceso de cobros.		
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO		
<p>FAMILIARIZACIÓN Familiarizarse con las operaciones que se revisarán por medio de:</p> <p>Estudio ambiental Solicite información para establecer y valorar la importancia del proceso de cobros, estructura organizacional, procedimientos operacionales, verifique y recopile y recopile la información sobre reglamentación y leyes aplicables.</p> <p>Visitas y entrevistas Observe cada proceso relacionado con el aspecto a auditar, entreviste a los involucrados.</p>	<p>AB</p> <p>AB-1</p> <p>AB-2 AB-3</p>	<p>HO</p> <p>HO</p> <p>HO HO</p>
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO		
<p>INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS</p> <p>Entrevistas Efectúe cuestionarios, entrevistas, tanto a nivel ejecutivo como operacional para obtener información de políticas y procedimientos.</p> <p>Examen de documentación Efectúe la evaluación a la documentación obtenida para identificar hallazgos de auditoría operacional.</p>	<p>AC</p> <p>AC</p>	<p>HO</p> <p>HO</p>

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 PROGRAMA GENERAL DE AUDITORÍA
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AA 2/2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	05/04/2018
Revisado por	AM	05/04/2018

	Ref. PT	Hecho por
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO		
<p>DIAGNÓSTICO Fase creativa Establezca estrategias administrativas convenientes para los hallazgos</p>	AB	IM
<p>Revisión de Hallazgos Compare esquema con modelo existente y asegure la importancia de la sugerencia. Liste las diferencias encontradas en la comparación anterior.</p>	AD	IM
<p>Ratifique los hallazgos comentándolos con las personas involucradas. Verifique que son problemas cuya solución es factible.</p>	AD	IM
DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO		
<p>Informe de auditoría Elaborar el borrador del informe de auditoría y discutirlo con el personal involucrado.</p>		HO
<p>Elaborar el Informe final para ser presentado a gerencia general.</p>		HO

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:05/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:05/04/2018

Sebastian Romero

Aprobado por:
 Lic. Sebastián Romero
 Fecha:05/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 PROGRAMA ESPECÍFICO FASE
 FAMILIARIZACIÓN
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	05/04/2018
Revisado por	AM	05/04/2018

PROCEDIMIENTOS	Ref. PT	Hecho por
1. Recopile información escrita sobre: a. Antecedentes b. Marco Legal c. Organización d. Operaciones e. Información adicional	AB-1	HO
2. Prepare un calendario de entrevistas con el gerente general de la empresa y al personal operativo clave en el proceso, con el propósito de explicar los objetivos de la auditoría a realizar y solicitar información adicional.	AB-2	HO
3. Obtener información verbal sobre aquellos aspectos para los cuales no exista información escrita, con el apoyo del calendario de entrevistas.	AB-2	HO
4. Visitar las instalaciones de la empresa, para establecer la ubicación y la magnitud de las instalaciones. Realizar una presentación formal con los responsables de cada área de la empresa.	AB-3	HO
5. Clasificar la información recopilada en las entrevistas. Para cada aspecto es necesario referenciar documentos de la información obtenida con una relación sumaria del respectivo aspecto, elaborando una cédula para cada aspecto obtenido.	AB-1 AB-2	HO

Henry Ol

AdriM

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:05/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:05/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 CÉDULA SUMARIA RECOPIACIÓN DE
 INFORMACIÓN
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

DESCRIPCIÓN	Referencia	Fecha	Hora
Representación de las cuentas por cobrar con relación al activo	AB-1 1/7	06/04/2018	1
Antecedentes	AB-1 2/7	06/04/2018	2
Marco legal	AB-1 3/7	06/04/2018	2
Reglamentos y leyes de la empresa	AB-1 4/7	06/04/2018	2
Organigrama	AB-1 5/7	06/04/2018	1
Personal de la empresa	AB-1 6/7	07/04/2018	4
Actividades y operaciones principales	AB-1 7/7	07/04/2018	4
		Total	18

Henry Oliva

Adriana Maldonado

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:06/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:07/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 CUENTAS POR COBRAR CON RELACIÓN AL
 ACTIVO
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 1/7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

Rubro de las cuentas por cobrar con relación al total del activo
 (cifras expresadas en Quetzales)
 Al 31/12/2018

Cuentas por cobrar	<u>8,737,748.49</u> ©	58%
Total activo	<u>15,164,005.04</u> Σ	100%

Conclusión: Las cuentas por cobrar representan el 58% del total del activo, lo que confirma que es importante evaluar si es adecuado el proceso de cobros que se utiliza para garantizar su recuperación.

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:07/04/2018

AB-1


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
ANTECEDENTES
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 2/7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

PATENTE DE COMERCIO Y PATENTE SOCIEDAD

La empresa ECO-INCINERACIÓN, S.A. se dedica al montaje, operación, recolección, transporte, tratamiento fue fundada en 2001, en el municipio de Guatemala, departamento de Guatemala, su visión es posicionarse como primeros en prestar un servicio de manejo profesional de desechos, constituirse en una empresa de manejo profesional de desechos, constituirse en una empresa rentable en soluciones integrales y extenderse a nivel centroamericano.

EX

La entidad podrá también comprar, vender, administrar, dar y tomar a cualquier título toda clase de bienes muebles o inmuebles. Para los efectos de la realización de los fines de la sociedad, esta podrá efectuar toda clase de operaciones activas y pasivas que la ley permita.

Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:07/04/2018

AB-1


PT	AB-1 3/7-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

RESUMEN DE ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN Y SUS MODIFICACIONES

Los socios fundadores de acuerdo con la escritura constitutiva son:

- Orlando Gámez
- Juan José Gámez
- Joaquín Villatoro

La empresa está constituida como: Sociedad Anónima (Cláusula No. 2)

Nacionalidad y domicilio: La sociedad será de nacionalidad guatemalteca y tendrá su domicilio en el departamento de Guatemala. (Cláusula No. 3)

Duración de la sociedad: la sociedad se constituye por plazo indefinido y principiará a operar a partir de la fecha de su inscripción provisional en el Registro Mercantil General de la República. (Cláusula No. 4)

Capital autorizado: el capital social autorizado es de Q50,000.00 representado por 100 acciones de un valor nominal de Q500.00 nominativas o al portador. (Cláusula No. 6)

Ampliación de capital: A la suma de Q1,000,000.00 mediante la emisión de 950 acciones de Q1,000.00.

Órganos de la sociedad:

- Asamblea General de Accionistas
- Consejo de Administración o Administrador único en su caso.
- La Gerencia (Cláusula No. 8)

EX

AB-1


Z

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
ANTECEDENTES
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 3/7 -2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	06/04/2018

Órgano de administración:

La administración de la sociedad estará a cargo de un consejo de administración que tendrá a su cargo la dirección de los negocios de la misma y estará integrado por:

- Un presidente y representante legal
- Un vicepresidente
- Un secretario
- Un vocal (Cláusula No. 18)

Órgano de vigilancia:

Los propios accionistas o un auditor designado.

EX

AB-1



Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:07/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS
RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
REGLAMENTOS Y LEYES APLICABLES A LA
EMPRESA
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 4/7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

En la empresa funciona un reglamento interno de trabajo debidamente autorizado por el Ministerio de Trabajo. En dicho reglamento se encuentran plasmados los derechos y obligaciones tanto del patrono como de los trabajadores.

La empresa se encuentra inscrita en el Registro Mercantil, la Superintendencia de Administración Tributaria y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Entre las leyes que rigen a la entidad se encuentran:

- Código de Comercio
- Código Tributario
- Código de Trabajo
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Ley del Impuesto de Solidaridad
- Reglamento 509-2001 Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios.

Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:07/04/2018

AB-1


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 NARRATIVA ORGANIGRAMA
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 5/7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

La empresa carece de un organigrama formalmente elaborado y documentado, que sea de conocimiento en todas las áreas, tanto operativas como administrativas.



El organigrama propuesto fue elaborado considerando las visitas preliminares, la observación de las funciones y del personal interno.

Por medio de la entrevista con el Gerente General se estableció que la estructura organizacional es la siguiente:

- Gerencia general: responsable de la dirección de las actividades operativas de la empresa, mantener la calidad, productividad, eficiencia y el desarrollo mediante un plan estratégico, la atención directa a clientes importantes.
- Gerencia de comercialización: responsable de la dirección, coordinación y seguimiento del área de comercialización, dirigir y dar seguimiento al plan operativo anual de ventas, así como la coordinación del personal bajo su dirección.
- Gerencia de planta: responsable de coordinar el funcionamiento de la planta, para el correcto funcionamiento del equipo y de la bodega de desechos, mantener sin interrupciones de la operación de la planta, coordinar la operación de incineración, trituración, recolección de cenizas, transporte de desechos y limpieza de contenedores.
- Gerencia de producción: responsable de planificar, coordinar y dar seguimiento a la elaboración de las bolsas de polietileno de baja densidad.
- Departamento de contabilidad: responsable de implementar las actividades administrativas, elaborar los registros contables, proceso de documentos, registro de personal, cobros y pagos.



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 NARRATIVA ORGANIGRAMA
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 5/7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

- Departamento de cobros: responsable de realizar la gestión de cobranza a los clientes de la empresa.
- Departamento de auditoría interna: responsable del seguimiento de las funciones administrativas.

Conclusión: con base a lo anteriormente descrito se concluye que es necesario que la empresa cuente con un organigrama en el que se muestre de forma clara los diferentes niveles jerárquicos y de comunicación, incluir una firma de auditoría externa y colocarle a nivel de asesoría.

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:06/04/2018

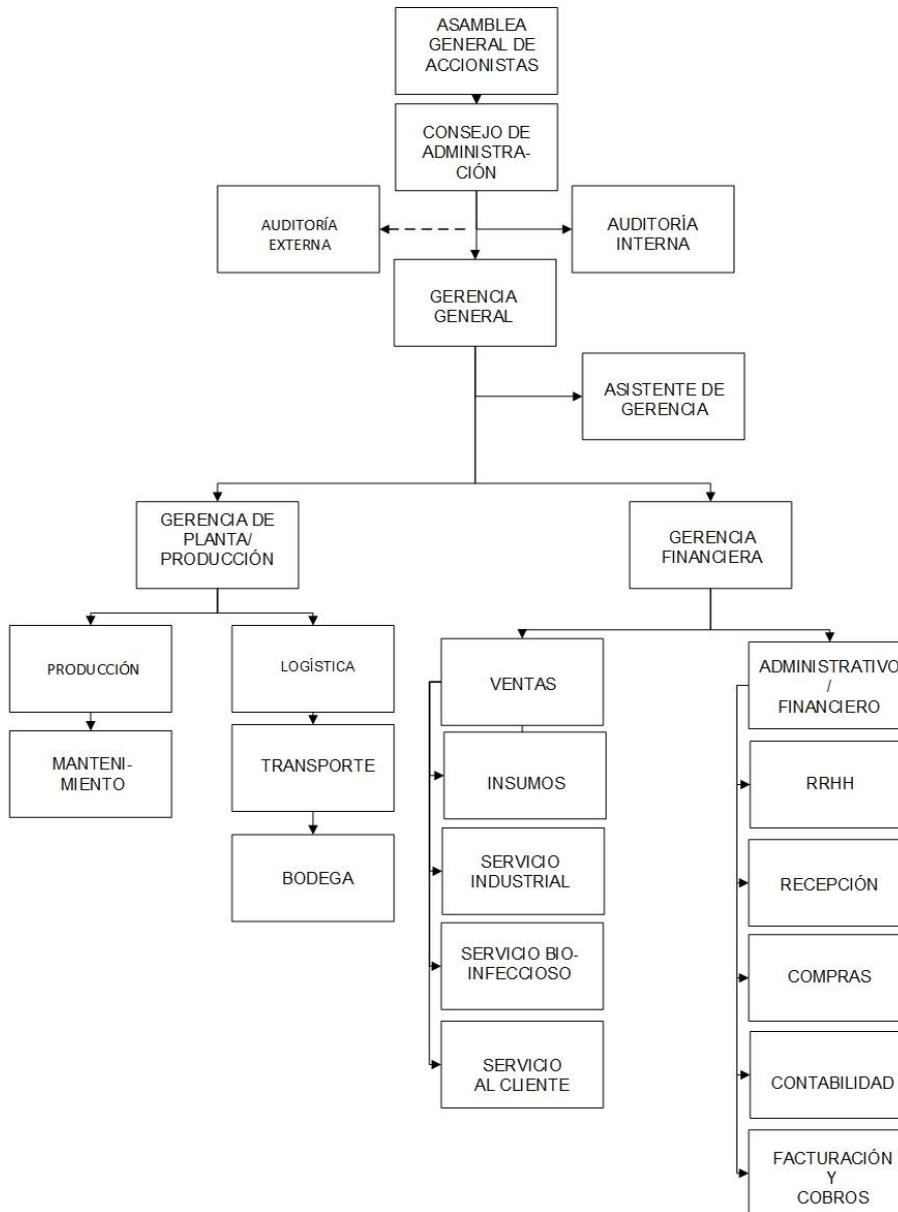
Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:07/04/2018

AB-1


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 ORGANIGRAMA PROPUESTO
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 5/7-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018



Fuente: elaboración propia con base a la información proporcionada por la empresa.

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:07/04/2018

AB-1

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN
 PERSONAL DE LA EMPRESA
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-1 6/7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	06/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

PERSONAL CLAVE ADMINISTRATIVO

Representante legal y presidente del Consejo de Administración	Licenciado Orlando Gámez
Contador general	P.C. Mateo Valdez
Auditor interno	Licda. Claudia Paz
Encargado de cobros	Victoria Rodríguez
Auxiliar de cobros	Carol Peña
Auxiliar de cobros	Samuel Pérez
Cobrador	David Reyes
Cobrador	Mario Ramírez
Cobrador	Carlos Alfaro
Cobrador	Felipe Montalvo

μ

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:07/04/2018

AB-1


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS
NARRATIVA CONOCIMIENTOS
GENERALES DEL DEPARTAMENTO
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-6/7 -1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

El recorrido en el departamento de Cobros se realizó en compañía de la señorita Victoria Rodríguez (encargada de cobros).

Las instalaciones del departamento de cobros están ubicadas en 9ª. Avenida 6-14 zona 12, en oficinas centrales de la empresa. Se encuentran ubicados en el área de acceso solo a personal autorizado, en la parte izquierda de las instalaciones. El jefe directo del departamento es el Contador General, quien es el responsable de mantener la liquidez de la empresa.

El departamento está compuesto por un encargado de cobros, dos auxiliares de cobros, cuatro cobradores, un encargado de logística en planta que realiza actividades del área de cobros, un auxiliar de logística y cobros en planta, se posee un escritorio de gran tamaño para uso de los cobradores, un escritorio y respectivo equipo de cómputo y sumadoras para el encargado de cobros y los auxiliares.

Se utiliza una fotocopiadora multifuncional, un sistema integrado de contabilidad, compuesto por módulos automatizados para cuando se registre una venta en el módulo de facturación, se generen los registros contables y registro de las cuentas por cobrar, al registrar un pago, genera la partida contable para aplicar en la cartera y dar ingreso del efectivo al módulo de bancos.

Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:07/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

AB-1


PT	AB-1 7/7-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

SERVICIOS

Dentro de los servicios que ofrece Eco- Incineración, S.A. en el manejo externo de desechos bioinfecciosos, se encuentran:

- Recolección
- Transporte
- Tratamiento
- Disposición final
- Asesoría y capacitación

Cuenta con cobertura a nivel nacional, por medio de 23 unidades de transporte refrigeradas, debidamente rotuladas e identificadas, con báscula para el pesaje de los desechos que cumplen lo establecido por la ley.

Para el tratamiento de los desechos cuenta con:

Tratamiento por incineración

Cuatro hornos de Incineración que permiten:

- Reducción del volumen de los desechos (80% al 95%).
- Recomendable para todo tipo de desechos.
- Alto grado de efectividad.
- El equipo no produce dioxinas y furanos.
- Los restos son irreconocibles, no reciclables e inertes.
- Tratamiento de residuos industriales, residuos anatómicos y patológicos.

AB-1



Tratamiento por sistema de autoclave

Equipo de esterilización de residuos hospitalarios no patológicos. Un autoclave marca Bondtech, modelo BBT6X13, capacidad de 1,500 libras por hora. Se basa en la eliminación de los agentes infecciosos presentes en los residuos mediante la utilización controlada de vapor saturado a presión y temperaturas suficientes durante un período de tiempo estipulado.

PT	AB-1 7/7-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

Su funcionamiento consiste en:

- Ciclos de una duración de 5 minutos a una temperatura de operación de 285 °F.
- Se realiza una prueba bacteriológica Prospore 2 cada 4 meses para determinar que se están esterilizando los residuos correctamente.

Trituradora

Trituradora marca Bondtech, modelo BTT/MM-70E con una capacidad de trituración de 3,000 por hora.

SUMINISTRO DE INSUMOS

Contenedores de 140 a 240 litros

Se utilizan para el almacenamiento temporal, recolección interna y transporte de los desechos bio-infecciosos no punzocortantes.

Características físicas de los contenedores:

- Fabricados de Polietileno.
- Color rojo con simbología de bio-infecciosos.
- Capacidad de 140 y 240 litros.
- Identificados con números para fácil control y ubicación.
- Con llantas de hule para mayor resistencia.
- Con agarradera y tapadera.
- Resistentes, importados, de alta durabilidad.



Contenedores para desechos punzocortantes

Para la correcta segregación o separación de los desechos punzocortantes bio infecciosos tales como: agujas, lancetas, bisturís, pipetas, gasas.

PT	AB-1 7/7-3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	07/04/2018

Características físicas de los contenedores:

- Fabricados de polietileno de baja densidad.
- Color rojo.
- Etiqueta impresa que contiene: Logo bio-infeccioso, nombre, dirección, teléfono de empresa recolectora y señalización de llenado máximo.
- Capacidad de 1 a 30 litros.
- Tapadera.
- Resistentes, importados, de alta durabilidad.

Bolsas Rojas (Desechos no punzo-cortantes)

Para la correcta segregación o separación de los desechos bio-infecciosos tales como: gasas, algodones, guantes, pañales, sabanas.

Características físicas de las bolsas:

- Fabricadas de polietileno de baja densidad con resina virgen.
- Espesor de 3 a 5 micras.
- Color: rojo.
- Dimensiones: pequeña 18x20, mediana 20x30, grande 24x36
- Etiqueta impresa que contiene: Fecha de recolección, nombre de la institución generadora, simbología impresa de bio-infecciosos, señalización de llenado máximo, tipo de desechos, origen, turno, nombre, dirección y teléfono de empresa recolectora.

Recolector para fluidos reusable

Sistema reusable de recolección para vacío de fluidos. **AB-1**



Características físicas de los recolectores reusables:

- Sistema reusable de recolección para vacío de fluidos.
- Con base para instalación fija.
- Manguera para instalación en recolector desechable.
- Textura lisa.
- Con indicadores de capacidad.
- Capacidades: 1 litro (verde), 1.5 litros (amarillo), 2 litros (azul), 3 litros (rojo).
- Fabricado con policarbonato, ABS, PVC.

PT	AB-1 7/7-4	
	Auditor	Fecha
Hecho por	AS	07/04/2018
Revisado por	MM	07/04/2018

Recolector para fluidos desechable

Sistema desechable de recolección para vacío de fluidos trans-operatorios, utilizados en servicios como: cirugía, terapia respiratoria, obstetricia, etc.

Características físicas de los recolectores desechables:

- Sistema desechable de recolección para vacío de fluidos transoperatorios.
- Tapones inteligentes integrados.
- Con agarrador de fácil extracción.
- Filtro antibacterial.
- Capacidades: 1 litro (verde), 1.5 litros (amarillo), 2 litros (azul), 3 litros (rojo).
- Fabricado con policarbonato, ABS, polietileno, poliestireno, PVC.



Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:06/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:07/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 CALENDARIO ENTREVISTAS Y VISITAS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

DESCRIPCIÓN	FECHA	PT
1. Entrevista con gerente general	07/04/2018	AB-2 1/9
2. Entrevista con el auditor interno	07/04/2018	AB-2 2/9
3. Entrevista con contador general	07/04/2018	AB-2 3/9
4. Entrevista con encargado de cobros	07/04/2018	AB-2 4/9
5. Entrevista con cobradores	08/04/2018	AB-2 5/9
6. Encargado de logística	08/04/2018	AB-2 6/9
7. Facturación	08/04/2018	AB-2 7/9
8. Auxiliar de logística y cobros en planta	09/04/2018	AB-2 8/9
9. Auxiliares de cobros	09/04/2018	AB-2 9/9

VISITAS A REALIZAR	FECHA
Primera visita: trasladar al personal de la empresa el objetivo de la auditoría, así como solicitar información para la elaboración del programa de auditoría operacional.	07/04/2018
Segunda visita: realización de cuestionarios de la auditoría operacional.	12/04/2018
Tercera visita: realización de la auditoría operacional	14/04/2018
Cuarta visita: discusión del informe final	05/05/2018

Observaciones:

La Gerencia General de la empresa avaló este calendario de entrevistas y visitas, según la propuesta que se le presentó previamente.

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha: 07/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 09/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS
ENTREVISTAS
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-2 1/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Licenciado Orlando Gámez
Puesto: Gerente general

Responsabilidades:

- Dirección y desarrollo de la empresa de acuerdo con los lineamientos del consejo de administración.
- Desarrollo estratégico y de la rentabilidad.

Funciones:

- Coordinar la planificación estratégica y operativa anual de la empresa.
- Dar seguimiento a la implementación de planes anuales.
- Coordinar la elaboración de presupuesto de la empresa.
- Analizar y dar seguimiento a la ejecución presupuestaria.
- Coordinar la factibilidad de nuevos proyectos.
- Dar seguimiento y control de la implementación a los planes operativos.
- Elaboración de informes gerenciales.

AB-2


Firma del entrevistado:




Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:07/04/2018


Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS
ENTREVISTA
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-2 3/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Licenciada Claudia Paz
Puesto: Auditor interno

Responsabilidades:

- Dirección y seguimiento de las funciones administrativas: contabilidad, créditos, cobros, facturación, compras, asegurando su desarrollo eficiente.

Funciones:

- Participar en la planificación del presupuesto anual en toda el área administrativa.
- Planificar el presupuesto anual de toda el área administrativa.
- Analizar y dar seguimiento de las siguientes áreas:
 1. Recepción
 2. Mensajería
 3. Facturación
 4. Cobros
 5. Cuentas por pagar
 6. Cuentas por cobrar
 7. Pago de impuestos
 8. Pago de seguros
 9. Inventarios

AB-2


Firma del entrevistado:

Claudia Paz

Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:07/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS
ENTREVISTAS
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-2 3/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: P.C. Mateo Valdez
Puesto: Contador general

Responsabilidades:

- Responsable del proceso contable de la empresa.
- Obtener y proporcionar resultados financieros mensuales.
- Responsable de la liquidez semanal de la empresa.

Funciones:

- Planificación financiera anual de la empresa.
- Coordinar la elaboración de presupuestos del área administrativa.
- Consolidar el presupuesto del área administrativa para su autorización.
- Conciliaciones bancarias diarias.
- Elaboración de estados financieros mensuales.
- Encargado de mantener la liquidez de la empresa.
- Cálculo, declaración y pago de impuestos.
- Control y pago de seguros.

Firma del entrevistado:

Mateo Valdez

AB-2


Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:07/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS
ENTREVISTAS
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-2 4/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Victoria Rodríguez
Puesto: Encargado de cobros

Responsabilidades:

- Hacer efectivos los cobros de servicios e insumos proporcionados por la empresa y mantener el control de las cuentas por cobrar de la empresa.

Funciones:

- Efectuar los cobros de servicios y venta de insumos que la empresa factura.
- Verificar si hay atraso en los pagos, las razones de la situación.
- Entregar a los vendedores el estado de cuentas por cobrar de sus clientes semanalmente.
- Recibir de facturación lote de facturas para asignarlas para distribución a cada cobrador.
- Entregar el listado y facturas diariamente a cada cobrador.
- Realizar un listado de clientes con mora de cuatro meses o más, e informar a la gerencia para determinar el procedimiento a seguir.
- Descargar del sistema de cuentas por cobrar conforme se reciba el pago de los clientes.
- Hacer cartas y llamadas para agilizar todo pago.

Firma del entrevistado:

Victoria Rod

AB-2


Henry Ol

Adri M

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:07/04/2018

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

PT	AB-2 5/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	08/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: David Reyes, Mario Ramírez, Carlos Alfaro y Felipe Montalvo

Puesto: Cobradores

Responsabilidades:

- Transportar y entregar facturas y realizar los cobros correspondientes de la empresa.

Funciones:

- Trasladar diariamente facturas a los clientes.
- Realizar la ruta asignada y recibir diariamente los pagos de clientes.
- Recibir y entregar correspondencia a las distintas instituciones y organizaciones con las que la empresa mantiene relaciones comerciales.
- Realizar los pagos que se le asignen.
- Otras que le sean asignadas y que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa, tales como mensajería, trámites, entrega de documentos asignados por recursos humanos.

HAO AD-1


Firma de entrevistados:

David Reyes Mario Ramírez Cuuuuu Alfaro Felipe Montalvo

Conclusión: de acuerdo a las funciones arriba identificadas se determinó que los cobradores tienen a su cargo otras que le sean asignadas y que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa, tales como mensajería, trámites, entrega de documentos asignados por recursos humanos, lo que no se considera adecuado ya que ellos deben encontrarse enfocados en seguir y completar las rutas de cobro asignadas diariamente.

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:08/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:09/04/2018

AB-2


PT	AB-2 6/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	08/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Víctor Pineda
Puesto: Encargado de logística

Responsabilidades:

- Coordinación de rutas para la recolección de desechos.

Funciones:

- Asignar rutas a clientes nuevos y modificaciones altas-bajas o cambios de dirección para reasignación a rutas.
- Incluir en la ruta las facturas recibidas de oficina para ser entregadas a los clientes.
- Reporte de rutas realizadas.
- Coordina las recolecciones de clientes especiales, industriales y veterinarias.
- Preparar la programación mensual de rotación de pilotos y ayudantes de pilotos.
- Verificar que todo piloto tenga recibos de caja para cobro.
- Ingresar manifiestos al sistema, así como observaciones de los clientes, pedidos, cambios.
- Realizar un listado de todos los documentos a entregar por ruta: manifiestos, facturas y suministros.
- Enviar a oficina recibos de caja adjuntando efectivo o cheques de los cobros realizados.

Firma del entrevistado: *Victor Pineda*

HAO AD-1



Henry Oliva

Adriana Maldonado

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:08/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:09/04/2018

AB-2



PT	AB-2 7/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	08/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Dora Rodas
Puesto: Facturación

Responsabilidades:

- Realizar la facturación electrónica de la empresa, considerando las fechas especiales de emisión de facturas para cada cliente.

Funciones:

- Recibir la información de recolección, ingresada al sistema en planta por Departamento de logística, según hoja de manifiesto.
- Verificar problemas de facturas (ingreso incorrecto de manifiestos, visitas atrasadas, entre otros).
- Emisión de facturas de servicio mensual, diario, venta de insumos, y notas de crédito.
- Entregar al departamento de cobros lote de facturas divididas por ciudad y departamentales.
- Verificar que todo piloto tenga recibos de caja para cobro.
- Ingresar manifiestos al sistema, así como observaciones de los clientes, pedidos, cambios

Firma del entrevistado:

Doris Rodas

AB-2


Henry Oliva

Adriana Maldonado

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:08/04/2018

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
 PROCESO DE COBROS
 ENTREVISTAS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-2 8/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	09/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Liseth Capriel

Puesto: Auxiliar de logística y cobros en planta

Responsabilidades:

- Encargado de recibir los pagos por servicios de recolección de desechos que llegan a planta, manejo de caja chica, de la distribución de viáticos para pilotos y de la impresión de reportes y manifiestos.

Funciones:

- Envío de certificados a clientes.
- Control y manejo de fondos de caja chica.
- Impresión de rutas y manifiestos, organizar manifiesto de clientes a visitar en ruta y proceder a entregar a pilotos.
- Distribución y entrega de insumos y de facturas por ruta.
- Reporte de facturas por ruta.
- Colaboración y apoyo a personal de transporte.
- Recepción de pagos y reporte de cobros a oficina realizados por pilotos.
- Liquidación de viáticos a departamento de contabilidad.

HAO AD-1


Firma del entrevistado: *Liseth Capriel*

Henry Oliva

Adriana Maldonado

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:09/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:09/04/2018

AB-2


PT	AB-2 9/9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	09/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

Entrevista realizada a: Samuel Pérez y Carol Peña
Puesto: Auxiliares de cobros

Responsabilidades:

- Hacer efectivos los cobros de servicios e insumos proporcionados por la empresa.

Funciones:

- Efectuar los cobros de servicios y venta de insumos que la empresa factura por medio de llamadas telefónicas, al vencimiento de las mismas.
- Verificar si hay atraso en los pagos.
- Elaborar estado de cuentas por cobrar de clientes que no han cancelado varias facturas.
- Realizar un listado de clientes con mora de 4 meses o más, e informar a la gerencia para determinar el procedimiento a seguir.
- Descargar del sistema de cuentas por cobrar conforme se reciba el pago de los clientes.
- Hacer cartas y llamadas para agilizar todo pago, tanto de clientes locales como departamentales.

Firma de entrevistados:

AB-2


Samuel Pérez

Carol Peña

Henry Ol

Adri M

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha:09/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:09/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL
PROCESO DE COBROS
NARRATIVA VISITA A
INSTALACIONES
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AB-3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	07/04/2018
Revisado por	AM	09/04/2018

La entrevista se hizo al Licenciado Orlando Gámez Gerente General y Presidente del Consejo de Administración.

El equipo de auditoría asignado a la realización del trabajo visitó las instalaciones de la empresa como parte del proceso de familiarización.

Se visitaron las instalaciones centrales de Eco-Incineración, S.A., ubicadas en la 9ª. Avenida 6-14 zona 12, el ingreso a las instalaciones está restringido a personal autorizado y previo a que el personal de seguridad permita el paso a vehículos, confirma la cita en recepción y solicita documento de identificación. En la presentación con el Gerente General de la entidad indicó una de las expectativas del desarrollo de la auditoría es conocer si el proceso de cobros es adecuado o no, y por lo tanto esto incida en el aumento del índice de morosidad de la cartera de clientes.

Se autorizó un recorrido por las instalaciones, acompañados por el Gerente General.

Las instalaciones son de un nivel, están divididas en 2 secciones, el área administrativa y el área para bodega.

A cada departamento se le dio una breve exposición del propósito del trabajo a efectuar, solicitándoles además su colaboración para cuando fuese necesario.

Se realizó la visita a la planta de incineración ubicada en la Zona Industrial del Sur Km. 20 carretera al Pacífico.

El Gerente General permitió el recorrido en las instalaciones, con una guía para observar el proceso del servicio integrado que brindan, por último, la visita se realizó a las instalaciones donde se ubica el personal administrativo en planta.

Henry Oliva

Hecho por:
Lic. Henry Oliva
Fecha:07/04/2018

Adriana Maldonado

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:09/04/2018

4.3.2 Investigación y Análisis

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 PROGRAMA ESPECÍFICO FASE II
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC 1/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	11/04/2018
Revisado por	AM	25/04/2018

PROCEDIMIENTOS	Ref. PT	Hecho por
1. Analice la información sobre los antecedentes recopilados en la fase I y determine: <ul style="list-style-type: none"> • Por qué y para qué se creó la empresa auditada • Si los objetivos iniciales han sido modificados. 	AC-1	MM
2. Analice los antecedentes, marco legal y establezca con claridad la misión y visión primordial actual.	AC-2	MM
3. Determine cuál es la organización actual que adopta la empresa para el proceso de cobros; el flujo del proceso.	AC-3	MM
4. Elabore diagrama de flujo que muestre gráficamente la secuencia lógica que mejorará la eficiencia de la operación.	AC-4	MM
5. Ejecute cuestionarios de control interno.	AC-5	IM
6. Analice los datos financieros, calcule razones financieras y evalúe la eficiencia, eficacia y oportunidad de la información.	AC-6	IM

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 PROGRAMA ESPECÍFICO FASE II
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC 2/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	16/04/2018

PROCEDIMIENTOS	Ref. PT	Hecho por
7. Solicitar integración de clientes, seguidamente cotejar contra DMG.	AC-7	IM
8. Solicite integración de clientes en mora.	AC-8	IM
9. Solicite la cartera de antigüedad de clientes al 31 de marzo de 2018	AC-9	IM
10. Proporcionar al cliente el formato de confirmación de clientes, para que en papel membretado de la empresa se preparen circulares a confirmar, tomar en cuenta que el método de circularización será el de confirmación positiva directa.	AC-10	IM
11. Solicitar las confirmaciones de cuentas por cobrar a la empresa impresas en papel membretado.	AC-10-1	IM
12. Con base a la confirmación de clientes, seleccionar los saldos mayores a Q.50,000.00, los cuales serán objeto de circularización.	AC-10	IM

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 PROGRAMA ESPECÍFICO FASE II
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC 3/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	11/04/2018
Revisado por	AM	16/04/2018

PROCEDIMIENTOS	Ref. PT	Hecho por
13. Enviar confirmaciones directamente de acuerdo a la muestra seleccionada	AC-10-1	IM
14. Preparar el control de circulación considerando las posibles respuestas a ser recibidas. <ul style="list-style-type: none"> • Conformes • Inconformes aclaradas • No contestadas 	AC-10	IM
15. Obtener cartas de confirmación por los clientes seleccionados, seguidamente se deben comparar nombres, saldos y partidas que la integran con los auxiliares individuales	AC-10-1	IM
16. Por las respuestas inconformes se debe aclarar con la persona encargada de cuentas por cobrar el motivo de la inconformidad.	AC-10-5	IM
17. Por las confirmaciones no contestadas coteje los cobros posteriores con la documentación que soporta tal acción, tales como los recibos de caja y depósitos bancarios a la fecha de nuestra revisión.	AC-10-2	IM

Mario Morataya

AdriM

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha: 11/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 16/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 ANÁLISIS DE ANTECEDENTES
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	11/04/2018

La empresa ECO-INCINERACIÓN, S.A. se dedica al montaje, operación, recolección, transporte, tratamiento, fue fundada en 2001, en el Municipio de Guatemala, Departamento de Guatemala, surge ante la necesidad del correcto manejo de los desechos bio infecciosos.

El objetivo de la empresa es proporcionar una solución integral para el tratamiento de desechos, generados por la industria y el sector salud, con el propósito de contribuir de manera profesional a la preservación del medio ambiente. Entre los servicios que presta se encuentran: Asesoría y capacitación como primera etapa del servicio al cliente y personal para el reconocimiento de los desechos, envasado y almacenamiento adecuado, posteriormente establecer el proceso de recolección y transporte de desechos según la programación de rutas, con las medidas de seguridad necesarias, luego se traslada lo recolectado hacia la planta de tratamiento y disposición final. Siendo los desechos tratados: bio infecciosos, fármacos vencidos, alimentos vencidos, productos descalificados por control de calidad, materias primas, químicos, desechos veterinarios, archivos muertos, materiales contaminados. En la actualidad pone a disposición venta de insumos médicos desechables (guantes, mascarillas, gasas), contenedores para la correcta segregación de desechos.

El objeto como empresa de acuerdo con patentes es el montaje, recolección, transporte, tratamiento, incineración, minimización de riesgos asociados al manejo de toda clase de residuos bioinfecciosos, agrícolas y sólidos municipales, farmacéuticos, desechos animales y vegetales provenientes de hospitales, sanatorios, clínicas, laboratorios, consultorios y similares. Comprar, vender, administrar cualquier título-bienes muebles e inmuebles, y otros que constan en escritura social.

Conclusión: la empresa continúa desarrollando el negocio para la cual se fundó. Los socios fundadores siguen como accionistas en la empresa. Eco-Incineración, S.A. es una de las principales empresas dedicadas al tratamiento de desechos, que presta sus servicios tanto a nivel de la ciudad como a nivel departamental.

Mario Morataya

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha: 11/04/2018

Adri M

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 11/04/2018



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 ANÁLISIS DE ANTECEDENTES
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	11/04/2018

La empresa se constituyó formalmente como sociedad anónima el 18 de junio de 2,001, bajo el nombre comercial de Eco-Incineración con oficinas centrales en la 9a. Avenida 6-14 Zona 12, con una Planta Industrial ubicada en la Zona Industrial del Sur Km. 20 Carretera al Pacífico.

Resumen de escritura de constitución

Se constituyó con un capital social autorizado es de Q50,000.00 representado por 100 acciones de un nominal de Q500.00 nominativas. Ampliación de Capital: A la suma de Q1,000,000.00 mediante la emisión de 950 acciones de Q1,000.00. Constituida bajo escritura pública registro No. 661299 de sociedades mercantiles, redactada ante notario público, actividad económica prestación de servicios de incineración de desechos. su representante legal es el Licenciado Orlando Gámez.

Impuestos

Régimen tributario: Impuesto al Valor Agregado régimen general, Impuesto de Solidaridad Acreditado al ISR, Impuesto Sobre la Renta Régimen Optativo.

Misión

Es una empresa líder que trabaja diariamente para brindar soluciones integrales por medio de asesoría, capacitación, recolección, transporte, tratamiento y disposición final de desechos bio infecciosos e industriales de forma profesional, ética y responsable.

Visión

Ser una empresa reconocida a nivel nacional por la excelencia en el servicio a sus clientes, innovando y utilizando la mejor tecnología en el tratamiento de desechos, promoviendo desarrollo y beneficios a Guatemala.

Conclusión: la empresa se encuentra legalmente constituida de acuerdo con la legislación vigente en Guatemala.

Mario Morataya

Adri M

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva
 Fecha: 11/04/2018

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 11/04/2018



PT	AC-3 1/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	11/04/2018

A cargo de: Victoria Rodríguez

Proceso: Cobranza

Para realizar la evaluación del proceso de cobros, se solicitó información específica relacionada con el giro de la empresa. El detalle del análisis de la gestión de cobros, incluyendo lo siguiente:

Actividades de cobranza

Se realizó observación presencial de las actividades que comprenden el proceso de cobros:

Se estableció que cada inicio de semana se procede a generar en el sistema desde el módulo de cuentas por cobrar un reporte, para determinar las facturas vencidas e iniciar el proceso de cobranza, una vez establecido, auxiliar de cobros revisa las contraseñas que fueron entregadas por los clientes al recibir la factura.

Posteriormente la encargada de cobros traza ruta y se asignan a los cobradores a quienes se les entrega la contraseña de pago correspondiente a cada factura seleccionada para cobro, si el cliente no extiende contraseñas, se imprime factura electrónica como guía para cobro.

Los cobradores extienden recibo de caja si reciben el pago, al final del día entregan recibos de caja, efectivo o cheques, la encargada de cobros traslada lo recibido de la gestión de cobranza realizada al auxiliar contable al día siguiente.

El auxiliar contable realiza el llenado de boletas de depósito separando efectivo, cheques propios y cheques de cuenta ajena, envía a realizar los depósitos realizados los mismos traslada las boletas a departamento de cobros a la encargada, quien adjunta boleta de depósito al recibo de caja. Adjunta boletas y recibos de caja y registra los pagos de los clientes en el módulo de cuentas por cobrar, luego archiva los documentos.

AC


PT	AC-3 1/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	11/04/2018

Proceso: Cobranza

Manuales de Normas y Procedimientos para la gestión de cobranza:

Se solicitó al departamento de cobros y al encargado de cobros la documentación de los manuales de normas y procedimientos utilizados para el área.

Se estableció que la empresa carece de manuales de normas y procedimientos para la gestión de cobranza. Las operaciones en el área se realizan de manera informal, el personal no posee una delimitación clara de sus atribuciones y responsabilidades.

HAO AD-1



Existe falta de coordinación en la asignación de ruta a los cobradores, quienes permanecen en espera hasta que les sean asignados los clientes a los que deben visitar para realizar el cobro, tiempo en el cual el encargado de cobros, determina las facturas vencidas, revisa contraseñas y establece la ruta de cobros la cual divide y asigna a los cuatro cobradores.

AC



Conclusión:

Se verificó el proceso de cobros general realizado por el departamento por medio del método de observación. No se obtuvo autorización para incluir fotografías en el informe, por lo que se utiliza el método narrativo para exponer los hallazgos obtenidos de la auditoría presencial en el área de cobros.

Mario Morataya

Hecho por:
Lic. Mario Montoya
Fecha: 11/04/2018

Adri M

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha: 11/04/2018

PT	AC-3 2/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	12/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

A cargo de: David Reyes, Mario Ramírez, Carlos Alfaro y Felipe Montalvo

Proceso: Cobranza local

Reciben de encargada de cobros las contraseñas o reimpresión de facturas y se asignan al inicio de la semana verbalmente correspondientes a industrias, clínicas, hospitales, empresas, entidades estatales, ruta se extiende porque debe ir a varias zonas, regresar cruzar la ciudad, realizan cobros y entregan facturas de servicios realizados, además otras que le sean asignadas y que contribuyan al logro de los objetivos de la empresa, tales como mensajería, trámites, entrega de documentos asignados por recursos humanos.

Conclusión: la forma en que se establece la ruta de cobros no es adecuada, se asignan al azar los cobros, sin considerar la ubicación de los clientes. Se sugiere la segmentación de los clientes por zonas para hacer eficiente la gestión que realizan los cobradores.

Firma de entrevistados:

David Reyes *Mario Ramirez* *Quuuuuu Alfaro* *Felipe Montalvo*

Mario Morataya

AdriM

Hecho por:
Lic. Mario Montoya
Fecha: 11/04/2018

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha: 11/04/2018



PT	AC-3 3/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	11/04/2018

A cargo de: Dora Rojas

Proceso: Emisión de facturas electrónicas por servicios prestados y venta de insumos.

SERIE

F1= Mensuales, clínicas, sanatorios

B1= Facturas anuales, trimestrales, semestrales, cobro anticipado.

V= Veterinarias

V1= Servicios Eventuales, puede ser al contado o crédito.

IN1= Industria

IN2= Industria

I1= Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

E1= Entidades del Estado

CP= Al contado

C1= Pagos al contado servicio.

Facturas son emitidas por medio de GFACE.

La facturación es de 2 formas:

- Mensual vencido.
- Pago anticipado (un año o seis meses).

En el sector industria, se factura de inmediato, una vez prestado el servicio.

Indicar que tienen un código genérico para cuando tienen un cliente que solo pide una vez el servicio o no se sabe si será eventual o constante.

Doris Rodas

Mario Morataya

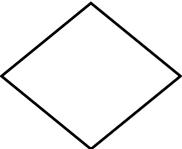
Hecho por:
Lic. Mario Montoya
Fecha: 11/04/2018

Adri M

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha: 11/04/2018



PT	AC-3 4/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	IM	12/04/2018

SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA DIAGRAMAS DE FLUJOS	
FIGURA	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin: indica el inicio o terminación del flujo.
	Operación: representa la realización de una actividad y/o procedimiento.
	Documento: representa la utilización de formatos para las actividades de la empresa.
	Decisión: describe una decisión dentro de un procedimiento.
	Operación manual: representa la actividad realizada de forma física.
	Indica el sentido de la ejecución de las operaciones.
	Señala las debilidades dentro de un procedimiento.

PT	AC-3 5/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPTO. COBROS	DEPTO. CONTABILIDAD
<p>Imprime reporte de cuentas por cobrar.</p> <p>Procede a revisar semanalmente, las contraseñas que fueron entregadas por los clientes al recibir la factura.</p> <p>Elabora ruta.</p> <p>Ejecutan la ruta trazada de cobro del día.</p> <p>Emiten recibo de caja si efectúan el cobro en efectivo.</p> <p>Entregan recibos de caja, efectivo o cheques.</p> <p>Traslada lo recibido de la gestión de cobranza realizada.</p> <p>Realiza depósitos y entrega boletas del banco.</p> <p>Adjunta boletas y recibos de caja, registra los pagos de los clientes en el módulo de cuentas por cobrar y procede a archivarlos.</p>	<p>Encargado de cobros</p> <p>Auxiliar de cobros</p> <p>Encargado de cobros</p> <p>Cobradores</p> <p>Cobradores</p> <p>Cobradores</p> <p>Cobradores</p> <p>Cobradores</p> <p>Auxiliar Contable</p> <p>Auxiliar de cobros</p>		

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 DIAGRAMA DE FLUJO
 NARRATIVA
 PROCESO DE COBRANZA ACTUAL
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-3 6/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

Después de observar el procedimiento de cobros con base a evaluación de políticas y funciones de los departamentos involucrados, según cédulas narrativas presentadas anteriormente, se determinaron las siguientes debilidades:

- a) Se imprime un reporte de cuentas por cobrar para determinar las facturas vencidas. Sin embargo, no se clasifican por antigüedad de saldos.

HAO AD-1


- b) Encargada traza rutas y asigna a cobradores. Se debe realizar primero gestión de cobranza telefónica y confirmación de pagos.

- c) Cobradores realizan gestión de cobranza, al concluir entregan a encargado de cobros quien, a su vez, entrega al día siguiente al auxiliar contable los recibos de caja, efectivo o cheques girados a la empresa, se envían a depositar con el mensajero y son devueltos a encargada de cobros los recibos de caja con su respectiva boleta de depósitos.

HAO AD-1


Mario Morataya

Hecho por:
 Lic. Mario Montoya
 Fecha: 11/04/2018

Adri M

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 11/04/2018

AC


PT	AC-3 7/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	13/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

A cargo de: Esteban Méndez

Proceso: Cobranza foránea

Recibe de oficina las facturas electrónicas emitidas para que las traslade a pilotos de los camiones de acuerdo a rutas trazadas, para la recolección de desechos, a la vez recibe del auxiliar de cobros las contraseñas o reimpresión de facturas para cobro cuando se terminan los días crédito, al realizar las rutas los copilotos efectúan el cobro, si los clientes pagan emiten recibos de caja , al finalizar la ruta, trasladan copias de recibos de caja, efectivo y cheques a encargado de logística , elabora reporte y traslada al auxiliar de cobros, se adjuntan los recibos, se separa efectivo y cheques, se envía a oficina al día siguiente a contabilidad para ser depositados y aplicados.

HAO AD-1


Conclusión: no existe una adecuada segregación de funciones entre el encargado de logística y el auxiliar de logística y cobros. Esto recarga el volumen de actividades a realizar, al igual que se corre el riesgo que los cobros realizados en efectivo no sean reportados.

AC


Mario Morataya

Hecho por:
Lic. Mario Montoya
Fecha:13/04/2018

Adri M

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:13/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 RUTAS COBRANZA FORANEA
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-3 8/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	13/04/2018
Revisado por	HO	13/04/2018

RUTA 3 SAN MARCOS
 RUTA 4 COATEPEQUE - RETALHULEU
 RUTA 7 QUICHE
 RUTA 8 COBAN
 RUTA 9 ESCUINTLA
 RUTA 13 ZACAPA
 RUTA 12 HUEHUETENANGO
 RUTA 14 CUILAPA
 RUTA 15 LA COMUNIDAD
 RUTA 17 ANTIGUA
 RUTA 18 CHIQUIMULA
 RUTA 23 ZONA 18
 RUTA 24 PALIN - AMATITLAN
 RUTA 27 CHICACO
 RUTA 28 SAN JUAN
 RUTA 34 JUTIAPA
 RUTA 36 PUERTO SAN JOSE
 RUTA 37 VILLA NUEVA = Existen algunos clientes de San Cristóbal la cual cobran los mensajeros.
 RUTA 39 PATZÚN TECPÁN
 RUTA 41 PACIFICO
 RUTA 42 MAZATENANGO
 RUTA 56 VILLA CANALES, SAN MIGUEL PETAPA
 RUTA 57 PETEN
 RUTA 64 MALACATAN
 RUTA 69 PUERTO BARRIOS
 RUTA 85 CHIANTLA
 RUTA 87 QUETZALTENANGO
 RUTA 88 CHICHICASTENANGO
 RUTA 88 SOLOLA

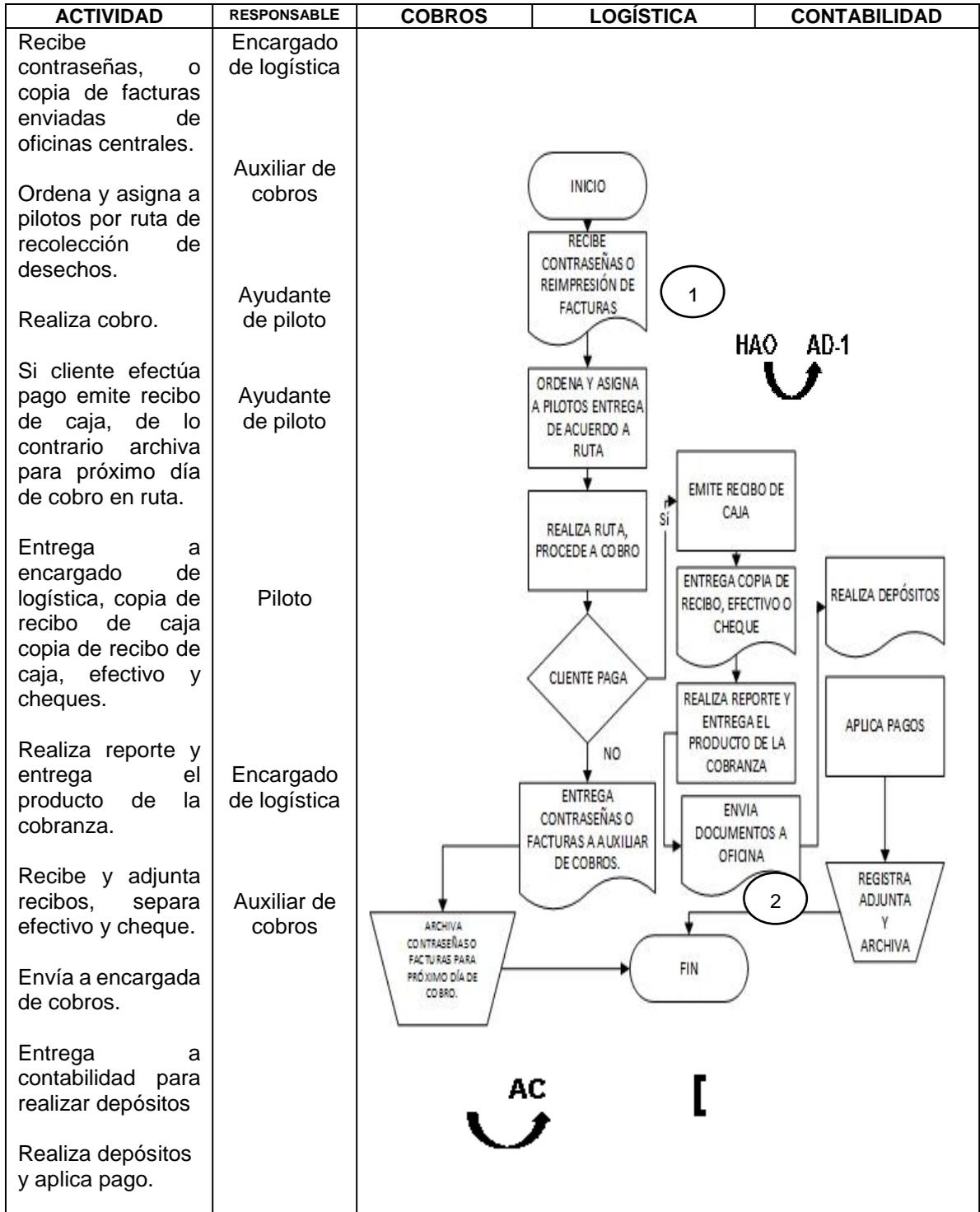
CPC

Corresponde a las rutas de recolección de desechos donde se realizan cobros.



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 DIAGRAMA DE FLUJO COBRANZA FORANEA
 ACTUAL
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-3 9/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	14/04/2018
Revisado por	AM	14/04/2018



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 DIAGRAMA DE FLUJO
 NARRATIVA
 PROCESO DE COBRANZA FORANEA ACTUAL
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-3 10/10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

Después de observar el procedimiento de cobros con base a evaluación de políticas y funciones de los departamentos involucrados, según cédulas narrativas presentadas anteriormente, se determinaron las siguientes debilidades:

1. No existe una adecuada segregación de funciones entre el encargado de logística y el auxiliar de logística y cobros.

HAO AD-1

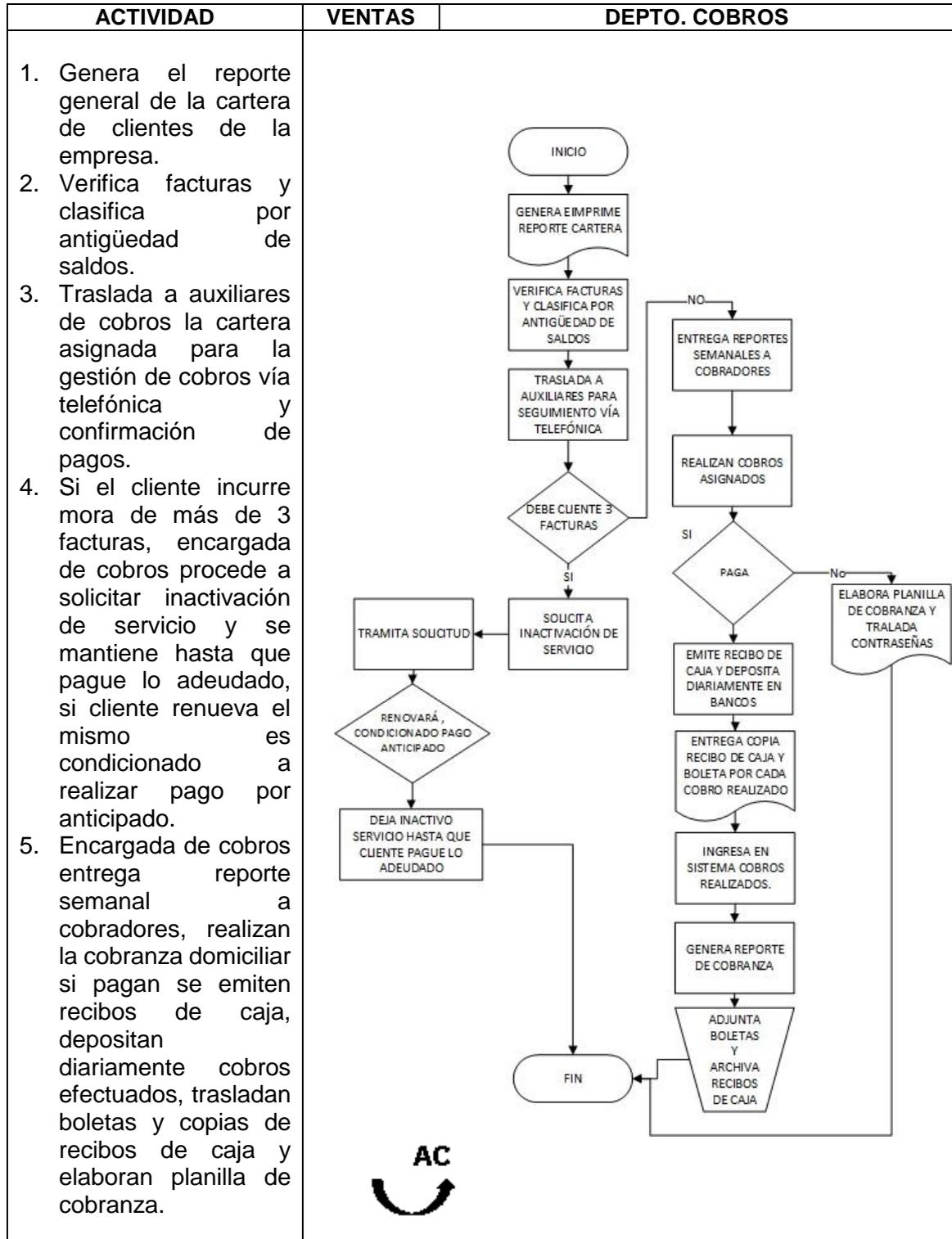

2. Recarga en el volumen de actividades a realizar, al igual que se corre el riesgo que los cobros realizados en efectivo no sean reportados.

AC


Mario Morataya
 Hecho por:
 Lic. Mario Montoya
 Fecha: 11/04/2018

Adri M
 Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 12/04/2018

PT	AC-4 ½	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO PROCESO
DE COBRANZA
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-4 ½ -1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

Propuesta del proceso de cobros que se debe implementar debido a las deficiencias encontradas.

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir por los empleados del área de cobros al momento de realizar la cobranza.

1. Generar reporte general de la cartera segmentada de clientes de la empresa.
2. Verificar facturas y clasificar por antigüedad de saldos.
3. Trasladar a los auxiliares de cobros la cartera asignada para cada gestión de cobros vía telefónica y confirmar pagos.
4. Si el cliente incurre en mora de más de tres facturas, el encargado de cobros procederá a solicitar la inactivación del servicio hasta que efectúe pago, si el cliente renueva el servicio será condicionado a realizar pagos por anticipado.
5. Encargada de cobros entrega reporte semanal a cobradores, realizan la cobranza domiciliar si se recibe pago se emite recibo de caja, depositarán diariamente los cobros efectuados, trasladan boletas y copia de recibos de caja y elaboran planilla de cobranza.

Mario Morataya

Hecho por:
Lic. Mario Montoya
Fecha:11/04/2018

AdriM

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha:12/04/2018

AC


PT	AC-4 2/2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPTO. DE COBROS	DEPTO. LOGÍSTICA
<p>Revisa contraseñas o facturas re impresas.</p> <p>Genera e imprime del sistema reporte de facturas por cobrar por ruta, y encargado de logística verifica lo asignado a rutas, ordena y traslada a pilotos.</p> <p>Realizan ruta, proceden a cobro, si cliente efectúa pago emite recibo de caja, de lo contrario entrega a auxiliar de cobros para archivar para próximo día de cobro en ruta.</p> <p>Entrega a auxiliar de cobros, copia de recibo de caja, efectivo y cheques.</p> <p>Realiza reporte y entrega el producto de la cobranza. Recibe, adjunta recibos y efectúa depósitos, envía a encargada de cobros.</p> <p>Aplica cobros y archiva documentos.</p>	<p>Auxiliar de cobros</p> <p>Auxiliar de cobros</p> <p>Piloto</p> <p>Ayudante de piloto</p> <p>Ayudante de piloto</p> <p>Auxiliar de cobros</p> <p>Encargada de cobros</p>	<p style="text-align: center;">AC</p>	

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO PROCESO
DE COBRANZA FORÁNEA
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-4 ½ -1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	MM	11/04/2018
Revisado por	AM	12/04/2018

Propuesta del proceso de cobros que se debe implementar debido a las deficiencias encontradas.

Objetivo

Establecer los procedimientos a seguir por el auxiliar de cobros y ayudantes de piloto al momento de realizar la cobranza.

1. Auxiliar de cobros revisa contraseñas o facturas reimpresas.
2. Generar reporte de facturas por cobrar por ruta, encargado de logística verifica lo asignado a las rutas, ordena y traslada a pilotos.
3. Realizan ruta, proceden a cobro, si el cliente realiza pago se emite recibo de caja, de lo contrario entrega a auxiliar de cobros para archivar para próximo día de cobro en ruta.
4. Ayudante de piloto entrega a auxiliar de cobros copia de recibo de caja, efectivo y cheques girados a nombre de la empresa.
5. Auxiliar de cobros realiza reporte y entrega producto de la cobranza, recibe y adjunta recibos de caja, realiza depósitos y envía a encargado de cobros en oficinas centrales.
6. El encargado de cobros aplica los mismos y archiva documentos.

Mario Morataya

Hecho por:
Lic. Mario Montoya
Fecha: 11/04/2018

Adri M

Revisado por:
Licda. Adriana Maldonado
Fecha: 12/04/2018

AC


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
COBROS
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
OPERACIONAL
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-5 ¼	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.		SI	NO	OBSERVACIONES	REF.
1.	¿Existe organigrama de la empresa?		X	Se debe diseñar un organigrama.	HAO AD-1 
2.	¿Se tienen claramente definidas las responsabilidades?	X			
3.	¿Cuentan con un manual de funciones?		X	Se transmiten verbalmente.	HAO AD-1 
4.	¿Es la misma persona la que realiza el asiento contable que rebaja saldo de clientes que quien lleva el control de la antigüedad de saldos?		X	La antigüedad de saldos está a cargo de auxiliares de cobros, el asiento contable se realiza automáticamente en el sistema al momento que se registran los recibos de caja.	
5.	¿Existen manuales operativos departamento de cobros?		X		HAO AD-1 
6.	¿Existe un criterio para otorgar días crédito a los clientes?		X	El servicio se factura mes vencido.	
7.	¿Se encuentra establecido un límite de crédito para los clientes?		X	Se otorga crédito de 30 días por servicios facturados mes vencido.	
8.	¿Se envían estados de cuenta a los clientes?	X		Cuando el cliente lo solicita, elaborados en excel.	
9.	¿Los cobradores realizan trabajos de mensajería?		X	Realizan pagos y mensajería del área administrativa y recursos humanos cuando el mensajero no está disponible.	HAO AD-1 

AC


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 OPERACIONAL
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-5 2/4	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.		SI	NO	OBSERVACIONES	REF.
10.	¿Existen criterios para realizar gestión de cobros vía telefónica?	X		Se realiza de acuerdo con el sistema histórico de clientes basado en la antigüedad de saldos de la factura de mayor valor a la de menor valor.	
11.	Además de los auxiliares de cobros y el encargado de cobros, ¿Existen otras personas que cobren a los clientes?	X		Los vendedores realizan cobros, donde se les paga una comisión del 0.025%.	HAO AD-1 
12.	¿La factura electrónica se envía por correo a cada cliente?		X	No a todos, se han tenido problemas ya que los clientes indican que no reciben las facturas, las cuales deben ser nuevamente enviadas por correo o con uno de los cobradores, retrasando así la gestión de cobros.	
13.	¿Existen clientes que efectúan depósitos a las cuentas bancarias de la empresa?	X		A los clientes que realizan depósitos bancarios para pagar se les solicita proporcione el número y la fecha del mismo, sin embargo, no todos lo hacen.	
14.	¿Existe un procedimiento para determinar qué clientes han efectuado pagos de servicios por medio de depósitos o acreditaciones bancarias cuando el cliente no da aviso del pago efectuado.	X		Se solicita al contador general que revise en la banca virtual de la empresa si hay depósitos, luego el contador pasa un reporte donde proporciona la fecha, número depósito, el valor, agencia, auxiliares de cobros inician la búsqueda de que cliente realizó depósitos. AC 	HAO AD-1  AC-5

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
 OPERACIONAL
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-5 3/4	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

		SI	NO	OBSERVACIONES	REF.
15.	¿Se realiza confirmación de recepción vía correo electrónico con cada cliente?		X	Los clientes indican que la factura no les ha llegado, se procede a enviar al correo q proporcionen, se procede a actualizar la base de datos.	HAO AD-1 
16.	¿Se tiene establecido un procedimiento para emisión de notas de crédito?	X		Para emisión de nota de crédito, se solicita al cliente indique las razones por las que solicita el cambio de la factura (Fecha, razón social, domicilio fiscal). Se procede a indicarle al cliente que será certificada, si persiste la solicitud, debe enviar por correo la misma para anular la factura, se procede a re facturar con autorización de auditor externo y gerente general por último se envía tanto la nota de crédito original y copia para que firma de recibido como la nueva factura para que extiendan contraseña o firmen copia para futuro cobro. 	

PT	AC-6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	06/04/2018
Revisado por	HO	15/04/2018

Se solicitó a contabilidad información para el análisis de las siguientes de las siguientes razones:

a) Razón solvencia:

$$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}} = \frac{10,509,433.94}{6,855,868.35} = 1.53$$

La razón corriente o de solvencia mide la capacidad que posee la entidad para pagar sus obligaciones a corto plazo, es decir, que cuenta con 1.53 unidades de activos corrientes por cada unidad monetaria de pasivo corriente, en teoría el resultado razonable es de 2 a 1. Cuanto más alta es la razón se considera que la empresa es más solvente. El resultado de 1.53 indica que se tiene para cubrir el pasivo corriente pero condicionado a que los clientes paguen a tiempo, se puede observar que la mayor parte del activo corriente son cuentas por cobrar.

b) Prueba ácida:

$$\frac{(\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios})}{\text{Pasivos corrientes}} = \frac{(10,509,433.94 - 516,343.71)}{6,855,868.35} = 1.46$$

Permite determinar si existe un nivel favorable o disponibilidad inmediata para el cumplimiento de las obligaciones, el resultado obtenido de 1.46 indica que se tiene la disponibilidad casi justa para saldar las deudas, pero condicionada por el porcentaje que representan las cuentas por cobrar respecto al total de activos corrientes.

c) solvencia inmediata:



$$\frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivos corrientes}} = \frac{1,219,564.15}{6,855,868.35} = 0.18$$

0.18 o 18% la razón indica que solo puede cubrir aproximadamente el 18% de sus obligaciones de deuda existentes, con sus activos corrientes. La razón sugiere que sus fondos no le proporcionan gran cobertura.

PT	AC-6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	06/04/2018
Revisado por	HO	15/04/2018

d) Rotación de cuentas por cobrar

$$\text{Rotación cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas netas (crédito)}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}} = \frac{33,748,979.48}{8,737,748.49} = 3.86$$

Se observa que, durante el período, las cuentas por cobrar se recuperaron 3.86 veces, lo que indica que se tiene una cobranza lenta, la rotación esperada es de 12 veces ya que la cartera debe ser recuperada en un mes por los días crédito otorgados.



e) Periodo promedio de cobro

$$\frac{365}{\text{Rotación cuentas por cobrar}} = \frac{365}{3.86} = 94.5 \text{ días}$$

Esta razón refleja que el tiempo promedio en días que la empresa requiere para cobrar sus cuentas es de 95 días, generalmente se prefieren los valores más bajos de esta razón, este resultado revela rápidamente que la eficacia de la empresa para cobrar sus cuentas es deficiente, tiene un período de cobro largo, aproximadamente tres meses, debe reducir su período de cobro. La situación de la rotación de las cuentas por cobrar no favorece el flujo oportuno de la liquidez.

f) Rotación de cuentas por pagar

$$\frac{\text{Compras Netas (crédito)}}{\text{Promedio cuentas por pagar}} = \frac{11,915,529.45}{4,580,968.45} = 2.60$$

Durante el período de un año se pagó a proveedores únicamente 3 veces, denota un problema serio de solvencia, con las consecuencias que esto conlleva por el incumplimiento de obligaciones como condicionamiento de insumos, denegación de servicios, mora entre otros.

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 RAZONES FINANCIERAS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	06/04/2018
Revisado por	HO	15/04/2018

g) Periodo promedio de pago

$$\frac{365}{\text{Rotación de cuentas por pagar } 2.60} = \frac{365}{2.60} = 140 \text{ días}$$

Los 140 días de promedio de pago son significativos en relación a las condiciones de crédito de treinta días otorgadas a la empresa. Esta cifra indica que de 30 días para pagar se demoran 140 días, es decir, cinco meses.

h) Endeudamiento

$$\frac{\text{Total activos } 8,067,657.03}{\text{Total pasivos } 15,164,005.04} = 0.53$$

Índice de endeudamiento de 53% muestra que la empresa ha financiado más de la mitad de sus activos con deuda. No es un endeudamiento para inversión que es lo sano, sino es para cubrir sus obligaciones producto de la falta de pago puntual de los clientes.

Conclusión: Los efectos financieros de no contar con un adecuado proceso de cobros son falta de liquidez en la empresa, endeudamiento para cubrir obligaciones de la entidad y ampliación del plazo de crédito al cliente.

HAO AD-1

Irma Morales

Adri M

Hecho por:

Revisado por:

Lic. Irma Morales

Licda. Adriana Maldonado

Fecha: 06/04/2018

Fecha: 15/04/2018

AC

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 INTEGRACIÓN CARTERA DE CLIENTES
 MÁS IMPORTANTES
 AL 31 DE MARZO 2018
 EXPRESADO EN QUETZALES

PT	AC-7 ½	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO AL 31/03/2018
1	274	JABONES DE GUATEMALA, S.A.	1,417,057.69
2	2581	HOSPITAL WASHINGTON DE GUATEMALA	657,048.90
3	1229	HOSPITAL SAN JOSÉ, S.A.	396,760.00
4	5514	HOSPITAL REGIONAL DE ORIENTE	309,925.05
5	5517	HOSPITAL DE OCCIDENTE	265,157.00
6	296	AGRÍCOLA DE GUATEMALA, S.A.	251,044.00
7	1562	BAY, S.A.	213,321.63
8	3906	BELLA CORP GUATEMALA, S.A.	136,944.00
9	3183	AVANCES E INNOVACIONES, S.A.	130,000.00
10	5627	DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD ORIENTE	117,387.95
11	2467	HOSPITAL REGIONAL DE SUROCCIDENTE	104,506.44
12	1955	HOSPITAL DE NORORIENTE	93,214.30
13	3574	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS, S.A.	89,358.28
14	6242	COMERCIAL GALLETAS GUATEMALA, S.A.	88,964.90
15	191	SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA, S.A.	87,674.40
16	4619	PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA S.A.	84,653.75
17	1319	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL	81,370.35
18	719	COMPANIA DISTRIBUIDORA DE INSUMOS, S.A.	76,653.90
19	2351	HOSPITAL NACIONAL DE QUETZALTENANGO	76,141.40
20	799	AGROCENTRAL, S. A.	72,925.00
21	1988	SHAMPOO & CARE GUATEMALA, S.A.	63,976.00
22	7061	ASOCIACION DE MEDICOS DE GUATEMALA	62,144.44
23	7549	DISTRIBUIDORA MORENITA, S.A.	61,536.00
24	7614	ALFA FARMA,S.A	59,447.50
25	120	EMPRESA HOSPITALARIA, S. A. ©	58,952.23

CPC



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 INTEGRACIÓN CARTERA DE CLIENTES
 MÁS IMPORTANTES
 AL 31 DE MARZO 2018
 EXPRESADO EN QUETZALES

PT	AC-7	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO AL 31/03/2018
26	2076	AVICOLA ESCUINTLECA, S.A.	58,334.60
27	5431	ALTOS DE GUATEMALA, S.A.	58,054.00
28	7360	DISTRIBUIDORA DE BOMBONES, S.A.	58,026.87
29	4334	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENAN	57,361.15
30	6845	UNIDAD DE ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	49,899.10
31	5551	SERVICIOS MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS, S.A.	48,862.00
32	2280	SUGERENCIA MEDICA, S.A.	48,430.50
33	5805	MEDICAMENTOS, S.A.	48,063.88
34	2262	ASOCIACION PRO BIENESTAR FAMILIAR	47,894.00
35	3428	FABRICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS, S.A.	47,501.00
36	475	EMBOTELLADORA, S.A.	45,773.97
37		GLAXO PHARMA GUATEMALA, S.A.	45,230.00
38	1156	PROYECTOS EMPRESARIALES Y LIMPIEZA, S.A.	45,096.91
39	6674	SERVICIOS MEDICOS, S.A.	43,809.50
40	513	3A GUATEMALA, S.A.	42,788.00
41	2489	CENTRO MEDICO AVANZADO	42,754.00
42	7330	FARMAMEDICA, S.A.	42,254.96
43	6078	MEDICAL CENTER VILLA FLORES, S.A.	40,962.50
44	5571	DIRECCIÓN ÁREA DE SALUD DEL SUR	40,938.65
45	1265	INSTITUTO FORENSE	40,513.78
46	1038	UNIDAD DE CARDIOVASCULAR DE GUATEMALA	38,690.40
47	5364	HOSPITAL NACIONAL FRAY BARTOLOME	38,067.50
48	6895	SERVICIOS MEDICOS Y HOSPITALARIOS, S.A.	35,600.00
49	6030	ALIMENTOS Y BEBIDAS PACÍFICO, S.A.	35,197.94
50	1824	HOSPITAL REGIONAL VERAPACES	34,505.05
51	4989	TECNOLOGÍA Y SCAN DE GUATEMALA, S.A. ©	34,237.60
		TOTAL	6,225,012.97
			Λ

CPC

La cartera de crédito es de mil cuarenta y tres clientes, se registran únicamente los de mayor cuantía, representan el ochenta por ciento (80%) del total de la cartera.

Irma Morales *AdriM*
 Hecho por: Revisado por:
 Irma Morales Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:12/04/2018 Fecha:13/04/2018



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 INTEGRACIÓN CARTERA DE CLIENTES
 MORA DE 30 DÍAS
 AL 31 DE MARZO 2018
 EXPRESADO EN QUETZALES

PT	AC-8 1/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO AL 31/03/2018
1	274	JABONES DE GUATEMALA, S.A.	468,347.24
2	5514	HOSPITAL REGIONAL DE ORIENTE	51,745.00
3	296	AGRÍCOLA DE GUATEMALA, S.A.	60,522.00
4	1562	BAY, S.A.	72,132.95
5	3906	BELLA CORP GUATEMALA, S.A.	43,472.00
6	3183	AVANCES E INNOVACIONES, S.A.	130,000.00
7	2467	HOSPITAL REGIONAL DE SUROCCIDENTE	36,902.88
8	6242	COMERCIAL GALLETAS GUATEMALA, S.A.	32,982.45
9	191	SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA, S.A.	43,837.20
10	4619	PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA S.A.	37,883.25
11	1319	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL	6,418.75
12	799	AGROCENTRAL, S. A.	31,462.50
13	1988	SHAMPOO & CARE GUATEMALA, S.A.	24,488.00
14	7614	ALFA FARMA,S.A	23,223.75
15	5431	ALTOS DE GUATEMALA, S.A.	15,513.00
16	4334	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO	12,635.95
17	6845	UNIDAD DE ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	24,222.40
18	5805	MEDICAMENTOS, S.A.	44,003.88
19	3428	FABRICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS, S.A.	10,351.00
20	1156	PROYECTOS EMPRESARIALES Y LIMPIEZA, S.A.	17,550.00
21	6674	SERVICIOS MEDICOS, S.A.	16,904.75
22	513	3A GUATEMALA, S.A.	16,394.00
23	2489	CENTRO MEDICO AVANZADO	4,262.00
24	6078	MEDICAL CENTER VILLA FLORES, S.A.	10,481.25
25	5571	DIRECCIÓN ÁREA DE SALUD DEL SUR	29,602.50
26	1038	UNIDAD DE CARDIOVASCULAR DE GUATEMALA	10,262.70
27	6895	SERVICIOS MEDICOS Y HOSPITALARIOS, S.A.	11,200.00
28	6030	ALIMENTOS Y BEBIDAS PACÍFICO, S.A.	4,832.00
29	4989	TECNOLOGÍA Y SCAN DE GUATEMALA S.A ©	648.00
		TOTAL	1,292,281.40
			Λ

CPC

Irma Morales

AdriM

Hecho por: Irma Morales
 Revisado por: Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 12/04/2018 Fecha: 13/04/2018



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 INTEGRACIÓN CARTERA DE CLIENTES
 MORA DE 60 DÍAS
 AL 31 DE MARZO 2018
 EXPRESADO EN QUETZALES

PT	AC-8 2/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO AL 31/03/2018
1	274	JABONES DE GUATEMALA, S.A.	492,607.19
2	5517	HOSPITAL DE OCCIDENTE	89,443.75
3	296	AGRÍCOLA DE GUATEMALA, S.A.	190,522.00
4	1562	BAY, S.A.	108,480.00
5	3906	BELLA CORP GUATEMALA, S.A.	93,472.00
6	2467	HOSPITAL REGIONAL DE SUROCCIDENTE	59,203.56
7	6242	COMERCIAL GALLETAS GUATEMALA, S.A.	55,982.45
8	191	SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA, S.A.	43,837.20
9	4619	PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA S.A.	38,641.25
10	1319	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL	2,110.00
11	799	AGROCENTRAL, S. A.	41,462.50
12	1988	SHAMPOO & CARE GUATEMALA, S.A.	39,488.00
13	7061	ASOCIACION DE MEDICOS DE GUATEMALA	36,072.22
14	7614	ALFA FARMA,S.A	36,223.75
15	2076	AVICOLA ESCUINTLECA, S.A.	7,695.00
16	5431	ALTOS DE GUATEMALA, S.A.	40,513.00
17	2262	ASOCIACION PRO BIENESTAR FAMILIAR	23,947.00
18	1156	PROYECTOS EMPRESARIALES Y LIMPIEZA, S.A.	27,546.91
19	6674	SERVICIOS MEDICOS, S.A.	26,904.75
20	513	3A GUATEMALA, S.A.	26,394.00
21	2489	CENTRO MEDICO AVANZADO	34,262.00
22	6078	MEDICAL CENTER VILLA FLORES, S.A.	30,481.25
23	5571	DIRECCIÓN ÁREA DE SALUD DEL SUR	11,336.15
24	1038	UNIDAD DE CARDIOVASCULAR DE GUATEMALA	15,418.20
25	6895	SERVICIOS MEDICOS Y HOSPITALARIOS, S.A.	21,200.00
26	1824	HOSPITAL REGIONAL VERAPACES ©	20,083.10
		TOTAL	1,613,327.23
			Λ

CPC

Irma Morales

AdriM

Hecho por:

Revisado por:

Lic. Irma Morales

Licda. Adriana Maldonado

Fecha:12/04/2018

Fecha:13/04/2018



ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 INTEGRACIÓN CARTERA DE CLIENTES
 MORA DE 90 Y 120 DÍAS
 AL 31 DE MARZO 2018
 EXPRESADO EN QUETZALES

PT	AC-8 3/3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO AL 31/03/2018
	4619	PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA S.A.	594.00
	7360	DISTRIBUIDORA DE BOMBONES, S.A. ©	58,026.87
	4334	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO	24,108.65
		TOTAL	82,729.52
			Λ

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO AL 31/03/2018
1	2581	HOSPITAL WASHINGTON DE GUATEMALA	477525
2	1229	HOSPITAL SAN JOSÉ, S.A.	396760
3	5514	HOSPITAL REGIONAL DE ORIENTE	204812.55
4	5517	HOSPITAL DE OCCIDENTE	175713.25
5	1562	BAY, S.A.	32,708.68
6	1955	HOSPITAL DE NORORIENTE	65700.5
7	3574	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS, S.A.	57,179.14
8	719	COMPANIA DISTRIBUIDORA DE INSUMOS, S.A.	58,326.95
9	2351	HOSPITAL NACIONAL DE QUETZALTENANGO	76,141.40
10	7549	DISTRIBUIDORA MORENITA, S.A.	35,768.00
11	2076	AVICOLA ESCUINTLECA, S.A.	32,472.30
12	5551	SERVICIOS MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS, S.A.	39,431.00
13	3428	FABRICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS, S.A.	23,575.00
14	475	EMBOTELLADORA, S.A.	37,649.96
15		GLAXO PHARMA GUATEMALA, S.A.	27,615.00
16	7330	FARMAMEDICA, S.A.	26,127.48
21	5364	HOSPITAL NACIONAL FRAY BARTOLOME DE LAS	38067.5
22	6030	ALIMENTOS Y BEBIDAS PACÍFICO, S.A. ©	20,309.94
		TOTAL	1,825,883.65
			Λ

CPC

AC

Irma Morales

Adri M

Hecho por: Irma Morales Revisado por: Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 12/04/2018 Fecha: 13/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 ANTIGÜEDAD DE SALDOS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-9	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	AM	13/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A
 AL 31/03/2018
 (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)
ANTIGÜEDAD DE SALDOS

	Más de 90 días	a 90 días	a 60 días	a 30 días	Corriente	ACUMULADO
Clinicas y Empresarial	0.00	11,575.00	568,645.00	275,110.44	642,472.98	1,497,803.42
I.G.S.S.	448,000.00	58,620.87	1,246,730.76	1,026,259.85	849,996.35	3,629,607.83
Estado	0.00	0.00	2,110.00	6,418.75	72,841.60	81,370.35
TOTAL	1,454,800.65	30,490.76	235,795.36	205,945.63	657,069.68	2,584,102.08
	1,902,800.65	100,686.63	2,053,281.12	1,513,734.67	2,222,380.61	7,792,883.68
	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ	Λ

CPC

Para confirmar la calidad en la gestión de cobro, se tuvo a la vista los listados de cuentas por cobrar a más de 30 días al cierre de marzo 2018, como se puede observar los saldos más elevados se encuentran a más de 60 y 90 días.

Se efectuó la discusión de la cobrabilidad con la persona responsable.



Victoria Rod
 Encargado de cobros

Irma Morales *Adri M*
 Hecho por: Revisado por:
 Irma Morales Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:12/04/2018 Fecha:13/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 CÉDULA ANALÍTICA DE CIRCULARIZACIÓN
 DE SALDOS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-10	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	13/04/2018

No.	CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO SEGÚN CONTABILIDAD	CONFORME	INCONFORME	NO CONTESTÓ	REF.
1	274	JABONES DE GUATEMALA, S.A.	1,417,057.69	1,417,057.69			AC-10 -1 1/6
2	2581	HOSPITAL WASHINGTON DE GUATEMALA	657,048.90	657,048.90			
3	1229	HOSPITAL SAN JOSÉ, S.A.	396,760.00	396,760.00			
4	5514	HOSPITAL REGIONAL DE ORIENTE	309,925.05	309,925.05			
5	5517	HOSPITAL DE OCCIDENTE	265,157.00	265,157.00			
6	296	AGRÍCOLA DE GUATEMALA, S.A.	251,044.00			251,044.00	AC-10 -2
7	1562	BAY, S.A.	213,321.63			213,321.63	AC-10 -2
8	3906	BELLA CORP GUATEMALA, S.A.	136,944.00		136,944.00		AC-10 -1 2/6
9	3183	AVANCES E INNOVACIONES, S.A.	130,000.00	130,000.00			
10	5627	DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD ORIENTE	117,387.95	117,387.95			
11	2467	HOSPITAL REGIONAL DE SUROCCIDENTE	104,506.44	104,506.44			
12	1955	HOSPITAL DE NORORIENTE	93,214.30	93,214.30			
13	3574	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS, S.A.	89,358.28			89,358.28	AC-10 -2
14	6242	COMERCIAL GALLETAS GUATEMALA, S.A.	88,964.90	88,964.90			
15	191	SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA, S.A.	87,674.40		87,674.40		AC-10 -1 3/6
16	4619	PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA, S.A.	84,653.75		84,653.75		AC-10 -1 4/6
17	1319	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL	81,370.35			81,370.35	AC-10 -2
18	719	COMPANIA DISTRIBUIDORA DE INSUMOS, S.A.	76,653.90			76,653.90	AC-10 -2
19	2351	HOSPITAL NACIONAL DE QUETZALTENANGO	76,141.40	76,141.40			
20	799	AGROCENTRAL, S. A.	72,925.00		72,925.00		AC-10 -1 5/6
21	1988	SHAMPOO & CARE GUATEMALA, S.A.	63,976.00	63,976.00			
22	7061	ASOCIACION DE MEDICOS DE GUATEMALA, S.A.	62,144.44	62,144.44			
23	7549	DISTRIBUIDORA MORENITA, S.A.	61,536.00		61,536.00		AC-10 -1 6/6
24	7614	ALFA FARMA, S.A.	59,447.50	59,447.50			
25	120	EMPRESA HOSPITALARIA, S. A.	58,952.23	58,952.23			
26	2076	AVICOLA ESCUINTLECA, S.A.	58,334.60	58,334.60			
27	5431	ALTOS DE GUATEMALA, S.A.	58,054.00	58,054.00			
28	7360	DISTRIBUIDORA DE BOMBONES, S.A.	58,026.87			58,026.87	AC-10 -2
29	4334	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE QUETZALTENANGO	57,361.15	57,361.15			
		TOTAL	5,287,941.73	4,074,433.55	443,733.15	769,775.03	
			Λ	Λ	Λ	Λ	

Alcance para confirmar

Se confirmaron saldos superiores a Q50,000.00 de acuerdo a estratificación de los saldos de clientes por su valor monetario.

Se enviaron cartas de confirmación con el propósito de garantizar los saldos de la cartera de créditos.

Irma Morales

Adriana Maldonado

Hecho por: Irma Morales
 Revisado por: Licda. Adriana Maldonado
 Fecha: 12/04/2018 Fecha: 13/04/2018



PT	AC-10-1 1/6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	13/04/2018



9a. Avenida 6-14 Zona 12
 BPX:33015555
Circularización de saldos

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

Jabones de Guatemala, S.A.
 3ra. Avenida 11-21 zona 10
 Tel 2201-8888

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos, CPA & Asociados, están realizando la auditoría de nuestro rubro de cuentas por cobrar. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudan al 31 de marzo de 2018, el cual según nuestros registros asciende a Q.1,417,057.69.

Por favor indique en el espacio si este saldo concuerda o no con sus registros a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda tener, que ayudará a los auditores a conciliar la diferencia.

Después de firmar y fechar su respuesta, por favor envíela directamente a CPA & Asociados, a la 3ª. Avenida 9-03 zona 14.

Atentamente,

O. Gámez
 Licenciado Orlando Gámez
 Gerente General



El anterior saldo de Q. 1,417,057.69 de Jabones de Guatemala, S.A. Es correcto X incorrecto ____, según nuestros registros al 31 de marzo de 2018, con las siguientes excepciones (si las hay):

Fecha _____ Firma Abel Ixcay
 Puesto: Contador General

NOTA: Este documento fue enviado a cada uno de los clientes para la confirmación de los saldos al 31 de marzo de 2018.

PT	AC-10-1 2/6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	13/04/2018



9a. Avenida 6-14 Zona 12
 BPX:33015555
Circularización de saldos

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

BELLA CORP GUATEMALA, S.A.
 1ra. Avenida 8-64 zona 13
 Tel 2201-8888

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos, CPA & Asociados, están realizando la auditoría de nuestro rubro de cuentas por cobrar. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudan al 31 de marzo de 2018, el cual según nuestros registros asciende a Q.136,944.00.

Por favor indique en el espacio si este saldo concuerda o no con sus registros a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda tener, que ayudará a los auditores a conciliar la diferencia.

Después de firmar y fechar su respuesta, por favor envíela directamente a CPA & Asociados, a la 3ª. Avenida 9-03 zona 14.

Atentamente,

O. Gámez & C.
 Licenciado Orlando Gámez
 Gerente General



El anterior saldo de Q.136,944.00. de BELLA CORP GUATEMALA, S.A.

Es correcto ___ incorrecto X , según nuestros registros al 31 de marzo de 2018, con las siguientes excepciones (si las hay): El 31 de marzo de 2018 se realizó una acreditación por Q93,492.00.

Fecha 13/04/2018 Firma Matías Zapeta

Puesto: Contador General

PT	AC-10-1 3/6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	14/04/2018



9a. Avenida 6-14 Zona 12
 BPX:33015555
Circularización de saldos

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA, S.A.
 1ra. Avenida 7-15 zona 13
 Tel 2201-8888

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos, CPA & Asociados, están realizando la auditoría de nuestro rubro de cuentas por cobrar. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudan al 31 de marzo de 2018, el cual según nuestros registros asciende a Q.87,674.40.

Por favor indique en el espacio si este saldo concuerda o no con sus registros a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda tener, que ayudará a los auditores a conciliar la diferencia.

Después de firmar y fechar su respuesta, por favor envíela directamente a CPA & Asociados, a la 3ª. Avenida 9-03 zona 14.

Atentamente,


 Licenciado Orlando Gámez
 Gerente General



El anterior saldo de Q.87,674.40.de SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA, S.A.
 Es correcto ___ incorrecto X , según nuestros registros al 31 de marzo de 2018, con las siguientes excepciones (si las hay): El 31 de marzo de 2018 se realizó un depósito por Q43,837.20.

Fecha 14/04/2018 Firma Matías Zapeta
 Puesto: Contador General

PT	AC-10 -1 4/6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	14/04/2018



9a. Avenida 6-14 Zona 12
 BPX:33015555
Circularización de saldos

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA S.A.
 11 Calle 10-22 zona 11
 Tel 2201-8888

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos, CPA & Asociados, están realizando la auditoría de nuestro rubro de cuentas por cobrar. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudan al 31 de marzo de 2018, el cual según nuestros registros asciende a Q.84,653.75.

Por favor indique en el espacio si este saldo concuerda o no con sus registros a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda tener, que ayudará a los auditores a conciliar la diferencia.

Después de firmar y fechar su respuesta, por favor envíela directamente a CPA & Asociados, a la 3ª. Avenida 9-03 zona 14.

Atentamente,


 Licenciado Orlando Gámez
 Gerente General



El anterior saldo de Q.84,653.75. de PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATEMALA S.A.
 Es correcto ___ incorrecto X , según nuestros registros al 31 de marzo de 2018, con las siguientes excepciones (si las hay): El 30 de marzo de 2018 se efectuó depósito de Q594.00.

Fecha 15/04/2018 Firma Santiago Delgado
 Puesto: Contador General

PT	AC-10-1 5/6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	15/04/2018



9a. Avenida 6-14 Zona 12
 BPX:33015555
Circularización de saldos

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

AGROCENTRAL, S. A.
 1ª. Avenida 8-33 zona 2
 Tel 2201-8888

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos, CPA & Asociados, están realizando la auditoría de nuestro rubro de cuentas por cobrar. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudan al 31 de marzo de 2018, el cual según nuestros registros asciende a Q.72,925.00.

Por favor indique en el espacio si este saldo concuerda o no con sus registros a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda tener, que ayudará a los auditores a conciliar la diferencia.

Después de firmar y fechar su respuesta, por favor envíela directamente a CPA & Asociados, a la 3ª. Avenida 9-03 zona 14.

Atentamente,

Licenciado Orlando Gámez
 Gerente General



El anterior saldo de Q.72,925.00. de AGROCENTRAL, S. A.

Es correcto ___ incorrecto X , según nuestros registros al 31 de marzo de 2018, con las siguientes excepciones (si las hay): El 30 de marzo de 2018 se depositó Q41,462.50.

Fecha 16/04/2018 Firma Santiago Pérez

Puesto: Contador General

PT	AC-10 -1 6/6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	12/04/2018
Revisado por	HO	16/04/2018



9a. Avenida 6-14 Zona 12
 BPX:33015555
Circularización de saldos

Guatemala, 12 de abril de 2018

Señores

DISTRIBUIDORA MORENITA, S.A.
 9ª. Avenida 16-33 zona 15
 Tel 2201-8888

Estimados Señores:

Nuestros auditores externos, CPA & Asociados, están realizando la auditoría de nuestro rubro de cuentas por cobrar. En relación con la misma, ellos desean confirmar directamente con ustedes el saldo que nos adeudan al 31 de marzo de 2018, el cual según nuestros registros asciende a Q.61,536.00.

Por favor indique en el espacio si este saldo concuerda o no con sus registros a la fecha indicada. Si no, por favor proporcione cualquier información que pueda tener, que ayudará a los auditores a conciliar la diferencia.

Después de firmar y fechar su respuesta, por favor envíela directamente a CPA & Asociados, a la 3ª. Avenida 9-03 zona 14.

Atentamente,


 Licenciado Orlando Gámez
 Gerente General



El anterior saldo de Q.72,925.00. DISTRIBUIDORA MORENITA, S.A.

Es correcto___ incorrecto X , según nuestros registros al 31 de marzo de 2018, con las siguientes excepciones (si las hay): El 31 de marzo de 2018 se depositó Q35,768.00.

Fecha 16/04/2018 Firma Cristian Espino
 Puesto: Contador General

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 COBROS POSTERIORES EXAMINADOS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-10-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	16/04/2018
Revisado por	HO	16/04/2018

No.	CLIENTES	MONTO	DOCUMENTO	ABONO	FECHA	SALDO	
296	AGRÍCOLA DE GUATEMALA, S.A.	251,044.00	24657	190,522.00	14/04/2018	60,522.00	EX
1562	BAY, S.A.	213,321.63	24689	141,188.68	14/04/2018	72,132.95	EX
3574	LABORATORIOS FARMACÉUTICOS, S.A.	89,358.28	24699	57,179.14	14/04/2018	32,179.14	EX
1319	INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL	81,370.35	25106	2,110.00	15/04/2018	79,260.35	EX
719	COMPANIA DISTRIBUIDORA DE INSUMC	76,653.90	25134	58,326.95	15/04/2018	18,326.95	EX
7360	DISTRIBUIDORA DE BOMBONES, S.A.	58,026.87	25149	58,026.87	16/04/2018	0.00	EX
	TOTAL	769,775.03		507,353.64		262,421.39	
		Λ		Λ		Λ	

Conclusión: se procedió a efectuar la prueba de hechos posteriores tomando en cuenta aquellos clientes confirmados que no contestaron, revisando el estado de cuenta del cliente al 16/04/2018, se verificó el recibo de caja aplicado y se revisó el depósito efectuado.

Irma Morales

Hecho por:
 Irma Morales

Fecha: 16/04/2018

Adri M

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado

Fecha: 16/04/2018

AC-10


ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 EXAMEN DE DOCUMENTACIÓN
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-10-3	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	14/04/2018
Revisado por	AM	16/04/2018

CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDOS	REVISIÓN DE FACTURAS	FIRMA DE CLIENTE DE RECIBIDO	REGISTRO EN EL LIBRO DE VENTAS
6845	UNIDAD DE ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA	49,899.10	SÍ	SÍ	SÍ
5551	SERVICIOS MÉDICOS Y QUIRÚRGICOS, S.A.	48,862.00	SÍ	SÍ	SÍ
2280	SUGERENCIA MEDICA, S.A.	48,430.50	SÍ	SÍ	SÍ
5805	MEDICAMENTOS, S.A.	48,063.88	SÍ	SÍ	SÍ
2262	ASOCIACION PRO BIENESTAR FAMILIAR	47,894.00	SÍ	SÍ	SÍ
3428	FABRICA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS, S.A.	47,501.00	SÍ	SÍ	SÍ
475	EMBOTELLADORA, S.A.	45,773.97	SÍ	SÍ	SÍ
	GLAXO PHARMA GUATEMALA, S.A.	45,230.00	SÍ	SÍ	SÍ
1156	PROYECTOS EMPRESARIALES Y LIMPIEZA, S.A	45,096.91	SÍ	SÍ	SÍ
6674	SERVICIOS MEDICOS, S.A.	43,809.50	SÍ	SÍ	SÍ
513	3A GUATEMALA, S.A.	42,788.00	SÍ	SÍ	SÍ
2489	CENTRO MEDICO AVANZADO	42,754.00	SÍ	SÍ	SÍ
7330	FARMAMEDICA, S.A.	42,254.96	SÍ	SÍ	SÍ
6078	MEDICAL CENTER VILLA FLORES, S.A.	40,962.50	SÍ	SÍ	SÍ
5571	DIRECCIÓN ÁREA DE SALUD DEL SUR	40,938.65	SÍ	SÍ	SÍ
1265	INSTITUTO FORENSE	40,513.78	SÍ	SÍ	SÍ
1038	UNIDAD DE CARDIOVASCULAR DE GUATEMALA	38,690.40	SÍ	SÍ	SÍ
5364	HOSPITAL NACIONAL FRAY BARTOLOME DE LA	38,067.50	SÍ	SÍ	SÍ
6895	SERVICIOS MEDICOS Y HOSPITALARIOS, S.A.	35,600.00	SÍ	SÍ	SÍ
6030	ALIMENTOS Y BEBIDAS PACÍFICO, S.A.	35,197.94	SÍ	SÍ	SÍ
1824	HOSPITAL REGIONAL VERAPACES	34,505.05	SÍ	SÍ	SÍ
4989	TECNOLOGÍA Y SCAN DE GUATEMALA, S.A.	34,237.60	SÍ	SÍ	SÍ
	TOTAL	937,071.24			
		Λ			

AC-10



Irma Morales

Adri M

Hecho por:

Revisado por:

Irma Morales

Licda. Adriana Maldonado

Fecha:16/04/2018

Fecha:16/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 CÉDULA ESTADÍSTICA DE
 CIRCULARIZACIÓN
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-10-4	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	14/04/2018
Revisado por	AM	16/04/2018

DESCRIPCIÓN	CANTIDADES	VALORES		REF.
	No.	No.	%	
No confirmados	22	5,287,941.73	15	
Confirmados	29	937,071.24	85	AC-10
	51	6,225,012.97	15	
	Λ	Λ	Λ	
<u>Resultados de confirmación</u>				
Conformes	18	4,074,433.55	77	AC-10- 1/6
Inconformes	5	443,733.15	8	AC-10-1 2/6 AL 6/6
No contestadas	6	769,775.03	15	AC-10-2
	29	5,287,941.73	100	
	Λ	Λ	Λ	
<u>Procedimientos alternos</u>				
Examen de cobros posteriores	6	769,775.03	15	AC-10-2
Examen de documentación	21	937,071.24	15	AC-10-3

AC-10

Conclusión: la prueba de circularización se considera razonable.

Irma Morales *AdriM*
 Hecho por: Revisado por:
 Irma Morales Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:14/04/2018 Fecha:16/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
 DE COBROS
 INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
 CONFIRMACIONES INCONFORMES
 ACLARADAS
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-10-5	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	14/04/2018
Revisado por	AM	16/04/2018

CÓDIGO	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO			OBSERV.	REF.
		SEGÚN CONTABILIDAD	SEGÚN AUDITORÍA	DIFERENCIA		
3906	BELLA CORP GUATEMALA, S.A.	136,944.00	43,472.00	93,472.00	1)	AC-10 -1 2/6
191	SOAP INTERAMERICAS DE GUATEMALA	87,674.40	43,837.20	43,837.20	2)	AC-10 -1 3/6
4619	PRODUCTOS DE BELLEZA DE GUATE	84,653.75	84,059.75	594.00	3)	AC-10 -1 4/6
799	AGROCENTRAL, S. A.	72,925.00	31,462.50	41,462.50	4)	AC-10 -1 5/6
7549	DISTRIBUIDORA MORENITA, S.A. ©	61,536.00	25,768.00	35,768.00	5)	AC-10 -1 6/6
	TOTAL	443,733.15	228,599.45	215,133.70		
		Λ	Λ	Λ		

- 1) Según confirmación efectuada, contestó estar inconforme con su deuda ya que el 31 de marzo de 2018 se realizó una acreditación por Q93,492.00 desde el Banco G&T Continental, aclarada vía telefónica con el cliente.
- 2) Esta diferencia corresponde a depósito realizado según boleta No.0078967 del Banco Agromercantil, S.A. el 31 de marzo de 2018 por Q43,837.20.
- 3) De acuerdo con la confirmación, la inconformidad se debe al depósito efectuado con cheque girado del Banco de Antigua y depositado en la cuenta del Banco Industrial de la empresa, el 30 de marzo de 2018 por Q594.00, observándose que aún no se encuentra registrado contablemente.
- 4) La diferencia se debe a la falta de registro contable, pago realizado con cheque de otro banco, según boleta de depósito No. 00033347, el 30 de marzo de 2018 por Q41,462.50.
- 5) El 31 de marzo de 2018 realizaron depósito de Q35,768.00 según boleta No.001348690 realizado con cheque ajeno en el Banco G&T Continental.

Los saldos de los clientes inconformes se verificaron con la revisión de los recibos de caja y boletas de depósito monetario. Se determinó que las diferencias corresponden a depósitos de clientes que no avisaron y al finalizar el mes, se procedió a solicitar al contador general revisar en la banca virtual de las diferentes cuentas de la empresa y trasladar dichas diferencias a los auxiliares de cobros para que indaguen si los pagos han sido efectuados.

Irma Morales *Adriana Maldonado*
 Hecho por: Revisado por:
 Irma Morales Licda. Adriana Maldonado
 Fecha:14/04/2018 Fecha:16/04/2018

HAO AD-1

AC-10

PT	AC-10-6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	14/04/2018
Revisado por	AM	17/04/2018

Se solicitó manual de normas y procedimientos, se verificó que las políticas no se encuentran por escrito. Derivado de entrevistas con el gerente general y encargado de cobros se obtiene:

1. Todo cliente elegible para otorgamiento de crédito debe tener un límite aprobado por la Gerencia General.
2. Todos los créditos son aprobados por el Gerente General.
3. Toda solicitud de crédito de clientes debe contar con un soporte de documentos, tales como, patente de comercio, registro tributario unificado (RTU).
4. La custodia de documentos originales de soporte otorgados a favor de la empresa.
5. Los límites de crédito pueden ser flexibles, cuando a juicio del gerente general así lo estime.
6. El departamento de cobros es el responsable de vigilar que los cobros sean requeridos oportunamente, y programarlos de acuerdo a las rutas de recolección de los desechos y en la ciudad rutas de cobro con el objetivo de asegurar que el cliente cancele en el tiempo de vencimiento descrito en la factura.
7. Es responsabilidad del departamento de cobros velar por mantener una cartera sana, así también, tener identificados saldos considerados como críticos.
8. En las ventas al crédito, las comisiones a vendedores de 0.025% se aplican y sólo se reconocerán cuando la recuperación de la cartera se haya efectuado en los plazos acordados y no existan cheques rechazados sobre el monto cancelado.
9. Los cheques recibidos únicamente serán por cancelación de ventas al contado o al crédito.

HAO AD-1



AC-10

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO
DE COBROS
INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS
POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBROS
AL 31 DE MARZO 2018

PT	AC-10-6	
	Auditor	Fecha
Hecho por	IM	14/04/2018
Revisado por	AM	17/04/2018

10. No es permitido recibir cheques de terceras personas, al portador para cancelar facturas de clientes.
11. Las facturas de crédito se entregan al cliente para tramitar la contraseña de cobro o firma de recibido de fotocopia de factura entregada.
12. Los días crédito que pueden ofrecerse es un máximo de treinta días calendario.
13. Todos los clientes tienen treinta días de crédito a partir de la fecha de la factura.
14. Debe emitirse un recibo de caja por todo cobro recibido y efectuar depósito a más tardar un día después, en las cuentas habilitadas para esta operación.
15. Para clientes morosos, la gestión debe trasladarse a la gerencia general.
16. La estimación para cuentas incobrables, al cierre del periodo contable se registrará una reserva del 3% del saldo por cobrar a clientes, que se estima será la pérdida que sufrirá el activo.

AC-10


Irma Morales

AdriM

Hecho por:

Revisado por:

Irma Morales

Licda. Adriana Maldonado

Fecha: 14/04/2018

Fecha: 16/04/2018

ECO-INCINERACIÓN, S.A.
 AUDITORÍA OPERACIONAL DEL PROCESO DE
 COBROS
 PROGRAMA ESPECÍFICO FASE III
 DIAGNÓSTICO
 AL 31 DE MARZO 2018

PT	AD	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	IM	25/04/2018

PROCEDIMIENTOS	PT	Hechor por
Establezca si las operaciones seleccionadas del proceso de cobros están logrando los objetivos establecidos.	Borrador de informe	HO
Identifique las recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones involucradas en los hallazgos.	Borrador de informe	HO
Discuta con los funcionarios responsables de las operaciones para llegar a un acuerdo sobre los hallazgos.	Borrador de informe	HO

Henry Oliva

Hecho por:
 Lic. Henry Oliva

Adriana Maldonado

Revisado por:
 Licda. Adriana Maldonado

PT	AD-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	AM	05/05/2018

No.	HALLAZGOS	PT	Página
1.	La empresa carece de un organigrama formalmente elaborado y documentado, que sea de conocimiento en todas las áreas, tanto operativas como administrativas, en el que se muestre de forma clara y esquemática los niveles jerárquicos y de comunicación.	AB-1 5/7	85
		AB-1 5/7-1	87
		AC-5 1/4	125
2.	En el proceso de cobros foráneo el encargado de logística en la planta de tratamiento de desechos es quien determina la ruta de cobros, los copilotos de los camiones son los que realizan los cobros foráneos a los clientes mientras realizan el recorrido de recolección de desechos, y es el encargado de logística quien recibe el efectivo o cheques, correspondiente a los pagos, posteriormente los entrega al auxiliar de cobros y a su vez éste los envía con pilotos de camiones a las oficinas centrales, no existe una adecuada segregación de funciones. No están debidamente asignadas las funciones, en los puestos del encargado de logística y el auxiliar de cobros, dos personas intervienen y manejan efectivo además de los copilotos.	AC-3 7/10	117
		AC-3 9/10	119
		AC-3 10/10	120
		AB-2 6/9	100
		AB-2 6/9	102
	AD 		

PT	AD-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	AM	05/05/2018

No.	HALLAZGOS	PT	Página
3.	La empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos para la realización de las distintas actividades del departamento de cobros.	AC-3 1/10	111
4.	Los cobradores tienen asignado recoger o entregar de documentación de recursos humanos y área administrativa y pagos cuando el mensajero no está disponible.	AB-2 5/9 AC-5 1/4	99 125
5.	Además de los auxiliares y encargado de cobros los vendedores realizan cobros, se les paga una comisión de 0.025%. Los copilotos realizan la cobranza foránea, al momento de realizar la ruta para la recolección de los desechos.	AC-10-6 AC-5 2/4	149 126
6.	Existen clientes que efectúan depósitos o acreditaciones bancarias a los cuales cuando llaman para informar, se les solicita proporcionen el número de la boleta de depósito o acreditación, cuando estos no dan aviso y finalizado el mes calendario, el procedimiento es solicitar al contador general revise por medio de banca virtual de las diferentes cuentas de la empresa, y traslade un reporte de los depósitos o acreditaciones que aparecen en el estado de cuenta a los auxiliares de cobros para que inicien averiguaciones de que clientes realizaron los pagos.	AC-10-5 AC-5 2/4 AD 	148 126

PT	AD-1	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	AM	05/05/2018

No.	HALLAZGOS	PT	Página
7.	El proceso de cobros consiste en imprimir un reporte de cuentas por cobrar para determinar las facturas vencidas, encargado traza rutas y asigna a cobradores quienes realizan gestión de cobranza, al concluir entregan a encargado de cobros, este traslada al día siguiente al auxiliar contable los recibos de caja, efectivo o cheques girados a la empresa, los cuales se envían a depositar con el mensajero y son devueltos al encargado de cobros los recibos de caja con su respectiva boleta de depósito el día que han sido efectuados.	AC-3 5/10	115
		AC-3 5/10	116
8.	El análisis a través de razones financieras evidencia que: la razón corriente indica 1.53 veces de activos corrientes para solventar el pasivo corriente. La prueba ácida con el resultado obtenido de 1.46 indica que se tiene la disponibilidad casi justa para el cumplimiento de las obligaciones. La solvencia inmediata indica que solo puede cubrir aproximadamente el 18% de sus obligaciones. Con la rotación de cuentas por cobrar con valor de 4, se evidencia que se tiene una cobranza lenta. De acuerdo con la rotación de cuentas por pagar durante el período de un año se pagó a proveedores únicamente 3 veces, denota un problema serio de solvencia, os 140 días de periodo promedio de pago, es una tardanza excesiva. Índice de endeudamiento de 53% muestra que la empresa ha financiado más de la mitad de sus activos con deuda.	AC-6 AD 	129

PT	AD-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	AM	05/05/2018

Ref. **AC-10-6** Página 149 Observación No.5
AC-5 2/4 Página 126

Hallazgo **Pago de comisiones y cobros realizados por personas diferentes al personal del departamento de cobros.**

Efecto

El pago de comisiones a vendedores por cobro de facturas incurre en costo de cobranza, además de desmotivar a los empleados en el área.

Recomendación

Segregar adecuadamente las funciones para que se efectúe la cobranza foránea y traslade un reporte de la cobranza junto con los pagos al encargado en oficinas centrales, y un cobrador que cubra el área departamental y municipios de Guatemala.

Ref. **AC-10-5** Página 148  Observación No.6
AC-5 2/4 Página 126

Hallazgo **Depósitos o acreditaciones de los clientes a cuentas bancarias de la empresa.**

Efecto

Los depósitos o acreditaciones que los clientes realizan para el pago de facturas que no son confirmados por los clientes en el momento de realizados, incurren en aumento de actividades para determinar que clientes los efectuaron, tanto para el contador general como para los auxiliares de cobros.

Recomendación

Coordinar las actividades del mensajero, para que efectúe lo asignado por el área administrativa y de recursos humanos, así como calendarizar los pagos. Dentro de las atribuciones de los cobradores no debe contemplarse realizar actividades de otros departamentos ya que desvían su objetivo principal que es la recolección de pagos de los clientes.

PT	AD-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	AM	05/05/2018

Ref. AC-3 5/10 Página 115 Observación No.7
 AC-3 5/10 Página 116

Hallazgo Proceso de cobranza

Efecto

El no realizar un proceso de cobranza adecuado conlleva al atraso en la recuperación de la cartera de clientes y no aplicar las diferentes fases de cobranza y otros tipos de cobranza como cobranza normal, preventiva, administrativa, domiciliar y realizar llamadas de cobranza atrasa aún más el proceso.



Recomendación

Implementar la cobranza en fases, aplicar los tipos de cobranza: normal, preventiva, administrativa y domiciliar, llevar una bitácora de cobranza por código de cliente en el sistema, realizar segmentación de cartera de clientes por zonas geográficas para distribuir de manera más eficiente a los cobradores y reducir, tiempo y gastos en gasolina. Implementar codo de facturas generado en la factura electrónica para empresas que no usan contraseña, con espacio para firma y sello, que incluya los datos de factura electrónica de manera automatizada, serie, fecha de emisión, cliente, código, ruta, código de vendedor, recibido por y total.

Ref. AC-10-5 Página 148 Observación No.8
 AC-5 2/4 Página 126

Hallazgo Efectos financieros de no contar con un adecuado proceso de cobros

Efecto

Los efectos financieros de no contar con un adecuado proceso de cobros son: falta de liquidez en la empresa, incumplimiento de obligaciones, préstamos que no son destinados a inversión sino a pago de deudas, uso ineficiente de recursos, plazos excesivos en el pago de los clientes, incremento en deudas innecesarias, disminución de la confiabilidad de la empresa ante los proveedores.

PT	AD-2	
	Auditor	Fecha
Hecho por	HO	18/04/2018
Revisado por	AM	05/05/2018

Recomendación

Implementación del proceso de cobranza propuesto, uso de análisis de razones financieras para la toma de decisiones.

Ref. AC-3 6/10 Página 116



Observación No.9

Hallazgo Falta de cobro por antigüedad de saldos.

Efecto La acumulación de saldos excesivos y con plazos extensos no permiten tener una cartera de clientes sana.

Recomendación

Implementar la cobranza prejudicial o la contratación de una empresa especializada en cobros a fin de poder recuperar lo vendido y permitir mejorar la situación de la cartera de clientes.

Informe de auditoría operacional

Guatemala, 18 de mayo 2018

Licenciado Orlando Gámez
Gerente General
ECO-INCINERACIÓN, S.A.
Ciudad

Estimado Licenciado:

Hemos efectuado la auditoría operacional del proceso de cobros de la empresa ECO-INCINERACIÓN, S.A. por el período del 01 de enero al 31 marzo de 2018, en cumplimiento a la propuesta de fecha 1 de marzo de 2018, aprobada por ustedes. El trabajo incluyó la evaluación de las actividades del proceso de cobros.

I OBJETIVOS DEL TRABAJO

La auditoría operacional del proceso de cobros se efectuó utilizando la metodología que indican los Boletines de Auditoría Operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, con el objetivo de efectuar la evaluación de las actividades que integran dicho proceso, determinar la efectividad de los procedimientos y recomendar las modificaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa para mejorar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

Específicos

- Contribuir al mejoramiento de la gestión de la empresa Eco-Incineración, por medio de la evaluación detallada de los aspectos relacionados con el proceso de cobranza de servicios prestados por la empresa.

- Identificar las operaciones o actividades inefectivas o ineficientes.
- Mediante nuestro diagnóstico posterior a la auditoría operacional y con base a los resultados de las pruebas hacer recomendaciones que permitan incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos y controles.

II ALCANCE DEL TRABAJO

El trabajo se realizó por el período del 01 de enero al 31 de marzo de 2018. Se evaluó la eficiencia de la estructura organizacional del departamento de créditos y cobros, la eficiencia del proceso de cobros de las ventas al crédito.

III HALLAZGOS, EFECTOS Y RECOMENDACIONES

Los resultados de la evaluación realizada son los siguientes:

1. Estructura organizacional

Hallazgo:

La empresa carece de un organigrama formalmente elaborado y documentado, que sea de conocimiento en todas las áreas, tanto operativas como administrativas, en el que se muestre de forma clara y esquemática los niveles jerárquicos y de comunicación.

Efecto:

El desconocimiento de las líneas de autoridad y de la responsabilidad de cada empleado de la empresa puede afectar en los procedimientos de cada una de las áreas de la entidad.

Recomendación:

Implementar el organigrama de la entidad que muestre de forma clara y objetiva los diferentes niveles que constituyen la estructura organizacional y colocarlo en un lugar visible.

2. Inadecuada segregación de funciones

Hallazgo:

En el proceso de cobros foráneo el encargado de logística en la planta de tratamiento de desechos es quien determina la ruta de cobros y los copilotos de los camiones son los que realizan los cobros foráneos a los clientes mientras realizan el recorrido de recolección de desechos, y es el encargado de logística quien recibe el efectivo o cheques, correspondiente a los pagos, posteriormente los entrega al auxiliar de cobros y a su vez éste los envía con pilotos de camiones a las oficinas centrales, no existe una adecuada segregación de funciones. No están debidamente asignadas las funciones, en los puestos del encargado de logística y el auxiliar de cobros, dos personas intervienen y manejan efectivo además de los copilotos.

Efecto:

Al ser el encargado de logística y los copilotos quienes realizan funciones del área de cobros se recarga el volumen de actividades que deben desempeñar, al igual que se corre el riesgo que no sean reportados los cobros realizados en efectivo, en el momento oportuno.

Recomendación:

Separar las funciones relacionadas al proceso de cobros y asignar al auxiliar de cobros que efectúe dichas actividades además trasladar las funciones relacionadas de logística al encargado.

3. Manual de normas y procedimientos

Hallazgo:

La empresa no cuenta con manuales de normas y procedimientos para la realización de las distintas actividades del departamento de cobros.

Efecto:

Las operaciones se realizan de forma empírica, lo cual puede ocasionar desviaciones a los lineamientos establecidos, duplicación de funciones y posibles errores por parte de los empleados, por falta de conocimiento de los procedimientos correctos en el proceso de cobros.

Recomendación:

Se sugiere a la Gerencia General contrate los servicios de un especialista que realice el diseño e implementación de normas y procedimientos, para que el personal del departamento cobros cuente con un documento de referencia para consulta.

4. Los cobradores realizan actividades de mensajería

Hallazgo:

los cobradores tienen asignado recoger o entregar de documentación de recursos humanos y área administrativa y pagos cuando el mensajero no está disponible.

Efecto:

Debido a que es una actividad establecida como atribución, se les solicita que cumplan con estas actividades adicionales a la ruta de cobros, lo que les resta el tiempo de cobranza, afectando la recuperación de la cartera de cuentas por cobrar

Recomendación:

Coordinar las actividades del mensajero, para que efectúe lo asignado por el área administrativa y de recursos humanos, así como calendarizar los pagos. Dentro de las atribuciones de los cobradores no debe contemplarse realizar actividades de otros departamentos ya que desvían su objetivo principal que es la recolección de pagos de los clientes.

5. Pago de comisiones y cobros realizados por personas diferentes al personal del departamento de cobros.

Hallazgo:

Además de los auxiliares y encargado de cobros los vendedores realizan cobros, se les paga una comisión de 0.025%. Los copilotos realizan la cobranza foránea, al momento de realizar la ruta para la recolección de los desechos.

Efecto:

El pago de comisiones a vendedores por cobro de facturas incurre en costo de cobranza, además de desmotivar a los empleados en el área.

Recomendación:

Segregar adecuadamente las funciones para que se efectúe la cobranza foránea y traslade un reporte de la cobranza junto con los pagos al encargado en oficinas centrales, y un cobrador que cubra el área departamental y municipios de Guatemala.

6. Depósitos o acreditaciones de los clientes a cuentas bancarias de la empresa.

Hallazgo:

Existen clientes que efectúan depósitos o acreditaciones bancarias a los cuales cuando llaman para informar, se les solicita proporcionen el número de la boleta

de depósito o acreditación, cuando estos no dan aviso y finalizado el mes calendario, el procedimiento es solicitar al contador general revise por medio de banca virtual de las diferentes cuentas de la empresa, y traslade un reporte de los depósitos o acreditaciones que aparecen en el estado de cuenta a los auxiliares de cobros para que inicien averiguaciones de que clientes realizaron los pagos.

Efecto:

Los depósitos o acreditaciones que los clientes realizan para el pago de facturas por servicios prestados o venta de insumos que no son confirmados por los clientes en el momento de realizados, incurren en aumento de actividades para determinar que clientes los efectuaron, tanto para el contador general como para los auxiliares de cobros.

Recomendación:

Realizar un convenio con los distintos bancos con los que se tiene cuentas bancarias y establecer un código identificador para los clientes, para que al momento de generar la factura electrónica se genere también una boleta de pago para los clientes donde tanto el código del cliente como el valor de la factura aparezcan impresos y que el número de boleta coincida con el número de factura.

7. Proceso de cobranza

Hallazgo:

El proceso de cobros consiste en imprimir un reporte de cuentas por cobrar para determinar las facturas vencidas, encargado traza rutas y asigna a cobradores quienes realizan gestión de cobranza, al concluir entregan a encargado de cobros, este traslada al día siguiente al auxiliar contable los recibos de caja, efectivo o cheques girados a la empresa, los cuales se envían a depositar con el mensajero y son devueltos al encargado de cobros los recibos de caja con su respectiva boleta de depósito el día que han sido efectuados.

A los cobradores se les asigna la entrega de facturas y cobro de las mismas cuando se vencen, asignándoseles equitativamente las facturas, por tipo de empresa, en ocasiones tienen que cruzar toda la ciudad para cubrir la ruta asignada verbalmente. No se realiza bitácora de cobranza.

Efecto:

El no realizar un proceso de cobranza adecuado conlleva al atraso en la recuperación de la cartera de clientes y no aplicar las diferentes fases de cobranza y otros tipos de cobranza como cobranza normal, preventiva, administrativa, domiciliar y realizar llamadas de cobranza atrasa aún más el proceso.

Recomendación:

Implementar la cobranza en fases, aplicar los tipos de cobranza: normal, preventiva, administrativa y domiciliar, llevar una bitácora de cobranza por código de cliente en el sistema, realizar segmentación de cartera de clientes por zonas geográficas para distribuir de manera más eficiente a los cobradores y reducir, tiempo y gastos en gasolina. Implementar código de facturas generado en la factura electrónica para empresas que no usan contraseña, con espacio para firma y sello, que incluya los datos de factura electrónica de manera automatizada, serie, fecha de emisión, cliente, código, ruta, código de vendedor, recibido por y total.

8. Efectos financieros de no contar con un adecuado proceso de cobros

Hallazgo

El análisis a través de razones financieras evidencia que:

La razón corriente indica 1.53 veces de activos corrientes para solventar el pasivo corriente, está condicionada a que los clientes paguen a tiempo, dado que la mayor parte del activo corriente son cuentas por cobrar, la capacidad de pago se ve limitada por el pago de los clientes.

La prueba ácida con el resultado obtenido de 1.46 indica que se tiene la disponibilidad casi justa para el cumplimiento de las obligaciones, pero

condicionada por el porcentaje que representan las cuentas por cobrar respecto al total de activos corrientes, pero al igual que en la razón anterior depende del pago oportuno de los clientes.

La solvencia inmediata indica que solo puede cubrir aproximadamente el 18% de sus obligaciones de deuda existentes, la razón sugiere que sus fondos no son suficientes para solventar las obligaciones adquiridas.

Con la rotación de cuentas por cobrar con valor de 4, se evidencia que se tiene una cobranza lenta. El periodo promedio de cobro refleja que el tiempo promedio en días que la empresa requiere para cobrar sus cuentas es de 95 días este resultado revela rápidamente que la ineficacia de la empresa para cobrar ya que tiene un período de cobro largo, aproximadamente tres meses. La situación de la rotación de las cuentas por cobrar no favorece el flujo oportuno de la liquidez.

De acuerdo con la rotación de cuentas por pagar durante el período de un año se pagó a proveedores únicamente 3 veces, denota un problema serio de solvencia, con las consecuencias que esto conlleva por el incumplimiento de obligaciones. Los 140 días de periodo promedio de pago, es una tardanza excesiva comparada con las obligaciones que debe cumplir la empresa.

Índice de endeudamiento de 53% muestra que la empresa ha financiado más de la mitad de sus activos con deuda, para cubrir sus obligaciones producto de la falta de pago puntual de los clientes.

Efecto:

Los efectos financieros de no contar con un adecuado proceso de cobros son:

Falta de liquidez en la empresa, incumplimiento de obligaciones, préstamos que no son destinados a inversión sino a pago de deudas, uso ineficiente de recursos, plazos excesivos en el pago de los clientes, incremento en deudas innecesarias, disminución de la confiabilidad de la empresa ante los proveedores.

Recomendaciones:

Implementación del proceso de cobranza propuesto, uso de análisis de razones financieras para la toma de decisiones.

9. Falta de cobro por antigüedad de saldos.

Hallazgo

Se pudo verificar que la empresa no realiza como parte del proceso de cobro una clasificación de la cartera de clientes respecto a la antigüedad de saldos, no realiza llamadas de cobranza y confirmación de pago lo que implica que la misma no pueda percibir o recuperar de forma eficiente lo adeudado por los clientes de forma oportuna.

Efecto:

La acumulación de saldos excesivos y con plazos extensos no permiten tener una cartera de clientes sana.

Recomendación:

Implementar la cobranza prejudicial o la contratación de una empresa especializada en cobros a fin de poder recuperar lo vendido y permitir mejorar la situación de la cartera de clientes.

Se discutió este informe con el Gerente General y entendemos que algunas de las sugerencias ya están en estudio para ser implementadas a corto plazo, buscando así mejorar las operaciones relacionadas al proceso de cobros.

Agradeciendo la colaboración recibida de parte del personal de la entidad en la realización de la auditoría y estamos a su disposición para ampliar o aclarar el contenido del presente informe.

Sebastian R

Lic. Sebastián Romero
Contador Público y auditor

Colegiado No.12346

CONCLUSIONES

1. El papel del Contador Público y Auditor en la ejecución de una auditoría operacional consiste en realizar un examen y evaluación profesional de operaciones o actividades para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía que permita realizar las recomendaciones gerenciales de mejora, aplicando la metodología que comprende la familiarización, investigación y análisis, así como el respectivo informe.
2. La empresa Eco-Incineración, S.A. no cuenta con manuales de normas y procedimientos para la realización de las distintas actividades del departamento de cobros que permitan la eficiente recuperación de la cartera de créditos, brinde lineamientos necesarios y proporcione un documento de referencia para los empleados.
3. El proceso de cobros utilizado en la empresa Eco-Incineración, S.A. no es el adecuado, es ineficiente, no se observa la antigüedad de saldos para realizar los cobros, esto deriva en problemas de liquidez y endeudamiento.
4. La presencia de falta de liquidez, endeudamiento para cubrir sus obligaciones, ampliación del plazo de crédito a los clientes, son efectos financieros de no desarrollarse adecuadamente el proceso de cobros.

RECOMENDACIONES

1. Que el profesional de Contaduría Pública y Auditoría evalúe el proceso de cobros de una empresa prestadora de servicios de incineración de desechos, en la ejecución una auditoría operacional para determinar la eficiencia y realizar las recomendaciones de mejora a la gerencia, utilizando la metodología de este tipo de auditoría: familiarización, investigación y análisis, así como el informe.
2. La Gerencia General diseñe e implemente un manual de normas y procedimientos, contratando los servicios de un especialista, para que el personal del departamento de cobros al realizar el proceso y actividades del departamento cuente con un documento de referencia para consulta.
3. La Gerencia General de Eco-Incineración, S.A., debe poner en práctica las recomendaciones que se incluyeron en el informe final de auditoría operacional, implementando los cambios necesarios, con el propósito de corregir las deficiencias detectadas en el departamento de cobros y capacitar a los empleados que participan en el proceso de cobranza para adquirir los conocimientos necesarios que les permitan el adecuado cumplimiento de sus funciones.
4. La Gerencia General debe establecer un proceso de cobros adecuado, preparar la gestión de cobranza e implementar políticas de cobro por escrito, para permitir la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar y no incidir en problemas financieros, a partir de la implementación del mismo, en la empresa Eco-Incineración, S.A.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

TEXTOS CONSULTADOS

1. Cabildo Miranda, M.P, Claramunt Vallespí, Rosa M., Cornago Ramirez, Escolástico León, C., Esteban Santos, S., Farrán Morales, M.A., ... Pérez Torralba, Marta (2013) *Reciclado y Tratamiento de Residuos*. España: UNED, Universidad Nacional de Educación a Distancia. 354 páginas.
2. Catholic Relief Services- Asociación de Obispos Católicos de Estados Unidos. (2012), *Fortalecimiento Institucional: Crear Procesos Fuertes de Gestión*. Baltimore. 701 páginas.
3. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad. (International Auditing and Assurance Estándar Board/ IAASB), 2013, *Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento, y Servicios Relacionados*. IFAC. 739 páginas.
4. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2015) *Normas Internacionales de Información Financiera*, Departamento de publicaciones IASCF. 1,740 páginas.
5. Cuatrecasas Arbós, L. (2011) *Los servicios. Gestión de los procesos de servicios: Organización de la producción y dirección de operaciones*. España: Ediciones Díaz de Santos. 776 páginas.
6. Elías Castells, X., (2012) *Reciclaje de Residuos Industriales*, (2ª ed.) Madrid, España: Ediciones Días de Santos, S.A. 1,295 páginas.

7. Gitman, L., Zutter, C.J., (2012) *Principios de Administración Financiera* (12ª ed.) México: Pearson Educación. 720 páginas.
8. Grande Esteban, I., (2014) *Marketing de Servicios*. (4ª. ed.). España: Esic Editorial. 400 páginas.
9. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2006) *Auditoría Operacional*. (13ª ed.) México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. 169 páginas.
10. Martín Peña, M. L. y Díaz Garrido, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios.*, (4ª. ed.). Madrid, España: ESIC Editorial. 294 páginas.
11. Morales Castro, A., Morales Castro, J.A., (2014) *Créditos y Cobranza*, México, D.F.: Grupo Editorial Patria. 306 páginas.
12. Publicaciones Vértice, S.L. (2007) *Gestión Medioambiental: Manipulación de Residuos y Productos Químicos*. España: Vértice. 272 páginas.
13. Pungitore, J. L. (2013) *Sistemas Administrativos y Control Interno*, Argentina: Osmar D. Buyatti Librería Editorial. 392 páginas.
14. Salvador Ferrer, C. M. (2008) *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería, España: Editorial Universidad de Almería.
15. Santillana González, J. R. (2009). *Auditoría Interna Integral*. (2ª ed) México: International Thomson, S.A. de C.V.
16. Téllez Trejo, B. R. (2007) *Auditoría un Enfoque Práctico*, México: Cengage Learning Editores.

17. Ramírez Padilla, D.N. (2013) *Contabilidad Administrativa*, (2ª. ed.) México: Editorial McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
18. Rodríguez Valencia, J. (2012) *Auditoría Administrativa*, (9ª ed), México: Trillas. 448 páginas.
19. Villaseca Morales, D. (2014) *Innovación y Marketing de Servicios en la Era Digital*, (2ª ed.) España: Esic Editorial. 328 páginas.
20. Westerfield Jordan, Ross (2014). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. (10ª. ed), México D.F.: Editorial McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

LEYES CONSULTADAS

21. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. *Código de Comercio*. 289 páginas.
22. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441. *Código de Trabajo*. 228 páginas.
23. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 6-91. *Código Tributario*. 96 páginas.
24. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 4-2012. *Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y el Combate a la Defraudación y al Contrabando*. 25 páginas.
25. Congreso de la República de Guatemala. Decreto, 27-92. *Ley del Impuesto al Valor Agregado*. 53 páginas.

26. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. *Ley de Actualización Tributaria*. 104 páginas.
27. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 73-2008. *Ley del Impuesto de Solidaridad*. 3 páginas.
28. Congreso de la República de Guatemala. Decreto, 90- 97. *Código de Salud*. 65 páginas.
29. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Acuerdo Gubernativo No. 509-2001. *Reglamento para el Manejo de Desechos Sólidos Hospitalarios*. 12 páginas.

WEBGRAFÍA

30. Ministerio de Trabajo y Previsión Social. (2018). *Salario Mínimo*. Consulta 12 de septiembre de 2018 .Recuperado de: <http://www.mintrabajo.gob.gt/index.php/salariominimo.html>
31. Centro Coordinador del Convenio de Basilea para América Latina y el Caribe. Consulta 13 de septiembre de 2018. Recuperado de http://www.cempre.org.uy/docs/biblioteca/guia_para_la_gestion_integral_residuos/gestion_respel01_fundamentos.pdf
32. Puerres, I. Auditoría Operacional. Consulta 07 de septiembre de 2016. Recuperado de: http://drupal.puj.edu.co/files/OI042_Ivan%20Puerres_0.pdf
33. Universidad del Cauca *Lecturas de Auditoría*. Consulta 20 de agosto de 2016. Recuperado de: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>