

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN  
DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE  
CRÉDITO Y COBROS DE UNA EMPRESA DEDICADA A  
LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

TESIS

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

POR

**LISBETH EUGENIA VELARDE PÉREZ**

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

**CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

**LICENCIADA**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019

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

Decano:	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario:	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero:	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo:	MSc. Byron Geovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero:	Vacante
Vocal Cuarto:	BR.CCLL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto:	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

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

Matemática-Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contabilidad	Lic. Carlos Humberto Echeverría Guzmán
Auditoría	Lic. Marco Antonio Vélez González

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

Presidente	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Secretario	Lic. Víctor Manuel Sipac Cuin
Examinador	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala 1 de abril de 2019

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

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 272-2018 de fecha diecisiete de agosto de dos mil dieciocho del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a la señorita Lisbeth Eugenia Velarde Pérez, carné 200315490, en su trabajo de tesis titulado **"EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS"**, me permito informarle que, de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

En este sentido, el trabajo referido constituye un aporte importante para los profesionales de las ciencias económicas, instituciones y personas interesadas en el tema objeto de estudio. En tal virtud, en opinión del suscrito, el documento presenta el resultado de una investigación cuya actualidad y calidad, reúne los requisitos académicos necesarios que el caso amerita.

Con base en lo expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por la señorita Velarde Pérez, en el Examen Privado de Tesis, previa a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,

Lic. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría  
No. De Colegiado 805

Lic. Ronald Hurtarte  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 805

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS  
Edificio "s-8"  
Ciudad Universitaria, Zona 12  
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0928-2019  
Guatemala, 11 de octubre del 2019

Estudiante  
LISBETH EUGENIA VELARDE PÉREZ  
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 20-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 03 de octubre de 2019, 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 Escuelas de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría, de Economía 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: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

LISBETH EUGENIA VELARDE PÉREZ	200315490-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBROS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS
----------------------------------	-------------	--

3°. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES  
SECRETARIO

m.ch



## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS** Fuente de vida y dador de toda sabiduría
- A MIS PADRES** Héctor Estuardo y Leticia Estela, gracias por todo lo aportado a mi vida
- A MI HERMANO** Luis Estuardo Velarde, gracias por tu apoyo y consejos en todo momento, te quiero bro.
- A MI SOBRINO** Alan Ricardo, gracias por llenar mi vida de luz y cariño, que este logro sirva de inspiración para tu vida profesional.
- MUY ESPECIALMENTE** A Alfredo Sánchez Díaz, mi eterno agradecimiento por todo el apoyo y cariño, este momento no sería posible sin ti.
- A MIS AMIGOS** Aurora Morales, Beatriz Juárez, Emerson Bautista, Jerson González y Oscar Rodríguez, siempre serán compañeros de batalla, gracias por todo, los llevo en mi corazón
- A MI ASESOR DE TESIS** Licenciado Ronald Hurtarte, gracias por toda la paciencia, las enseñanzas y sabios conocimientos compartidos.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS** Quien me formo en el área, con todos los conocimientos importantes para mi desarrollo profesional.
- A MI CASA DE ESTUDIOS** Universidad de San Carlos de Guatemala, por siempre mi Alma Mater.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN i

### CAPÍTULO I

#### EMPRESA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1.1	Definición	1
1.2	Tipos de empresa	1
1.2.1	Empresa comercial	1
1.2.2	Empresa lucrativas	1
1.2.3	Empresas no lucrativas	2
1.2.4	Empresas privadas	2
1.2.5	Empresas públicas	2
1.3	Naturaleza de la empresa	2
1.4	Objetivos de la empresa	2
1.5	Importancia de la empresa	3
1.6	Forma de organización	3
1.7	Servicios	4
1.8	Empresas de servicios	5
1.9	Turismo	5
1.10	Servicios turísticos	6
1.11	Empresas comercializadoras de servicios turísticos	7
1.11.1	Hotelería	7
1.11.2	Agencias de viaje	7
1.11.3	Agencias de operadora de turismo interno receptivo	8
1.11.4	Agencias de viaje de turismo emisor	8
1.11.5	Agencias Mayoristas	8
1.11.6	Empresas de transporte turístico	8
	Legislación aplicable a Empresas Comercializadoras de	
1.12	Servicios Turísticos	9

1.12.1	Constitución Política de la República de Guatemala	9
1.12.2	Código de Comercio (Decreto Legislativo 2-70)	9
1.12.3	Código Tributario (Decreto Legislativo 6-91)	10
1.12.4	Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92)	10
1.12.5	Ley del Impuesto de Solidaridad (Decreto 73-2008)	11
1.12.6	Ley de Actualización Tributaria (Decreto 10-2012)	11
1.12.7	Código de Trabajo (Decreto 1441)	12
1.12.8	Creación de Bonificación Incentivo (Decreto 37-2001)	12
	Ley de Bonificación Anual para trabajadores del Sector	
1.12.9	Privado y Público (Decreto 42-92)	13
	Fijación de Salarios Mínimos para Actividades Agrícolas, No	
	Agrícolas y de la Actividad Exportadora y de Maquila	
1.12.10	(Acuerdo Gubernativo Número 388-2010)	14
	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social	
1.12.11	(Decreto 295)	14
1.12.12	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo	15
	Ley que Promueve el Turismo Interno y sus Reformas	
1.12.13	(Decreto 42-2010)	16

## **CAPÍTULO II**

### **ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**

2.1	Reseña histórica	18
2.2	Definición	19
2.2.1	Otras definiciones	19
2.3	Importancia de las ventas al crédito	20
2.4	Administración de los créditos y cobros	21
2.5	Riesgos en el otorgamiento de crédito	22
2.5.1	Riesgo de crédito	22

2.5.2	Riesgo de liquidez	22
2.5.3	Riesgo inherente	23
2.5.4	Riesgo de control	23
2.5.5	Riesgo residual	23
2.6	Estándares de crédito	24
2.7	Política de créditos	24
2.7.1	Factores básicos para crear una política de crédito	24
2.8	Administración de antigüedad de saldos	26
2.9	Departamento de créditos y cobros	27
2.10	Importancia del departamento de créditos y cobros	27
2.11	Funciones del departamento de créditos y cobros	28
2.12	Objetivos del departamento de créditos y cobros	28
2.13	Estructura del departamento de créditos y cobros	29
2.14	Personal del departamento de créditos y cobros	30
2.14.1	Descripciones de puestos	30
2.15	Control interno en los créditos y cobros	31
2.15.1	Principios	31
2.15.2	Objetivos	32
2.15.3	Controles aplicables	32

### **CAPÍTULO III**

#### **SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y LA AUDITORÍA INTERNA**

3.1	Control interno	33
3.2	Objetivos del control interno	33
3.2.1	Objetivos operacionales	33
3.2.2	Objetivos de información	34
3.2.3	Objetivos de cumplimiento	35
3.3	Componentes del control interno	35

3.3.1	Entorno de control	35
3.3.2	Evaluación de riesgos	39
3.3.3	Actividades de control	41
3.3.4	Información y comunicación	43
3.3.5	Actividades de supervisión	45
3.4	Evaluación del sistema de control interno	46
3.5	Auditoría Interna	47
3.5.1	Evolución de la Auditoría Interna	47
3.5.2	Código de ética	48
3.5.3	Misión de Auditoría Interna	49
3.5.4	Principios de la Auditoría Interna	50
	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la	
3.5.5	Auditoría Interna	50
3.5.6	Guías de implementación	52
3.5.7	Guías complementarias	52

## **CAPITULO IV**

### **EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS (CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes	53
4.2	Nombramiento del Auditor	55
4.3	Planificación de la revisión	57
4.4	Cuestionario de control interno	62
4.5	Programa de trabajo	70

4.6	Trabajo de campo	71
4.7	Informe	199
	CONCLUSIONES	209
	RECOMENDACIONES	210
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	211

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

- |    |   |    |
|----|---|----|
| 1. | Organigrama de la empresa                         | 4  |
| 2. | Organigrama del Departamento de créditos y cobros | 29 |

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, para hacer frente al mundo competitivo en el que se encuentran las empresas, es necesario que estas cuenten con controles adecuados que permitan a la Dirección reaccionar de manera favorable a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y a la evolución del entorno económico, esto a través de adaptar su estructura organizativa para asegurar su expansión y crecimiento a futuro.

El control interno, es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables a cada empresa. Es importante que la alta Gerencia se encuentre informada de este concepto fundamental para contar con un control interno eficaz.

El Contador Público y Auditor que se encuentra a cargo de la Auditoría Interna de la empresa, debe llevar a cabo la evaluación del control interno en el área de créditos y cobros, con el objetivo de medir la efectividad de los controles y procedimientos establecidos, así también identificar deficiencias y oportunidades de mejora en estos, para la adecuada consecución de los objetivos de la empresa.

En Guatemala, las empresas que se dedican a comercializar servicios turísticos se encuentran expuestas a riesgos constantes tanto reputacionales, como operacionales y financieros, es por ello que estas compañías deben contar con un sistema de control interno eficaz sobre las cuentas por cobrar,

que les permita lograr sus objetivos operacionales, de rentabilidad, prevención de pérdida de recursos y en el cumplimiento de leyes y normas aplicables.

El objetivo general de esta tesis es: realizar una evaluación de la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno en el área de Créditos y cobros, a través del desarrollo de la investigación en este trabajo de tesis, para el cumplimiento de dicho objetivo, el presente trabajo se encuentra plasmado en cuatro capítulos estructurados de la siguiente forma:

El capítulo I, desarrolla los temas generales de las empresas que comercializan servicios turísticos, tales como tipos de empresa, definición, naturaleza, objetivos, importancia, legislación aplicable, entre otros.

El capítulo II, contiene todo lo relacionado propiamente a los créditos y cobros, desde definiciones hasta la política de créditos y la gestión de los saldos por cobrar dentro de la empresa.

En el capítulo III, se desarrollan todas las definiciones y elementos de los temas de control interno y la auditoría interna, considerando que estos son la base para ejecutar una evaluación efectiva del Control Interno apegado a Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el Marco Integrado de Control Interno (Informe COSO).

El capítulo IV, contiene todo el desarrollo del caso práctico, el cual muestra los procedimientos y técnicas de auditoría aplicados a la evaluación del control interno en el área de créditos y cobros, con sus respectivos papeles de trabajo y el informe de resultados que contiene áreas de mejora y recomendaciones para llevar a cabo estas.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones que resultan del trabajo de tesis realizado, con el fin que sean consideradas por la

administración de la empresa y contribuir con esto al fortalecimiento del control interno en el área de créditos y cobros.

Así también las correspondientes referencias bibliográficas al final.

# **CAPÍTULO I**

## **EMPRESA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **1.1 Definición**

La empresa es considerada como una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes y/o servicios a cambio de un precio que le permita la reposición de los recursos empleados y la consecución de los objetivos definidos.

El Código de Comercio de la República de Guatemala en el artículo número 655 señala que “se entiende por empresa mercantil al conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro de manera sistemática, bienes y servicios”.  
(3:129)

### **1.2 Tipos de empresa**

Las empresas pueden ser clasificadas de acuerdo al sector al que se enfoquen, ya sea en la venta de bienes o prestación de servicios, así también en el sentido de ser lucrativas o no lucrativas, privadas o públicas.

#### **1.2.1 Empresa comercial**

Dentro de este tipo de empresas podemos encuadrar a todas aquellas que se dediquen a la comercialización de bienes o servicios en cualquiera de las formas existentes.

#### **1.2.2 Empresas lucrativas**

Toda entidad que comercialice bienes o servicios con el fin de obtener ganancias económicas y que éstas sean reinvertidas nuevamente en el negocio, son denominadas lucrativas.

### **1.2.3 Empresas no lucrativas**

Toda entidad que realiza transacciones comerciales o financieras, sin ánimo de lucro y con el fin, generalmente de realizar obras de apoyo a la comunidad, comúnmente llamadas obras sociales.

### **1.2.4 Empresas privadas**

Se denominan empresas privadas, todas aquellas que el origen de su capital proviene de personas particulares, sean individuales o jurídicas.

### **1.2.5 Empresas públicas**

Son todas aquellas que el origen de su capital proviene de entidades públicas, administradas por el Estado de Guatemala, las cuales regularmente son utilizadas para obtener financiamiento propio para el funcionamiento del Estado.

## **1.3 Naturaleza de la empresa**

Se define por su actividad económica principal, la cual puede ser venta de bienes, prestación de servicios, entidad financiera, industria, etc.

## **1.4 Objetivos de la empresa**

Toda empresa se distingue por los objetivos que persigue o espera obtener en el transcurso del tiempo. Los objetivos de cada empresa son específicos, en función del propósito para el cual fueron creadas.

La determinación de los objetivos está íntimamente ligado a la misión y visión definida por la administración como punto de partida de la operación de la empresa.

## **1.5 Importancia de la empresa**

Radica en el aporte de cada empresa, al producto interno bruto del país y el grado de desarrollo y oportunidades de empleo que otorga a los miembros de esta.

Siendo cada tipo de empresa, de vital importancia para el desarrollo del país, ya que cada rama a la que se dedican forma parte del engranaje de funcionamiento del estado para un adecuado punto de equilibrio financiero.

## **1.6 Forma de organización**

En Guatemala las empresas pueden ser individuales, sociedades colectivas, sociedades accionarias ó sociedades de emprendimiento, la forma de organización más común es la Sociedad Anónima, la cual se encuentra normada en el Código de Comercio en su capítulo VI. (5:17)

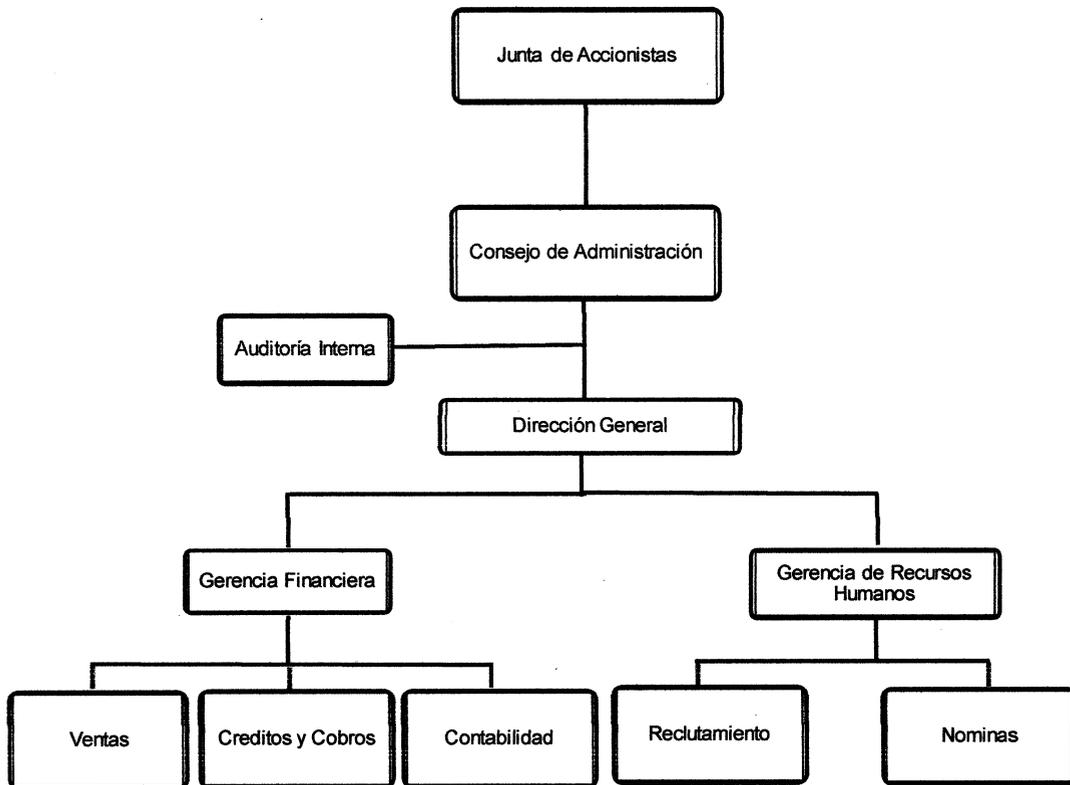
Se denomina Sociedad Anónima a la que tiene capital dividido y representada por acciones, así mismo, la responsabilidad de sus accionistas se encuentra limitada al pago de sus acciones.

Las sociedades anónimas, se crean con un capital social autorizado, el cual es ilimitado, sin embargo, el capital efectivamente pagado para su dar inicio a su funcionamiento es de Doscientos Quetzales (Q.200.00) (5:18)

La fiscalización de las sociedades estará a cargo de los propios accionistas o por uno o varios contadores o auditores, de acuerdo a lo que se establezca en la escritura social. Los Contadores o auditores, deberán ser asignados en asamblea ordinaria y dependerán directamente de esta.

A continuación, se presenta Organigrama de Sociedad Anónima y su estructuración sugerida.

FIGURA No. 1  
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia, con base en la investigación realizada.

### 1.7 Servicios

Los servicios incluyen todas las actividades económicas cuyo resultado no es un producto de constitución física, que generalmente se consume en el momento que se produce y que puede proporcionar un valor agregado al añadir aspectos como la conveniencia, entretenimiento, comodidad o salud; que son características intangibles de preocupación para los que lo adquieren por primera vez.

## **1.8 Empresas de servicios**

Son aquellas que ofrecen a los consumidores, servicios varios, con el objetivo de lograr la satisfacción de las necesidades que originan la adquisición de dichos servicios.

## **1.9 Turismo**

Es una de las principales fuentes de intercambio cultural, social y económico de los pueblos, se inicia como una actividad definida a mediados del siglo XIX, derivado de la innovación de los medios de comunicación como las vías terrestres y transporte, lo que fundamentó su nacimiento.

Comprende “Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado”

Según el Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT-, existen varios tipos de turismo, a seguir:

- a) Turismo Receptor, “el de los visitantes no residentes que viajan dentro del territorio económico del país de referencia” (20:12).
- b) Turismo Emisor, “el de los visitantes residentes que viajan fuera del territorio económico del país de referencia”. (20:12)
- c) Turismo de Negocios, cuando las personas se desplazan a diferentes lugares por razones de su trabajo.
- d) Turismo Combinado, el que las personas realizan por trabajo, estudios, negocios u otros, dentro o fuera del país, aprovechando la oportunidad de combinar su estancia con el descanso y la recreación.

- e) Turismo Cultural, en este tipo, los turistas son motivados a visitar otros lugares, con el objetivo de conocer otras culturas, para enriquecer sus conocimientos.
- f) Turismo Recreativo, se lleva a cabo con el objetivo de obtener recreación y descanso, conociendo nuevos lugares, climas, personas y costumbres.
- g) Turismo Religioso, cuando el fervor de las personas se hace presente e impulsados por un motivo religioso, se desplazan hacia un determinado lugar.

Dentro del turismo, es importante clasificar a las personas con base al criterio de residencia, con el fin de determinar si la persona que llega a un país es un “visitante” u “otro tipo de viajero”; si es un “visitante”, permite determinar si es un residente nacional o extranjero.

La clasificación dada a las personas es la siguiente:

- a) Visitante del día (excursionista), “visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado” (20:12)
- b) Turista, “(visitante que pernocta) es un visitante que permanece al menos una noche en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado” (20:12)

### **1.10 Servicios turísticos**

Corresponde al desarrollo y explotación de los lugares denominados turísticos en Guatemala, para lo cual existen diversos servicios que se pueden ofrecer tales como tours, hospedaje, guías, juegos extremos, etc.

La actividad turística se encuentra regulada por el Decreto Legislativo 1701, del Congreso de la República, publicado en el Diario Oficial el 6 de octubre de

1967, - Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo-, fue creado como una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

### **1.11 Empresas comercializadoras de servicios turísticos**

Guatemala es un país que posee una amplia riqueza natural, la cual en los últimos años ha sido explotada en el ámbito del ecoturismo y turismo en general.

Derivado de esto, existen muchas empresas dedicadas a la explotación de este rubro, ofreciendo servicios varios que van desde tours operadoras hasta administración de hoteles en distintos departamentos del País.

Actualmente existen más de veinte operadoras de turismo, activas en Guatemala, las cuales se han enfocado en distintos sectores de clientes, algunas de ellas únicamente trabajan con turistas extranjeros, en tanto otras promocionan el turismo interno para los guatemaltecos.

Dentro de las empresas comercializadoras de servicios turísticos existen:

#### **1.11.1 Hotelería**

Es uno de los elementos más importantes en el campo turístico, puesto que brinda hospedaje y otros servicios complementarios al cliente-turista, que garantizan su estancia y regreso a visitar de nuevo el mismo lugar.

#### **1.11.2 Agencias de Viaje**

“Son aquellas personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades mercantiles, dirigidas

a servir de intermediarios entre las personas que lo soliciten y los prestatarios de los servicios utilizados por las mismas, poniendo los bienes y servicios turísticos a disposición de quienes deseen utilizarlos” (19:1)

### **1.11.3 Agencias de operadora de turismo interno y receptivo**

“Son aquellas que organizan y promocionan giras, circuitos y excursiones, pudiendo ser éstas, aéreas, marítimas y terrestres a desarrollarse dentro del territorio nacional y sus servicios son vendidos tanto en el extranjero como dentro del país” (19:1)

### **1.11.4 Agencias de viaje de turismo emisor**

“Son aquellas que se encargan como intermediarias, de organizar, promocionar y vender giras, transportación, circuitos y excursiones aéreas, marítimas y terrestres, a realizarse en el extranjero” (19:2)

### **1.11.5 Agencias mayoristas**

“Son aquellas empresas intermediarias con una o varias representaciones de empresas turísticas extranjeras y realizan sus ventas únicamente por intermedio de las agencias emisoras y/o receptoras” (19:2)

### **1.11.6 Empresas de transporte turístico**

Son aquellas que se dedican con exclusividad a transportar de un lugar a otro del destino a los turistas.

## **1.12 Legislación Aplicable a Empresas Comercializadoras de Servicios Turísticos**

Toda entidad dentro de la República de Guatemala que desee ejercer cualquier actividad comercial, deberá regirse por normas, leyes y reglamentos. A continuación, se detallan, las principales normas que debe observar la empresa que comercializa servicios turísticos.

### **1.12.1 Constitución Política de la República de Guatemala**

Es la norma jurídica suprema positiva, que rige la organización del Estado, estableciendo la autoridad, forma de ejercicio y los límites de los órganos públicos, definiendo los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos.

Creada por la Asamblea Nacional Constituyente el 31 de mayo de 1985 y reformada por Acuerdo Legislativo número 18-93, establece en su artículo número 43 la Libertad de Industria, comercio y trabajo, garantizando el desarrollo comercial de Guatemala.

### **1.12.2 Código de Comercio (Decreto Legislativo 2-70)**

Con el objeto de desarrollar y estimular la libre empresa y facilitar su organización, se crea el Decreto Legislativo número 2-70, en el cual se estipulan todas aquellas normas que regulan a los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles.

Contiene las disposiciones generales que regulan la actividad mercantil en el país, estas son de aplicabilidad para las personas que por cuenta propia o ajena y con fines de lucro desempeñan una actividad que tenga relación con La industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios entre otros.

### **1.12.3 Código Tributario (Decreto Legislativo 6-91).**

El congreso de la República con el fin de regular el principio de legalidad en materia tributaria, crea el Decreto Legislativo número 6-91 y sus reformas.

Este código regirá las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado. De conformidad con el artículo 14 del Código Tributario de Guatemala, surge una obligación tributaria al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en cada una de las leyes fiscales del país en tal sentido, al igual que cualquier entidad con fines lucrativos, las empresas que comercializan servicios turísticos, están sujetas a una legislación tributaria que deben cumplir para contribuir con el desarrollo económico y social del país.

### **1.12.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto 27-92).**

Con el fin de ordenar, actualizar y facilitar el cumplimiento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, emitida en 1984, se emite el Decreto número 27-92 y sus reformas.

En dicho decreto, se establece que el impuesto se genera cuando una persona, ya sea individual o jurídica desarrolle actividades mercantiles tales como, venta o permuta de bienes, importaciones, prestación de servicios, entre otros, aplicando a la base imponible una tarifa del doce por ciento (12%).

### **1.12.5 Impuesto de Solidaridad (Decreto 73-2008).**

Tomando como base el fin supremo de la realización del bien común de los guatemaltecos bajo el mandato de guardar conducta fraternal entre sí, se emite el Decreto número 73-2008 y sus reformas.

El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%), que se determina multiplicando el tipo impositivo por la base imponible establecida en el artículo 7 de esta Ley. Al impuesto determinado, se le restará el Impuesto Único Sobre Inmuebles efectivamente pagado durante el mismo trimestre.

Es importante indicar que los contribuyentes acogidos bajo el régimen general del Impuesto sobre la Renta, quienes pagan una tarifa del 5% hasta un monto de treinta mil quetzales y un 7 % sobre el excedente de sus ingresos gravados, están exentos de pagar el Impuesto de Solidaridad.

### **1.12.6 Ley de Actualización Tributaria (Decreto 10-2012).**

Derivado de la necesidad de adecuar y sistematizar las normas tributarias con la finalidad que puedan ser aplicadas de forma adecuada, se crea el Decreto número 10-2012, llamado Ley de Actualización Tributaria.

Esta normativa se divide en siete libros de la siguiente manera:

Libro I, Impuesto Sobre la Renta, en el artículo 180. Derogatorias. Indica Se derogan: 1. El Decreto Número 26-92 del Congreso de la República, Ley del Impuesto Sobre la Renta, y sus reformas, a partir de la vigencia del Impuesto Sobre la Renta contenido en el libro I de esta Ley.

Libro II, Impuesto específico de la primera matricula de vehículos automotores, terrestres

Libro III, Ley Aduanera Nacional

Libro IV, Reformas al decreto 27-92 del Congreso de la República, Ley del Impuesto al Valor Agregado

Libro V, Reformas al decreto 70-94 del Congreso de la República, ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos,

Libro VI, Reformas al decreto 37-92 del Congreso de la República, Ley del Impuesto de Timbres Fiscales y de Papel Sellado Especial Para Protocolos

Libro VII, Disposiciones transitorias y finales.

#### **1.12.7 Código de Trabajo (Decreto 1441)**

Con el fin de establecer toda la normativa necesaria, al respecto de las relaciones entre patrono y trabajador, derechos y obligaciones de ambos, se crea el Decreto número 1441 y sus reformas.

Este código contiene todas las disposiciones necesarias para la regulación de las relaciones entre patrono y trabajador y establece el derecho del trabajo como tutelar de los trabajadores, por lo que garantiza principalmente a este.

#### **1.12.8 Creación de Bonificación Incentivo (Decreto 37-2001)**

Este decreto se crea en base al artículo 171 de la Constitución Política de la República de Guatemala, en el cual se establece la bonificación incentivo para todos los trabajadores en el artículo 1: "Se crea a favor de todos los trabajadores del sector privado del país, cualquiera que sea la actividad en que se desempeñen, una bonificación incentivo de DOSCIENTOS CINCUENTA QUETZALES (Q. 250.00) que deberán pagar a sus empleados junto al sueldo

mensual devengado, en sustitución de la bonificación incentivo a que se refieren los decretos 78-89 y 7-2000, ambos del Congreso de la República.”  
(7:2)

### **1.12.9 Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público (Decreto 42-92).**

Decreto creado bajo la premisa que es deber del Estado garantizar las condiciones de vida del trabajador, así como mejorar su situación económica y social, este establece un bono anual que se pagará así:

**“Artículo 1.-** Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

**Artículo 2.-** La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere de menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado. Para determinar el monto de la prestación, se tomará como base el promedio de los sueldos o salarios ordinarios devengados por el trabajador en el año el cual termina en el mes de junio de cada año.” (9:2)

### **1.12.10 Fijación de Salarios Mínimos para Actividades Agrícolas, No Agrícolas y de la Actividad Exportadora y de Maquila. (Acuerdo Gubernativo Número 388-2010)**

Acuerdo creado amparados en los artículos 102 literal f) y 183 literal e) de la Constitución Política de la República de Guatemala; y con fundamento en el artículo 101 de la misma Constitución, 3 del Convenio 131 Sobre la Fijación de Salarios Mínimos, de la Organización internacional del Trabajo -OIT-; y 103, 104, 112, 113 y 115 del Código de Trabajo.

En este acuerdo se establecen que: “El objeto del salario mínimo es lograr que un mayor número de trabajadores devenguen salarios que sean superiores a los fijados en este Acuerdo, en consecuencia, el Organismo Ejecutivo promoverá políticas salariales para que las empresas adopten mejores sistemas de remuneración para que los trabajadores tengan un mejor nivel de vida.” (15:3)

### **1.12.11 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (Decreto 295)**

Con el fin de establecer un régimen de Seguridad Social Obligatoria, se crea el Decreto número 295, del Congreso de la República, en el cual se incluye todo lo concerniente al funcionamiento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, así como los derechos y obligaciones de este con el trabajador.

Regula así mismo las cuotas establecidas que deben ser pagadas al instituto por parte de los patronos y los trabajadores, las cuales garantizan el funcionamiento de la institución y atención adecuada para todos los afiliados.

### **1.12.12 Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo.**

Decreto emitido con fundamento en el inciso 1ro. del artículo 170 de la Constitución Política de la República, se emite con el fin de promover el desarrollo e incremento del turismo en el país, ya que el desarrollo de la industria turística, significaría para Guatemala el incremento de fuentes de trabajo, ingreso de divisas, dispersión de numerario en sectores empresariales y alza de ingresos tributarios.

Este decreto en su artículo número 2, establece: "Se crea el Instituto Guatemalteco de Turismo, cuya denominación abreviada es INGUAT, la cual no podrá adoptar ninguna otra entidad pública o privada. Su domicilio es la ciudad de Guatemala y ejerce jurisdicción en toda la República". (12:1)

De acuerdo al artículo 4 de la Ley Orgánica del INGUAT, este queda obligado a desarrollar algunas funciones como determinar lugares de atracción turística en el territorio nacional, cooperar con la restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, elaborar un plan de turismo interno, fomentar las industrias de artesanías típicas, colaborar en la celebración de ferias nacionales e internacionales, entre otras.

El reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica del INGUAT, establece en su artículo 26 lo siguiente: "Los hoteles y demás centros de hospedaje deberán inscribirse en los registros del INGUAT, donde se les fijarán y probarán las tarifas de acuerdo con los servicios que presenten.

EL INGUAT, percibirá un impuesto del diez por ciento (10%) por hospedaje que se cobrará sobre las tarifas, excluida alimentación y otros servicios, en hoteles, moteles, campamentos, pensiones y demás centros de alojamiento,

cuando la tarifa autorizada sea de dos quetzales o más por día o fracción diaria.

El impuesto establecido a favor del INGUAT se aplicará al usuario y no estará involucrado en las tarifas que sobre hospedaje apruebe el INGUAT; deberá hacerse público y no se cobrará cuando se trate de hospedaje en habitaciones o apartamentos por periodos mensuales o de treinta días consecutivos.” (12:17)

### **1.12.13 Ley que Promueve el Turismo Interno y sus Reformas (Decreto 42-2010)**

Este Decreto se crea basados en la necesidad de promover que el turismo interno tenga un alto grado de satisfacción entre los turistas y que represente para ellos una experiencia significativa que los haga conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente prácticas turísticas sostenibles, inicialmente modifica el día de asueto así:

**“Artículo 2. Día de Asueto.** Con el objeto de promover el turismo nacional, cuando el día de asueto recaiga en día martes se gozará el día lunes anterior; si recae en día miércoles o jueves, se gozará el día viernes inmediato; si el mismo recayese en día sábado o domingo, no se modificará.

Se exceptúan de la aplicación de la presente Ley los días: uno de enero, el jueves, viernes y sábado santos; el uno de mayo; el quince de septiembre; el veinte de octubre; el uno de noviembre; medio día del veinticuatro de diciembre; el veinticinco de diciembre; medio día del treinta y uno de diciembre y el día de la festividad de la localidad.” (13:3)

Posteriormente mediante Decreto 19-2018, se reforma el artículo anterior, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 1.** Se reforma el artículo 2 del Decreto Número 42-2010 del Congreso de la República, Ley que Promueve el Turismo Interno, el cual queda así:

**"Artículo 2.** Día de Asueto. Con el objeto de promover el turismo nacional, cuando el día de asueto coincida en día martes o miércoles, se gozará el día lunes inmediato anterior, si ocurriere en día jueves, viernes, sábado o domingo, se gozará el día lunes inmediato siguiente. Como consecuencia la presente Ley se aplicará para los siguientes asuetos: uno de mayo, treinta de junio, veinte de octubre y en todo caso, los descansos establecidos en otras leyes. Se exceptúan de la aplicación de la presente Ley, los días: uno de enero, medio día del miércoles santo, jueves y viernes santo; diez de mayo, quince de septiembre, uno de noviembre, medio día del veinticuatro de diciembre, veinticinco de diciembre, medio día del treinta y uno de diciembre y el día de la festividad de la localidad." (13:4)

## **CAPÍTULO II**

### **ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**

#### **2.1 Reseña histórica**

La palabra crédito tiene su origen del latín *creditum* que significa confianza. En los diversos significados de la palabra “crédito”, desde que fue aceptada en el lenguaje, durante el siglo XVI, confianza es su denominador común.

A través de la historia, el ser humano se ha preocupado por suplir sus necesidades básicas, una de las primeras formas para poder lograrlo, fue el trueque, por lo cual se afirma que el crédito es tan antiguo como la civilización.

En los inicios de la civilización, el préstamo se efectuaba en especie y fue hasta la aparición y empleo de la moneda, que surgieron los primeros signos crediticios.

Al reunirse los factores dinero y comercio, impregnan de un gran dinamismo las actividades humanas desarrolladas en el campo mercantil, propiciando un incremento en las operaciones comerciales a través de prácticas en las que además del dinero, aparece el crédito desempeñando un papel de trascendente y fundamental importancia.

Debe hacerse referencia que la palabra crédito significa “creer”, una persona (el acreedor) tiene confianza en otra (deudor), respecto al pago o cumplimiento de una obligación; por lo que no obtendrá de inmediato el concepto económico del valor del bien o servicio, será posteriormente. Se realizan así, las operaciones comerciales distintas a las conocidas como de contado.

A lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios, el análisis se ha realizado bajo los siguientes criterios:

A principios del 1930 la herramienta clave del análisis fue el balance. En 1952, se cambió al análisis del estado de resultados, lo más importante era verificar el efecto de la utilidad del período. Actualmente, se llevan una serie de análisis (cualitativo y cuantitativos) e investigación profunda y concreta, lo que se resume en otorgar crédito a aquel cliente que genera suficiente efectivo para pagarlo.

## **2.2 Definición**

El artículo 718 del Código de Comercio, describe el crédito como: “Por el contrato de apertura de crédito, el acreditante se obliga a poner en suma de dinero a disposición del acreditado, o bien a contraer obligaciones por cuenta de éste, quien deberá restituir las sumas de que disponga o a proveer las cantidades pagaderas por su cuenta, y a pagar los gastos, comisiones e intereses que resulten a su cargo”. (5:141)

Es el poder para obtener bienes o servicios por medio de la promesa de pago en una fecha determinada a futuro, también se define como el permiso que otorga la compañía a sus clientes, para que haga uso de su capital durante un tiempo determinado.

### **2.2.1 Otras definiciones**

Existen otras definiciones de los créditos y cobros, atendiendo los siguientes puntos de vista:

- a) **Desde el punto de vista contable**, los créditos forman parte del activo corriente y son originados por las ventas al crédito.
  
- b) **Desde el punto de vista administrativo**, son el total de créditos a corto plazo otorgados que aún no son recuperados, representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de la empresa y reflejan la efectividad del departamento de créditos y cobros. Un negocio se ayuda a mejorar a sí mismo, cuando ofrece crédito a sus clientes, según los productos y/o servicios que ofrece.
  
- c) **Desde el punto de vista financiero**, los créditos constituyen fondos comprometidos, significan una ampliación de los mismos, en forma directa del efectivo que debería percibirse de las ventas al crédito.

### **2.3 Importancia de las ventas al crédito**

El crédito comercial es el aplazamiento en el pago que las empresas conceden a sus clientes en una transacción comercial de compraventa de bienes o servicios.

Desde la perspectiva del cliente (comprador), es la obtención de financiación automática por la propia actividad de la empresa, con fórmulas de pago aplazado.

Es el sistema más sencillo, rápido y flexible de obtener financiación para una empresa, que además resulta esencial para el desarrollo económico.

El crédito es una herramienta valiosa para la existencia y desarrollo de la empresa, ya que permite aumentar los volúmenes de ventas y otorga a

determinados sectores de la población, la posibilidad de integrarse al mercado del consumidor, mejora las actividades de la empresa, amplía la cartera de clientes, entre otras ventajas. (17:2)

## **2.4 Administración de los créditos y cobros**

Para conservar los clientes y atraer nueva cartera, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos comerciales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo comercial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas al crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. (17:18)

Se debe tomar en cuenta todos los requisitos que debe llenar un cliente, con este fin se debe llenar una solicitud de crédito en la cual se especifica claramente los requerimientos del cliente, así como los siguientes datos mínimos:

- a) Nombre
- b) Dirección fiscal
- c) Teléfono
- d) Correo electrónico
- e) Constancias de ingresos
- f) Documento personal de identificación
- g) Constancia de Registro Tributario Unificado
- h) Patentes de empresa y sociedad.

Al realizar el análisis correspondiente previo al otorgamiento del crédito, debe tomarse en cuenta los aspectos siguientes:

- a) Seriedad
- b) Simulación de capacidad de pago
- c) Situación patrimonial
- d) Garantías de pago.

## **2.5 Riesgos en el otorgamiento de crédito**

Toda empresa, al momento de otorgar crédito, se enfrenta a distintos riesgos, teniendo como principales los siguientes:

### **2.5.1 Riesgo de crédito**

Posibilidad de pérdida económica derivada del incumplimiento de las obligaciones asumidas por las contrapartes de un contrato.

El concepto se relaciona habitualmente con las instituciones financieras y los bancos, pero afecta también a empresas y organismos de otros sectores.

El riesgo de crédito comercial cuenta con un claro reflejo contable en la empresa, determinado por la partida de "cuentas por cobrar".

Esta partida contable puede llegar a representar más de un 25% del valor total de los activos de la empresa (dependiendo enormemente del rubro de actividad de la misma, tamaño, etc.), por lo que debe ser objeto de atención y de gestión permanente, sobre todo teniendo en cuenta que una de las principales causas de desaparición de empresas está relacionada con el impago de alguno de sus clientes.

### **2.5.2 Riesgo de liquidez**

Se refiere a la posibilidad que una empresa no cuente con los recursos monetarios líquidos suficientes para cubrir los gastos de operación y pagos.

Una compañía puede tener una cantidad significativa de patrimonio, pero al mismo tiempo un alto riesgo de liquidez.

Esto se debe a que no puede convertir esos activos en dinero para subsanar sus gastos a corto plazo.

Un eficiente manejo de la liquidez de la empresa no consiste en recurrir a los bancos ante el menor requerimiento de efectivo, consiste en generar el efectivo a través de una adecuada administración de los activos y pasivos de la empresa.

### **2.5.3 Riesgos inherente**

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma,

### **2.5.4 Riesgo de control**

Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de Control Interno.

### **2.5.5 Riesgo Residual**

Es el riesgo que persiste, luego de la respuesta de la Dirección al riesgo.

## **2.6 Estándares de crédito**

Estos se fijan al momento que surgen las ventas al crédito, es inherente también fijar el cobro a ejecutarse en un futuro, puesto que es uno de los compromisos adquiridos por el cliente derivado de la confianza de otorgarle un bien o servicio con un diferimiento en el tiempo para su pago.

## **2.7 Política de créditos**

Las políticas de crédito en una organización son guías de acción a seguir, que servirán de instrumento o norma para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos al tomar decisiones de crédito.

### **2.7.1 Factores básicos para crear una política de crédito**

Dentro de los factores básicos se tienen:

- a) Características del mercado.
- b) Estimación de la vida útil del producto.
- c) El plazo concedido por los proveedores.
- d) Porcentaje a cargar sobre precio de contado.
- e) Disponibilidad financiera de la empresa.
- f) Comprobación en la competencia.
- g) Condiciones económicas del país.

Las políticas de crédito se dividen en:

**a) Estándares de crédito**

Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo que debe aplicarse para determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regular de crédito y la cantidad que deberían recibir.

**b) Inversión de cuentas por cobrar**

Costo relacionado con el manejo de cuentas por cobrar; mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa, es más costoso su manejo y viceversa, si la empresa hace más flexibles sus estándares de crédito, debe elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar; en tanto que las restricciones en los estándares de crédito deben disminuir el nivel promedio de cuentas por cobrar. Así puede preverse que los estándares de crédito más flexibles den como resultado costos de manejo más altos, y puede esperarse también que las restricciones en los estándares de crédito den como resultado lo contrario.

Los cambios en el nivel de cuentas por cobrar relacionados con modificaciones en los estándares de crédito provienen de la variación en las ventas y en los cobros. Se espera que aumenten las ventas a medida que la empresa haga más flexibles sus estándares de crédito, en tanto que los estándares de crédito más rigurosos den como resultado una disminución en las ventas.

Cuando los estándares de crédito se hacen más estrictos, la aprobación de créditos se limita a clientes más dignos de crédito, que se espera que paguen sus cuentas con más prontitud. No obstante, los estándares de crédito más

flexibles dan como resultado una cartera menos eficiente en los pagos, lo cual eleva el nivel promedio de cuentas por cobrar.

## **2.8 Administración de antigüedad de saldos**

Las cuentas por cobrar se reconocerán inicialmente a su valor razonable, que es generalmente igual al costo. Después de su reconocimiento inicial se medirán al costo amortizado.

Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en los estados financieros.

Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendientes de cobro a la fecha de los estados financieros, se reexpresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

Tanto el período promedio de cobranza como el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar se ven afectados por el patrón que siguen las ventas.

Cuando las ventas se elevan, el período promedio de cobranza será más corto que si las ventas son uniformes y todo lo demás permanece constante. La razón es que una mayor parte de las ventas se factura en el presente.

El otorgamiento de un crédito conlleva costos y beneficios. Un costo es las cuentas incobrables, otro costo es el que surge de la administración y la cobranza.

El beneficio es el aumento de ventas y utilidades que de otra manera se perderían al no otorgar el crédito, ya que, muchos clientes potenciales no comprarían al no tener disponible una línea de crédito.

## **2.9 Departamento de créditos y cobros**

Tiene como función principal el control de la cobranza, lograr una cartera sana, así como, evitar que una cuenta se llegue a considerar como incobrable.

Es el responsable de realizar un análisis cuidadoso de las características, tanto cualitativas como cuantitativas de los clientes potenciales, previo al otorgamiento del crédito.

Este departamento tiene a su cargo la implementación y actualización de las políticas de crédito y la aprobación o rechazo de los créditos solicitados, por lo cual es de vital importancia la formación adecuada del personal de este Departamento al respecto del análisis del otorgamiento de créditos.

## **2.10 Importancia del Departamento de créditos y cobros**

El rol que desempeña el Departamento de créditos y cobros, es de suma importancia, pues representa un punto clave dentro de la empresa, ya que, del análisis realizado a los clientes potenciales, depende el aumento de las ventas y por lo tanto un porcentaje de la rentabilidad de la empresa.

El análisis adecuado al momento de tomar la decisión de otorgar o no un crédito, tiene consecuencias tanto positivas, como negativas, ya que, si bien al momento de negar el crédito, se deja de percibir un ingreso, también se está blindando a la empresa al respecto del riesgo de incobrabilidad posterior.

## **2.11 Funciones del Departamento de créditos y cobros**

Tiene como funciones definidas las siguientes:

- a) Supervisar y coordinar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.
- b) Actualización del manual de créditos y cobros
- c) Investigación crediticia de clientes potenciales
- d) Control documental y electrónico de la cartera de clientes
- e) Diseño de estrategias y controles administrativos para la recuperación de la cartera
- f) Realizar actividades de cobranza
- g) Administración de la cartera de créditos, monitoreando la antigüedad de saldos.

## **2.12 Objetivos del Departamento de créditos y cobros**

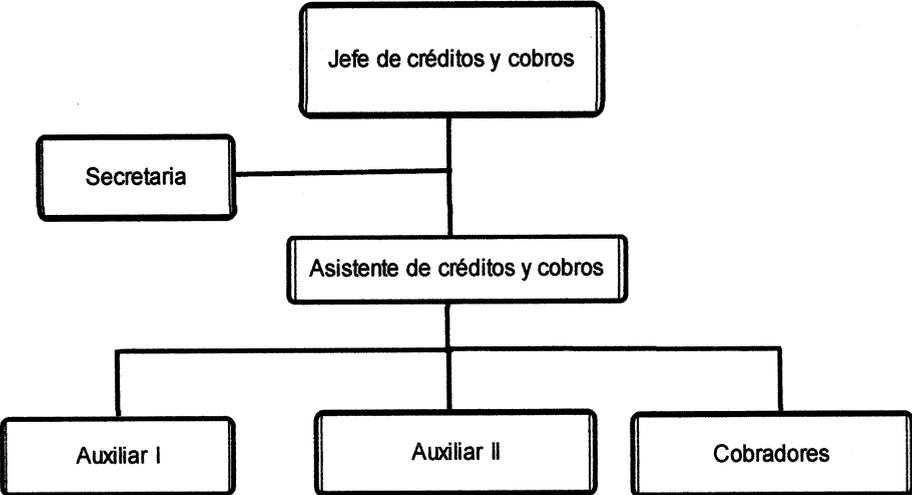
Este tiene definidos como objetivos principales los siguientes:

- a) Mantener niveles bajos de riesgo crediticio
- b) Capacitación constante del personal del área
- c) Creación de sistemas estándar de evaluación de créditos
- d) Administrar adecuadamente la cobranza
- e) Determinar riesgos potenciales
- f) Generar información financiera confiable y oportuna

**2.13 Estructura del Departamento de créditos y cobros**

Dentro de los objetivos y atribuciones de un departamento de créditos y cobros se encuentran, gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados, para lograrlo este debe encontrarse organizado adecuadamente donde se delimiten las atribuciones y responsabilidades de cada funcionario, a continuación se presenta un organigrama sugerido para el Departamento de créditos y cobros:

**FIGURA No. 2**  
**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBROS**



Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación realizada

## **2.14 Personal del departamento de créditos y cobros**

El número de personas que deben conformar el departamento de créditos y cobros depende del tamaño de la empresa.

Contar con un grupo de personas preparadas y suficientes para cumplir con su principal tarea, que es analizar detenidamente la situación de la cartera e implementar las acciones correctivas necesarias para mejorar la situación de esta.

Una buena administración de personal supone elegir a la persona en el cargo idóneo, con la debida remuneración y con la satisfacción de sus expectativas.

Es importante, en la selección y reclutamiento, aplicar a los candidatos pruebas que determinen no sólo la capacidad, sino también el grado de honestidad (especialmente con las personas que manejarán efectivo).

### **2.14.1 Descripciones de puestos**

La empresa debe contar con el perfil de cada uno de los funcionarios del departamento de créditos y cobros, principalmente los puestos del jefe, asistentes, y cobradores.

#### **a) Jefe de créditos**

Encargado de coordinar a los analistas y autorizar créditos especiales.

### **b) Jefe de Cobranza**

Encargado de coordinar a los cobradores y velar por la antigüedad de los saldos de los créditos en mora.

### **c) Analista de créditos**

Encargado de realizar el análisis de los expedientes de crédito previo a su autorización

### **d) Cobrador**

Encargado de la recepción y seguimiento de los pagos de los créditos

## **2.15 Control interno en los créditos y cobros**

La importancia del control interno en la administración de las cuentas por cobrar, tiene por objeto obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficiencia de operaciones de créditos y cobros.

### **2.15.1 Principios**

Los principios establecidos para el control interno en los créditos y cobros son:

- a) Separación de funciones de otorgamiento de crédito, cobro y registro de cobros.
- b) Ninguna persona que interviene en los cobros debe tener acceso a los registros contables que controlen su actividad.
- c) La función de registro de cobros será exclusiva del departamento de contabilidad.

### **2.15.2 Objetivos**

Algunos de los objetivos del control interno son:

- a) Prevenir fraudes en el cobro de las cuentas por cobrar
- b) Localizar errores administrativos, contables y financieros
- c) Obtener información segura, oportuna y confiable de los créditos y cobros
- d) Promover la eficiencia del personal de cobros.

### **2.15.3 Controles aplicables**

Para los créditos y cobros, aplican controles como:

- a) Revisión posterior de los créditos aprobados
- b) Control independiente de los registros de los créditos y cobros
- c) Registro y control oportuno de los cobros realizados
- d) Control de ajustes y descuentos que afecten el saldo por cobrar
- e) Cancelación de cuentas incobrables
- f) Aumento del límite de crédito

## **CAPÍTULO III**

### **SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y LA AUDITORÍA INTERNA**

#### **3.1 Control interno**

Es “un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, a la información y al cumplimiento” (2:1)

#### **3.2 Objetivos del control interno**

El marco integrado, hace referencia a 3 tipos de objetivos que persigue el control interno, los cuales son: Objetivos operacionales, objetivos de información y objetivos de cumplimiento.

##### **3.2.1 Objetivos operacionales**

De acuerdo al Marco Integrado de Control Interno ( Informe Coso 2013), los objetivos operacionales hacen referencia al cumplimiento de la misión y visión básicas de la organización, pueden variar en función de las opciones elegidas por la dirección relacionadas con su modelo operacional y el desempeño de la empresa.

Los objetivos operacionales pueden estar relacionados con la mejora financiera y productiva de la entidad dado que son aplicables a todo tipo de organización, incluyen también la protección de activos, salvaguarda y mantenimiento de los bienes.

### **3.2.2 Objetivos de información**

Estos hacen referencia a la preparación de informes adecuados para la utilización de las partes interesadas, dichos informes pueden estar relacionados con información financiera, no financiera, externa o interna.

#### **a) Objetivos de información financiera externa**

Se refieren a la necesidad de las organizaciones en cumplir con las normas y regulaciones externas al respecto de los estados financieros, estos últimos son necesarios para acceder a los mercados de capital y pueden resultar críticos al momento de optar a la concesión de determinados contratos y/o en la negociación con compradores y vendedores.

#### **b) Objetivos de información no financiera externa**

Según el Marco Integrado de Control Interno (Informe COSO 2013), "Los requisitos de información no financiera que vienen establecidos por las regulaciones y las normas relativas a la información de gestión en materia de eficacia del control interno sobre la información financiera son parte de los objetivos de información no financiera externa. A los efectos del presente marco, la información externa en ausencia de una ley, regla, regulación, norma o marco representa la comunicación externa". (4:10)

#### **c) Objetivo de información financiera y no financiera interna**

Esta incluye toda aquella información que se considere necesaria para gestionar la organización, dicha información apoya la toma de decisiones, la evaluación de las actividades y el desempeño de la entidad.

Los objetivos de información interna, deben adecuarse a las direcciones estratégicas, planes operacionales y expectativas de cada organización

### **3.2.3 Objetivos de cumplimiento**

Al momento de establecer los objetivos de cumplimiento en una organización, estas deben tomar en cuenta todas y cada una de las leyes, reglas y regulaciones que le son aplicables, principalmente aquellas que guardan relación con Recursos Humanos y tributación.

### **3.3 Componentes del control interno**

De acuerdo a Coso 2013 “El marco establece un total de cinco componentes de sistema de control interno y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes, estos componentes y principios del control interno son aplicables para todas las organizaciones. Los diecisiete principios son aplicables a cada una de las categorías de objetivos, así como a los objetivos y subobjetivos de cada categoría”. (4:14)

#### **3.3.1 Entorno de control**

De acuerdo al marco integrado de control interno, es “el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el control interno de la organización”. (4:14)

Dentro del entorno de control existe un total de cinco principios relacionados:

##### **a) Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos**

Este principio presenta varios puntos de interés que ponen de manifiesto importantes características relativas.

La administración y la dirección deben demostrar a través de sus instrucciones, medidas y comportamientos la importancia de la integridad y de los valores éticos en apoyo al funcionamiento del control interno.

Todo lo relacionado a las normas de conducta dentro de la organización deben ser comprendidas en todos los niveles de esta, así como por parte de sus relacionados externos.

El cumplimiento de las normas de conducta debe ser evaluado de acuerdo a las expectativas de la organización.

Al momento de existir desviaciones con respecto a las normas de conducta, deben ser identificadas y solucionadas de forma oportuna y sistemática.

**b) Ejerce la responsabilidad de supervisión**

De acuerdo al marco integrado este principio posee igualmente puntos de interés relevantes.

El consejo de administración identifica y acepta sus responsabilidades de supervisión, relacionadas con los objetivos establecidos.

Se definen mantienen y evalúan periódicamente las habilidades y conocimientos necesarios para ser miembro del consejo de administración.

El consejo de administración debe contar con suficientes miembros que sean independientes de la dirección.

Se tiene clara la responsabilidad del consejo de administración al respecto de la supervisión del diseño, implementación y ejecución del control interno por parte de la dirección.

**c) Establece estructuras, autoridad y responsabilidad**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Se tienen en cuenta las múltiples estructuras de la organización para respaldar la consecución de los objetivos.

Existen líneas de comunicación e información para cada estructura de la organización que hagan posible la ejecución de las responsabilidades y el flujo de información adecuada para gestionar las actividades de la organización.

Existe una adecuada delegación de funciones y responsabilidades utilizando tecnologías actualizadas.

**d) Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Existen políticas y prácticas que reflejen las expectativas de la organización al respecto de las competencias necesarias del personal para respaldar la consecución de los objetivos.

Se evalúan las competencias existentes en la organización, con el fin de solucionar la falta de competencias identificadas.

Se proporcionan capacitaciones a sus profesionales, con el fin de atraer, desarrollar y retener al personal competente para respaldar la consecución de los objetivos.

Se desarrollan planes de contingencia al respecto de la asignación de responsabilidades importantes para el control interno.

**e) Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

La Dirección y el Consejo establecen mecanismos que favorezcan la comunicación y la responsabilidad al respecto de la rendición de cuentas por parte de los profesionales, en todos los niveles de la organización e implementan medidas colectivas en caso de ser necesarias.

Se establecen parámetros de desempeño, incentivos y otras recompensas oportunas con respecto a las responsabilidades en todos los niveles de la organización.

Los incentivos y recompensas se encuentran alineados a la consecución de los objetivos.

Se toman en cuenta, evalúan y ajustan las presiones asociadas a la consecución de los objetivos a medida que asignan responsabilidades.

Se evalúa el desempeño de las responsabilidades de control interno, y se proporcionan recompensas o aplican medidas disciplinarias según se requiera.

### **3.3.2 Evaluación de riesgos**

El marco integrado de control interno, establece para este componente que “la evaluación de riesgos implica un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar, cómo se deben gestionar dichos riesgos”. (4:15)

Existe un total de cuatro principios relativos a la evaluación de riesgos:

#### **a) Especifica objetivos adecuados**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

La dirección tiene en cuenta los niveles de tolerancia a los distintos riesgos operacionales y financieros.

La organización cumple con las normas contables, considera la materialidad y refleja las actividades de la entidad al momento de generar información financiera externa.

La dirección toma en cuenta en la evaluación de riesgo el cumplimiento de normas leyes y regulaciones establecidas considerando un nivel necesario de precisión en la información generada.

#### **b) Identifica y analiza el riesgo**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

La organización identifica y evalúa los riesgos en todos los niveles de la organización de acuerdo a los objetivos establecidos.

Al momento de identificar los riesgos se tienen en cuenta factores internos y externos y su impacto respectivo.

Se cuenta con mecanismos adecuados de evaluación de riesgos que apoyen a la consecución de los objetivos.

Se estima la importancia de los riesgos identificados y se determina como responder a estos a través de un proceso adecuado.

### **c) Evalúa el riesgo de fraude**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Se toma en cuenta los distintos tipos de fraude al momento de la evaluación de riesgo.

La evaluación del riesgo de fraude, toma en cuenta las oportunidades de adquisición, uso o venta de activos no autorizados, alteración de registros contables, realización de actos irregulares, incentivos y presiones a que está expuesto el personal.

Dentro de la evaluación del riesgo de fraude se tienen en cuenta las posibles motivaciones para participar en actos irregulares.

#### **d) Identifica y analiza los cambios significativos**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

En el proceso de identificación de riesgos se tienen en cuenta los cambios que se producen en el entorno externo de la entidad, los cuales pueden ser regulatorios, económicos y/o físicos.

Se identifican y evalúan los cambios en el modelo del negocio, tomando en cuenta los impactos potenciales y las nuevas tecnologías.

Se tienen en cuenta los posibles cambios en la alta dirección que afecten directamente la filosofía al respecto del sistema de control interno.

#### **3.3.3 Actividades de control**

Estas son definidas en el marco integrado de control interno como “Las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico”. (4:15)

Las actividades de control poseen tres principios a evaluar:

##### **a) Selecciona y desarrolla actividades de control**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Al desarrollar las actividades de control se toma en cuenta que se integren con la evaluación de riesgo.

Se tienen en cuenta al seleccionar y desarrollar actividades de control factores como el entorno, la complejidad, la naturaleza y el alcance de las operaciones de la entidad.

Se determina que procesos del negocio son relevantes y requieren la implementación de actividades de control.

Se evalúan previo a la implementación los distintos tipos de actividades de control existentes, así como el nivel en que se aplicaran.

**b) Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Se comprende y establece la dependencia existente entre los procesos del negocio, las actividades de control automatizadas y los controles generales sobre la tecnología.

Se establecen actividades de control sobre la estructura tecnológica, con el fin de garantizar la integridad, precisión y disponibilidad del procesamiento de las tecnologías.

Se diseñan e implementan actividades de control sobre la gestión de los, procesos de seguridad, adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías.

**c) Despliega políticas y procedimientos**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

La dirección establece políticas y procedimientos que respalden la implementación de las actividades de control.

Se encuentran establecidas de forma adecuada las responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos.

Las actividades de control se llevan a cabo de forma oportuna y a través del personal competente, caso contrario se adoptan las medidas adoptivas correspondientes.

La dirección revisa periódicamente las actividades de control, con el fin de determinar su relevancia y necesaria actualización.

### **3.3.4 Información y comunicación**

De acuerdo al marco integrado de control interno, “la información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno, en aras de conseguir sus objetivos”. En tanto que la “comunicación es el proceso continuo e interactivo de proporcionar, compartir y obtener información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día”. (4:16)

Para este componente son tres los principios relativos:

#### **a) Utiliza información relevante**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Se dispone de un proceso adecuado para identificar la información necesaria para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno y la consecución de los objetivos.

Los sistemas de formación captan procesan y transforman datos relevantes de fuentes internas como externas.

Los sistemas de formación mantienen la calidad de los datos a lo largo de todo el proceso, permitiendo que la información sea precisa, integra, accesible, protegida, verificable y que se custodia de forma oportuna.

**b) Se comunica internamente**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Existe un proceso eficiente destinado a comunicar la información del control interno a todo el personal, con el fin que este lo comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno.

La comunicación entre la dirección y el consejo está diseñada de forma que ambas dispongan de la información necesaria para cumplir sus funciones.

La administración facilita líneas de comunicación independientes que actúen como canales de denuncias, con el fin de obtener información relevante.

**c) Se comunica con el exterior**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Cuentan con procesos destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes interesadas externas.

Cuentan con canales de comunicación abiertas que permitan que los agentes externos realicen contribuciones relevantes que le interesen a la dirección y al consejo.

Las evaluaciones de terceras personas externas se comunican directamente al consejo de administración.

La administración facilita líneas de comunicación independientes que actúen como canales de denuncias, con el fin de obtener información relevante de fuentes externas.

### **3.3.5 Actividades de supervisión**

El marco integrado de control interno, establece que “las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas, se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente”. (4:16)

Son dos los principios relativos a este componente:

#### **a) Realiza evaluaciones continuas y/o independientes**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

Se tiene en cuenta el ritmo de cambio de la organización al momento de definir las evaluaciones continuas e independientes.

La referencia para establecer las evaluaciones continuas e independientes toma en cuenta el diseño y la situación actual del sistema de control interno.

Para llevar a cabo las evaluaciones continuas e independientes se emplea personal capacitado se integra con los procesos del negocio, se ajusta el alcance y la frecuencia y se realizan de forma objetiva.

#### **b) Evalúa y comunica deficiencias**

Este principio posee puntos de interés que ponen de manifiesto sus más importantes características.

La dirección analiza los resultados de las evaluaciones continuas e independientes comunicando a los responsables de adoptar medidas correctivas y al consejo de administración según corresponda.

La dirección realiza seguimiento para determinar si las deficiencias detectadas se solucionan de forma oportuna y puntual.

### **3.4 Evaluación del sistema de control interno**

Conforme la NIEPAI 2130, se establece que “la actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

La actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto de lo siguiente:

- a) Logro de los objetivos estratégicos de la organización,
- b) Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
- c) Eficacia y eficiencia de las operaciones y programas,
- d) Protección de activos, y

- e) Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

Los auditores internos deben incorporar los conocimientos de los controles que han obtenido de los trabajos de consultoría en su evaluación de los procesos de control de la organización”. (18:149)

### **3.5 Auditoría Interna**

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (18:17)

#### **3.5.1 Evolución de la Auditoría Interna**

No hace muchos años al auditor se le consideraba como la persona de confianza quien aprobaba las transacciones o daba su visto bueno sobre los registros contables, pagos al personal, en este periodo el papel desempeñado por el auditor era el de un Jefe Financiero, pero, el ser parte del proceso administrativo restó credibilidad con el transcurso del tiempo ante los ejecutivos, lo que llevó a la evolución del enfoque de la auditoría interna como departamento y como proceso.

Los cambios y el avance a los enfoques modernos de auditoría derivaron de cambios en regulaciones impuestas por entidades controladoras y fiscalizadoras, nuevos criterios gerenciales, crecimiento de los negocios, así como de organismos multilaterales como el Banco Mundial, Banco

Interamericano de Desarrollo, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Como resultado de estos cambios comienza el verdadero énfasis en la función de control y como elemento de la misma, la Auditoría Interna, lo que ha hecho posible el diseñar, implementar, supervisar y corregir las funciones de la auditoría interna.

Lo anterior ha contribuido a que la auditoría interna sea considerada como una función de ayuda y asesoramiento a la gerencia, por ello es necesario que su ubicación, para darle mayor independencia, sea al más alto nivel, lo que permite que su acción vaya a los diferentes niveles de la organización, no solo a operaciones financieras, sino que se abarquen las políticas, sistemas, procedimientos, planes, programa, entre otros, lo que da como resultado un enfoque integral para la organización.

### **3.5.2 Código de ética**

El Código de Ética junto al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna y otros pronunciamientos emitidos por el Instituto, proveen orientación a los auditores internos para servir a los demás. La mención a los "auditores internos" se refiere a los socios del Instituto, a quienes han recibido o son candidatos a recibir certificaciones profesionales del Instituto, y a aquellos que proveen servicios de auditoría interna.

El propósito del código de ética del Instituto es promover una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna.

Es necesario y apropiado contar con un CÓDIGO DE ÉTICA para la profesión, ya que esta se basa en la confianza que se imparte a su aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El Código de Ética se

aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen servicios de auditoría interna.

Los principios que reúne el Código para su aplicación, son los siguientes:

### **Integridad**

“La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio”. (18:22)

#### **a) Objetividad**

“Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas”. (18:22)

#### **b) Confidencialidad**

“Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo”. (18:23)

#### **c) Competencia**

“Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna”. (18:23)

### **3.5.3 Misión de Auditoría Interna**

“Mejorar y proteger el valor de la organización proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis en base a riesgos”. (18:17)

### **3.5.4 Principios de la Auditoría Interna**

De acuerdo al Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, existen principios que debe observar, siendo estos:

- a) “Demuestra integridad
- b) Demuestra competencia y diligencia profesional
- c) Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente)
- d) Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización
- e) Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados
- f) Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo
- g) Se comunica de forma efectiva
- h) Proporciona aseguramiento en base a riesgos
- i) Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro
- j) Promueve la mejora de la organización”. (18:18)

### **3.5.5 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**

Dentro del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, existen las normas de auditoría interna, las cuales establecen que “Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos, dentro de organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura y por personas de dentro o de fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las **Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna**, es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos y la actividad de auditoría interna.

El propósito de la norma es:

- a) Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- b) Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor añadido.
- c) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- d) Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización”.

(18:8)

Las normas están constituidas por:

**a) Normas sobre atributos**

Tratan de las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan las actividades de auditoría interna, tomando en cuenta temas fundamentales como lo son: la Autoridad y responsabilidad, Independencia y objetividad, Interacción con el consejo, Aptitud y cuidado profesional, Cuidado profesional, Desarrollo profesional, Informes y Declaración de incumplimiento.

**b) Normas sobre desempeño**

Describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios, tomando en cuenta temas como: Administración de la actividad de auditoría interna, Planificación, Comunicación, Administración de recursos, Informes, Gobierno, Control, Objetivos del trabajo, Alcance del trabajo, Supervisión del trabajo, y Difusión de resultados.

Las normas sobre atributos y desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna en general, en tanto las normas de implantación se aplican a determinados tipos de trabajo.

Existe un grupo de Normas sobre atributos y sobre desempeño, sin embargo, podrá haber múltiples grupos de normas de implantación, un grupo para cada uno de los mayores tipos de actividades de auditoría interna.

Las normas de Implantación han sido establecidas para aseguramiento y actividades de consultoría.

### **3.5.6 Guías de implementación**

Dentro del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, existen guías de implementación, las cuales se listan a continuación:

- 1000 – Propósito, autoridad y responsabilidad
- 1100 – Independencia y objetividad
- 1200 – Aptitud y cuidado profesional
- 1300 – Programa de aseguramiento y mejora de la calidad
- 2000 – Administración de la actividad de Auditoría Interna
- 2100 – Naturaleza del trabajo
- 2200 – Planificación del trabajo
- 2300 – Desempeño del trabajo
- 2400 – Comunicación de resultados
- 2500 – Seguimiento del progreso
- 2600 – Comunicación de la aceptación de los riesgos

### **3.5.7 Guías complementarias**

Dentro del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, existen guías complementarias, las cuales toman en cuenta guías para el sector público, guías globales de tecnologías de la información, guías para la evaluación del riesgo de Tecnología de la Información y otras Guías prácticas.

**CAPÍTULO IV**  
**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL**  
**SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y**  
**COBROS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACIÓN DE**  
**SERVICIOS TURÍSTICOS**  
**(CASO PRÁCTICO)**

**4.1 Antecedentes**

La empresa Turismo Gerencial, S.A. – TURGER, S.A.-, es una empresa guatemalteca, que fue constituida el 25 de enero de 1990, de acuerdo a las leyes vigentes en la República de Guatemala, sus oficinas contables y administrativas se encuentran ubicadas en la 7a. Avenida 14-78 zona 9 de Guatemala, cuenta con un hotel catalogado como cuatro estrellas en el departamento de Petén.

Cuentan con una misión y visión establecida, la cuales son:

**Misión**, ser una operadora de turismo competitiva, dedicada a la prestación de servicios turísticos de calidad con el fin de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los clientes.

**Visión**, TURGER, S.A. se ve como una empresa líder en el mercado, a nivel nacional e internacional, brindando un servicio de calidad cinco estrellas.

Su actividad económica consiste en brindar servicios turísticos que van desde hospedaje, tours para grupos, alimentación, entretenimiento, etc.

Se encuentra registrada ante la Superintendencia de Administración Tributaria bajo el Régimen sobre las utilidades de las actividades lucrativas y base de

cálculo de Impuesto Sobre la Renta, cierres parciales, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 10-2012.

## 4.2 Nombramiento de Auditor



A:	Srita. Lisbeth Eugenia Velarde Auditor
DE:	Lic. Héctor Estuardo Godínez Director Auditoría Interna
ASUNTO:	Nombramiento para ejecución del trabajo "Evaluación del Sistema de Control Interno en el área de Créditos y Cobros"
FECHA:	11 de enero de 2019

Por este medio hacemos de su conocimiento que ha sido designada para realizar una evaluación de la eficiencia y eficacia del sistema de Control Interno en el área de Créditos y Cobros de la empresa.

El período a evaluar es del 1 de enero al 31 de diciembre 2018 y de acuerdo al plan anual de auditoría establecido, el tiempo designado para la realización de este trabajo es de 160 horas, comprendidas del 1 al 28 de febrero 2019. Para realizar la evaluación utilizará como criterio base al Marco Integrado de Control Interno (COSO 2013).

Tomar en cuenta que dentro de sus atribuciones se encuentran:

- Elaborar la planificación
- Estructurar papeles de trabajo
- Redactar el informe de la evaluación.

Esperando el informe respectivo el día 12 de marzo de los corrientes.

Agradeciendo de antemano el apoyo y trabajo diligente

Quedo a la orden,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Héctor Godínez', written in a cursive style.

Lic. Héctor Godínez  
Director Auditoría Interna

### **4.3 Planificación de la revisión**

**Turger, S.A.**  
**Planificación de Evaluación del Sistema de Control Interno en el**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

#### **OBJETIVO:**

Para la presente evaluación, se tomará como base el área de Créditos y Cobros de la empresa Turger, S.A. con el fin de realizar una evaluación de la eficiencia y eficacia del Sistema de control Interno en el área de Créditos y Cobros.

#### **ENTORNO DE CONTROL:**

El entorno de control de la empresa Turger, S.A. comprende todas las actividades que realiza la dirección y que se distribuye a todo el personal que forma parte de la empresa.

La empresa cuenta con un código de ética establecido y posee aspectos básicos al respecto del compromiso del personal con el adecuado control de las actividades de la misma.

Todo colaborador que pertenece a la empresa y específicamente al área de créditos y cobros, poseen teóricamente las competencias necesarias para desarrollar su labor, según las funciones asignadas, sin embargo, no existen por escrito las actividades y responsabilidades que debe realizar cada puesto.

La empresa no demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos establecidos a nivel general y en el área de créditos y cobros.

## **ALCANCE:**

Se evaluarán los dos procesos actuales que se realiza en el área de créditos y cobros, tanto para el otorgamiento de los créditos como para el cobro de los mismos, tomando en cuenta todas las actividades de control establecidas, con el fin de evaluar su eficacia y eficiencia.

Para este fin se tomarán en cuenta distintos elementos como la estructura de la empresa, revisión de documentos clave, se realizarán entrevistas a funcionarios y empleados que ejecuta procesos clave dentro del proceso de cuentas por cobrar.

Esta evaluación comprenderá el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, evaluando bajo las bases del Marco Integrado de Control Interno (Coso 2013).

## **RIESGOS:**

Existen dos clases riesgos en el área de créditos y cobros, siendo estos:

### **Riesgos inherentes**

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma, tomamos como riesgos inherentes los siguientes:

- Existencia de errores involuntarios en el registro de las operaciones
- Desinterés del personal en involucrarse en la filosofía de la dirección
- No tomar en cuenta actividades importantes para el control interno

## **Riesgo de control**

Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de Control Interno, los cuales pueden ser:

- Falta de documentación o información incorrecta
- Facturación inexacta y fuera del período que corresponde
- Registro inexacto de las devoluciones o reclamos
- Registro no autorizado de devoluciones
- Registro no autorizado de bonificaciones
- Inexactitud del saldo de cuentas por cobrar
- Acceso no autorizado a los registros de las cuentas por cobrar

## **TÉCNICAS Y PRUEBAS A REALIZAR:**

Para la presente evaluación, se pondrán en práctica técnicas y procedimientos de Auditoría tales como:

- **Observación**, se utiliza esta técnica con el fin de obtener una visión física del entorno de la empresa.
- **Cuestionarios**, se utilizan con el fin de obtener evidencia escrita de los procesos y procedimientos de la empresa que son importantes de conocer.
- **Entrevistas**, se utilizan con el fin de recopilar información valiosa por parte de los funcionarios de la empresa.
- **Matrices**, con el fin de compilar información necesaria para medir la eficiencia y eficacia del control interno.
- **Examen de documentos**, se lleva a cabo la revisión de documentos importantes, con el fin de obtener evidencia suficiente del estado del control interno.

- **Memos descriptivos**, los cuales definen extensamente las pruebas realizadas.
- **Narrativa de procesos**, los cuales definen detalladamente los procesos existentes.
- **Flujograma de procesos**, explica de forma gráfica los procesos establecidos.

**CRONOGRAMA:**

ACTIVIDADES	FEBRERO 2019			
	1	2	3	4
Conocimiento general del ambiente de control	■			
Elaboración de planificación	■			
Elaboración de programa de evaluación		■		
Elaboración de cuestionarios de control		■		
Realización de pruebas de auditoría		■	■	
Elaboración de borrador de informe				■
Discusión de borrador de informe				■
Elaboración de informe final				■

**RECURSOS A UTILIZAR:**

- **Físicos**, se utilizarán para la ejecución del trabajo, los siguientes recursos:
  - ✓ Lap top
  - ✓ Escritorios
  - ✓ Hojas bond blancas
  - ✓ Utensilios de oficina

- ✓ Impresora
- ✓ Oficina para trabajo

- **Humanos**, estarán involucrados en la evaluación, la señorita Lisbeth Eugenia Velarde y el Director de Auditoría Interna.

Para realizar una evaluación completa y que permita concluir adecuadamente al respecto de la eficiencia y eficacia del Control Interno establecido, se tomará como base para obtener información relevante, el correspondiente cuestionario de control interno que se presenta a continuación.

**Hecho por:** Lisbeth Velarde

**Autorizado por:** Lic. Héctor Estuardo Godínez

#### 4.4 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

**OBJETIVO:** Obtener información al respecto del control interno establecido en el área de créditos y cobros, con el fin de determinar el grado de eficiencia y eficacia de este y elaborar una planeación adecuada para la ejecución de la revisión.

Ejecutivo entrevistado: Lic. Alfredo Sánchez – Gerente de créditos

Fecha: 1 de febrero de 2019

1/4
-----

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno  
del Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

No	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
1	¿Existe un código e ética aplicable a la empresa?	X		Existe un código de ética el cual esta siendo revisado y actualizado
2	¿El código de ética contiene todo lo referente al conflicto de intereses en el área de créditos y cobros?		X	No toma en cuenta algunos aspectos referentes al conflicto de intereses, no deja clara las situaciones que se pueden presentar respecto del tema.
3	¿Se refiere el código de ética al respecto del mal uso de la información generada al respecto de los créditos y cobros?	X		Contiene los aspectos básicos del uso de la información, sin embargo, no se encuentran fortalecidos los lineamientos.
4	¿El código de ética es leído y aceptado por todos los empleados?	X		Es leído y aceptado al momento de la contratación del personal.
5	¿El código de ética comprende las medidas correctivas al respecto de las violaciones al mismo?		X	No contiene el apartado de las medidas correctivas y sanciones al momento de la violación de lo dispuesto en el código.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno**

**del Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**2/4**

No	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
6	¿Existen descripciones de puestos específicos para desarrollar las actividades del área de créditos y cobros?		X	No se encuentran descritas las descripciones de los puestos para el área de créditos y cobros.
7	¿Se encuentran claramente definidos los conocimientos y habilidades del personal, necesarias para desarrollar las actividades del área de créditos y cobros?		X	No se encuentran plasmados en un manual de Recursos Humanos, los conocimientos y habilidades requeridas para los puestos del área de créditos y cobros
8	¿Existen expedientes de los empleados de créditos y cobros, en donde se demuestre sus conocimientos y competencias?	X		Existe un expediente básico por cada empleado contratado.
9	¿La dirección toma en cuenta el estudio cuidadoso de los riesgos?		X	Al momento no se toman en cuenta todos los riesgos para su estudio correspondiente.
10	¿Ha existido excesiva rotación en el personal gerencial o de supervisión?		X	No existe rotación frecuente del personal de gerencia o supervisión.
11	¿Se considera a la contabilidad como un medio para ejercer el control sobre las diversas actividades de la entidad?	X		Se toman en cuenta los riesgos contables para realizar trámites ante algunas entidades.
12	¿La dirección aprueba los resultados declarados por contabilidad?		X	La dirección no estudia detalladamente los resultados contables.

**Turger, S.A.**

**3/4**

**Evaluación del Sistema de Control Interno**

**del Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

No	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
13	¿Se protegen todos los activos del acceso o uso no autorizado?	X		Existen ciertas restricciones al respecto del acceso a los activos.
14	¿La estructura de la organización se encuentra debidamente descentralizada, de acuerdo a las operaciones de la empresa?	X		Se considera adecuada la descentralización de la organización de la empresa
15	¿Los conocimientos, la experiencia de los principales directivos son los adecuados para cumplir con sus responsabilidades?	X		Se considera suficiente la experiencia y conocimientos de los directivos, son expertos en el ámbito de la empresa.
16	¿Existe una adecuada distribución de autoridad y responsabilidad en el área de créditos y cobros?	X		Se considera que las responsabilidades se encuentran adecuadamente distribuidas.
17	¿Las personas con autoridad, hacen buen uso de esta?	X		Los puestos de autoridad se encuentran ejercidos por profesionales que hacen uso adecuado de esta autoridad.
18	¿Todo el personal del área de créditos y cobros, se encuentra consiente de sus responsabilidades?		X	No existen manuales establecidos al respecto de los procesos en donde se encuentren plasmadas las responsabilidades de cada puesto.
19	¿Existen descripciones de puestos específicos para el área de créditos y cobros?		X	No se encuentran descritas las descripciones de los puestos para el área de créditos y cobros

Turger, S.A.

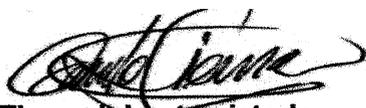
**Evaluación del Sistema de Control Interno  
del Área de Créditos y Cobros**

4/4

**Cuestionario de Control Interno**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

No	PREGUNTA	SI	NO	COMENTARIO
20	¿La dirección analiza las funciones de los puestos del área de créditos y cobros?	X		La dirección analiza todas las funciones, sin embargo, no deja evidencia de este análisis
21	¿Existen políticas y procedimientos para la contratación, formación y promoción de los empleados del área de créditos y cobros?		X	No existen manuales de Recursos Humanos
22	¿Las políticas y procedimientos aseguran el reclutamiento y desarrollo profesional de las personas fiables para la ejecución de las actividades en el área de créditos y cobros?		X	No existen manuales de Recursos Humanos



Firma del entrevistado

**Conclusión**

De acuerdo a la información obtenida por medio de este cuestionario, se determinó que se deben realizar pruebas detalladas de auditoría, poniendo énfasis especial en los puntos débiles detectados preliminarmente.

**Turger, S.A.**

**1/4**

**Evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobros**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**Índice papeles de trabajo**

<b>Papel de Trabajo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página</b>
Resumen y conclusiones generales de la evaluación	<b>C-1</b>	<b>71</b>
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente	<b>C-2</b>	<b>72</b>
<b>Entorno de Control</b>		
Narrativa del Cumplimiento de Principios y Valores Éticos	<b>C-3</b>	<b>84</b>
Cuestionario de Compromiso con la Integridad y valores éticos	<b>C-4</b>	<b>86</b>
Ejemplos de Carta Compromiso con la Lectura y Ejecución del Código de Ética y Conducta	<b>C-5</b>	<b>87</b>
Copia del Código de Ética y Conducta	<b>C-6</b>	<b>92</b>
Evaluación al personal de créditos y cobros	<b>C-7</b>	<b>102</b>
Narrativa de Evaluación del Adecuado Cumplimiento de la Supervisión del Sistema de Control Interno	<b>C-8</b>	<b>107</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Supervisión del Sistema de Control Interno	<b>C-9</b>	<b>109</b>
Plan Anual de Supervisión	<b>C-10</b>	<b>110</b>
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de Establecimiento de Estructura, Facultades y Responsabilidades	<b>C-11</b>	<b>111</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto del Establecimiento de Estructura, Facultades y Responsabilidades	<b>C-12</b>	<b>112</b>
Organigrama del área de Créditos y Cobros Establecimiento de Estructura, Facultades y Responsabilidades	<b>C-13</b>	<b>113</b>
Descripciones de puestos del área de Créditos y Cobros	<b>C-14</b>	<b>114</b>

**Turger, S.A.**

**2/4**

**Evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobros**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**Índice papeles de trabajo**

<b>Papel de Trabajo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página</b>
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de los Compromisos con la Competencia de los Profesionales	<b>C-15</b>	<b>115</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto del Compromiso con la Competencia de los Profesionales	<b>C-16</b>	<b>116</b>
Descripciones de puestos del área de Créditos y Cobros	<b>C-17</b>	<b>117</b>
Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento de las Responsabilidades por la Rendición de Cuentas	<b>C-18</b>	<b>118</b>
Cuestionario de Control Interno al respecto de la Responsabilidad por la Rendición de Cuentas	<b>C-19</b>	<b>120</b>
Evaluación del sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros Responsabilidad por la Rendición de Cuentas	<b>C-20</b>	<b>121</b>
<b>Evaluación de Riesgos</b>		
Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento de la Definición de Objetivos Adecuados	<b>C-21</b>	<b>123</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Definición de Objetivos Adecuados	<b>C-22</b>	<b>125</b>
Minuta de reunión de comité	<b>C-23</b>	<b>126</b>
Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento Adecuado de la Identificación y Análisis de Riesgos	<b>C-24</b>	<b>128</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Identificación y Análisis de Riesgo	<b>C-25</b>	<b>130</b>
Matriz de Identificación y Análisis de Riesgos	<b>C-26</b>	<b>131</b>
Narrativa del Cumplimiento de la Evaluación del Riesgo de Fraude	<b>C-27</b>	<b>132</b>

Turger, S.A.

3/4

**Evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobros**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**Índice papeles de trabajo**

<b>Papel de Trabajo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Evaluación del Riesgo de Fraude	C-28	134
Matriz de Evaluación del Riesgo de Fraude	C-29	135
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento Adecuado de la Identificación y Análisis de Cambios Significativos	C-30	136
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Identificación y Análisis de Cambios Significativos	C-31	137
Matriz de Identificación y Análisis de Cambios Significativos	C-32	138
<b>Actividades de Control</b>		
Narrativa de Evaluación del Adecuado Cumplimiento de Diseño y Desarrollo de Actividades de Control	C-33	139
Cuestionario de Control Interno al Respecto del Diseño y Desarrollo de Actividades de Control	C-34	141
Revisión y Análisis de la Política de Créditos	C-35	142
Análisis de Antigüedad de Saldos	C-36	146
Base de Datos Evaluada	C-37	147
Resumen de respuestas de confirmación de saldos	C-38	153
Confirmación de Cuentas por Cobrar	C-39	154
Narrativa de Evaluación del Adecuado Cumplimiento del Diseño y Desarrollo de Controles Generales Sobre Tecnología	C-40	169
Cuestionario de Control Interno al Respecto del Diseño y Desarrollo de Controles Generales Sobre Tecnología	C-41	170
Entrevista de revisión	C-42	171
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento del Despliegue de Políticas y Procedimientos	C-43	173

Turger, S.A.

4/4

**Evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobros**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**Índice papeles de trabajo**

<b>Papel de Trabajo</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto del Despliegue de Políticas y Procedimientos	<b>C-44</b>	<b>175</b>
Evaluación al personal de créditos y cobros	<b>C-45</b>	<b>176</b>
<b>Información y Comunicación</b>		
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento Adecuado de la Utilización de Información Relevante	<b>C-46</b>	<b>181</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Utilización de Información Relevante	<b>C-47</b>	<b>183</b>
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento Adecuado de la Comunicación Interna	<b>C-48</b>	<b>184</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Comunicación Interna	<b>C-49</b>	<b>185</b>
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de la Comunicación con el Exterior	<b>C-50</b>	<b>186</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Comunicación con el Exterior	<b>C-51</b>	<b>188</b>
<b>Actividades de Supervisión</b>		
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento Adecuado de las Evaluaciones y Continuas y/o Separadas	<b>C-52</b>	<b>189</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de las Evaluaciones Continuas y/o Separadas	<b>C-53</b>	<b>191</b>
Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de la Evaluación y Comunicación de Deficiencias	<b>C-54</b>	<b>192</b>
Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Evaluación y Comunicació de Deficiencias	<b>C-55</b>	<b>194</b>
Cédula de Marcas	<b>CM</b>	<b>195</b>

## 4.5 PROGRAMA DE TRABAJO

**Turger, S.A.**

**Evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobros**

**Programa de trabajo**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

### **Objetivo:**

Obtener evidencia suficiente, relevante, útil y confiable acerca del proceso de Cuentas por Cobrar y aplicar evaluaciones para comprobar la eficiencia y eficacia del sistema de Control Interno.

### **Procedimientos:**

<b>No</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Ref. PT</b>
1	Contacte al Director del área de créditos y cobros y solicite una reunión para la obtención primaria de información	C-2
2	Elabore un cuestionario de control interno para utilizar en la reunión con la gerencia	C-2
3	Realice la entrevista basándose en el cuestionario de control interno	C-2
4	Documente las conclusiones y evidencia obtenida en la entrevista	C-2, 7, 10,32, 34 y 42
5	Realice las evaluaciones del sistema de control interno tomando de base las matrices incluidas en el informe COSO 2013	C-2 – C-53
7	Elabore índice de marcas que respalde el trabajo realizado	C-54
8	Elabore el informe final con la opinión acerca de la confiabilidad del sistema de control interno y los hallazgos detectados	S/R
9	Documente sus papeles de trabajo con la diligencia necesaria y realice cruce de marcas.	S/R

Hecho por: Lisbeth E. Velarde

Autorizado por: Lic. Héctor Estuardo Godínez

## 4.6 TRABAJO DE CAMPO

### Turger, S.A. Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros Resumen y conclusiones generales de la evaluación Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

<b>C-1</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación general del sistema de Control Interno			
Área de Créditos y Cobros			
Objetivos:	¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Conclusión
Operacionales:	Verificar que las operaciones realizadas en el área de créditos y cobros con base en el sistema de control interno establecido, sean adecuadas para el funcionamiento efectivo del área.	SI	Luego de evaluados los cinco principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente exceptuando las oportunidades de mejoras detectadas.
Información:	Evaluar que el sistema de control interno establecido permita contar con información financiera adecuada y oportuna para la toma de decisiones.	SI	Luego de evaluados los cuatro principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente.
Cumplimiento:	Revisar que las operaciones del área de créditos y cobros cumplan con las leyes y reglamentos establecidos y aplicables a la entidad.	SI	Luego de evaluados los tres principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente exceptuando las oportunidades de mejoras detectadas.
Entorno de control	SI	SI	Luego de evaluados los tres principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente.
Evaluación de riesgos	SI	SI	Luego de evaluados los dos principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente.
Actividades de control	SI	SI	Luego de evaluados los tres principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente.
Información y comunicación	SI	SI	Luego de evaluados los dos principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente.
Actividades de supervisión	SI	SI	Luego de evaluados los dos principios que forman el entorno de control se determinó que este funciona adecuadamente.
¿Todos los componentes funcionan juntos de forma integrada?	Se detectaron pocas deficiencias en los componentes: entorno de control y actividades de control, sin embargo, esto no presupone una deficiencia grave en su conjunto que altere la eficiencia y eficacia del control interno establecido.		
¿Es efectivo el sistema de control interno en su conjunto? <S/N>	SI		
Fundamentos de la conclusión	Aplicación de las técnicas y pruebas de auditoría en la evaluación del sistema de control interno del área de créditos y cobros.		

Turger, S.A.

## Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros Resumen y conclusiones de la evaluación por componente Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

<b>C-2 1/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Entorno de Control		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
1. Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos - La organización demuestra estar comprometida con la integridad y valores éticos.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	SI	SI	El control interno presenta deficiencias que afectan su eficiencia y eficacia.
C-3	El actual código de ética, se encuentran en un proceso de revisión y actualización, este no comprende algunos temas importantes como la resolución de conflictos de interés, competencia desleal y mal uso de la información confidencial de la empresa y principalmente de las cuentas por cobrar. Se cuenta con cartas en donde consta la lectura y comprensión el código de ética, sin embargo, esta constancia se realiza únicamente al momento de la inducción y contratación del colaborador.	NO	Comentarios Se considera que al momento de la actualización del código de ética será subsanada al cien por ciento la deficiencia detectada.	Ninguna
C-5	Se cuenta con cartas en donde consta la lectura y comprensión el código de ética, sin embargo, esta constancia se realiza únicamente al momento de la inducción y contratación del colaborador.	SI	Comentarios Se debe tomar en cuenta la lectura periódica del código de ética por parte de todo el personal principalmente el área de créditos y cobros.	Ninguna
2. Ejerce la responsabilidad de la supervisión - El consejo de administración demuestra independencia de la dirección ejerce la supervisión del desarrollo y el desempeño del control interno.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
C-8	Se cuenta con la Dirección de Control Interno, la cual es la encargada de la adecuada implementación, ejecución y supervisión del Sistema de Control Interno.	NO	Comentarios Se considera que la responsabilidad de la supervisión es adecuada.	Ninguna
Deficiencias Relacionadas				

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**C-2 2/12**

Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Entorno de Control		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
<b>3. Establece Estructuras y Responsabilidades</b> - La dirección establece, con la supervisión del consejo, estructuras, líneas de reportes y la autoridad y responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control Interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-13	La delegación de autoridad y responsabilidad se efectúa minuciosamente con el fin de ejecutar adecuadamente el Sistema de Control Interno.	NO	Se considera que al respecto del principio del establecimiento estructuras y responsabilidades del control interno es adecuado.	Ninguna
C-14	La delegación de autoridad se realiza de forma manual, no se utiliza ningún sistema de TI para la segregación de funciones.	NO		
<b>4. Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales</b> - La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control Interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno ¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-17	Las descripciones de puestos y competencias específicas para el área de créditos y cobros, no se encuentran desarrolladas del todo, por lo cual no existe definición clara de los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar las actividades del área.	SI	Se debe contar con la totalidad de las descripciones y perfiles de los puestos del personal del área de créditos y cobros.	Ninguna

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-2 3/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Entorno de Control		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
5. Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas - La organización retiene a las responsables de las funciones de control interno de cara a la consecución de los objetivos.				
<b>Referencia</b> PT	<b>Descripción de la deficiencia del control interno</b>	<b>Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno</b>		<b>Deficiencias Relacionadas</b>
		¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	
C-20	No se cuenta actualmente con un plan de incentivos y recompensas establecido, sin embargo, se realizan incentivos de acuerdo a solicitudes específicas de cada jefe de las áreas de acuerdo al desempeño de sus subalternos.	SI	Se debe elaborar a la brevedad un plan completo de incentivos que garanticen el compromiso y la lealtad del personal con la entidad.	Ninguna
<b>Conclusión general de la evaluación del componente Entorno de Control</b>		Luego de aplicadas las técnicas y pruebas de auditoría para la evaluación del componente Entorno de Control con los cinco principios que lo conforman, podemos determinar que este componente no es eficiente ni eficaz pues presenta deficiencias descritas anteriormente las cuales deben ser atendidas y manejadas con el fin de fortalecer este componente.		
¿Está presente el componente?		<b>Si/No</b>		<b>Conclusión</b>
		SI		Los cinco principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros.
¿Está en funcionamiento el componente?		SI		Los cinco principios de este componente funcionan razonablemente, sin embargo, deben fortalecerse en los puntos deficientes.

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**C-2 4/12**

Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Evaluación de Riesgos		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
6. Establece objetivos adecuados - La organización establece los objetivos con claridad suficiente para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-23	Se tienen cubiertos los objetivos principales de cada área, cuidando no dejar por fuera ningún elemento importante. Los objetivos establecidos van de la mano con sus riesgos asociados.	NO	Se considera que el sistema de control interno establecido al respecto de la definición de objetivos adecuados para la empresa es eficiente y eficaz.	Ninguna
		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
7. Identifica y analiza el riesgo - La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la identidad y los analiza como base para determinar cómo deben gestionarse.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-26	El comité se reúne mensualmente, con el fin de actualizar y dar seguimiento al análisis y gestión de los riesgos establecidos. Se tienen cubiertos los riesgos importantes y su adecuada gestión, delegando responsabilidades	NO	Los riesgos de identificar y analizan adecuadamente.	Ninguna

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-2 5/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Evaluación de Riesgos		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
8. Evalúa el riesgo de fraude - La organización considera el potencial de fraude al evaluar los rasgos para la consecución de los objetivos.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-29	El comité encargado del establecimiento de objetivos y análisis de riesgos, se encuentra constantemente actualizado y reunido, con el fin de gestionar adecuadamente todas las responsabilidades del Control Interno que se les han asignado. Dicho comité, tiene muy en cuenta y es una de sus prioridades, la evaluación, seguimiento y gestión del riesgo de fraude, con el fin de resguardar a la empresa de posibles contingencias al respecto de este riesgo.	NO	Se cuenta con un proceso adecuado para la evaluación del riesgo de fraude.	Ninguna
9. Identifica y analiza los cambios significativos - La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-32	El comité encargado del establecimiento de objetivos y análisis de riesgos, se encuentra constantemente actualizado y reunido, con el fin de gestionar adecuadamente todas las responsabilidades del Control Interno que se les han asignado. Dicho comité, tiene muy en cuenta y es una de sus prioridades, la evaluación, seguimiento y gestión del riesgo de fraude, con el fin de resguardar a la empresa de posibles contingencias al respecto de este riesgo.	NO	Se tienen plenamente identificados cambios internos y externos que puedan afectar a la entidad.	Ninguna

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-26/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Evaluación de Riesgos							
Conclusión general de la evaluación del componente Riesgos	Luego de aplicadas las técnicas y pruebas de auditoría para la evaluación del componente Evaluación de Riesgos con los cuatro principios que lo conforman, podemos determinar que este componente es eficiente y eficaz pues no presenta deficiencias determinadas. <table border="1"><thead><tr><th>Sí/No</th><th>Conclusión</th></tr></thead><tbody><tr><td>Sí</td><td>Los cuatro principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros.</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Los cuatro principios de este componente funcionan razonablemente.</td></tr></tbody></table>	Sí/No	Conclusión	Sí	Los cuatro principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros.	Sí	Los cuatro principios de este componente funcionan razonablemente.
Sí/No	Conclusión						
Sí	Los cuatro principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros.						
Sí	Los cuatro principios de este componente funcionan razonablemente.						
¿Está presente el componente?							
¿Está en funcionamiento el componente?							

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Periodo Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-27/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Actividades de Control		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
10. Selección y desarrolla actividades de control - La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a mitigar los riesgos para la consecución de los objetivos a niveles aceptables.				
<b>Referencia</b> PT	<b>Descripción de la deficiencia del control</b> Interno			<b>Deficiencias Relacionadas</b>
C-35	La política de créditos y cobros vigente, se encuentra desactualizada, pues los clientes actualmente pueden realizar pagos directamente a las cuentas de la empresa, sin necesidad de ser visitados por un vendedor o cobrador, dicha disposición no se encuentra contemplada en la política.	SI		
C-35	La política actual no considera evidencias de las visitas de cobro a partir de los 8 días de atraso en el pago de las cuotas correspondientes.	SI		
C-35	Al consultar al personal de Créditos y cobros, se determinó que no realizan el seguimiento semanal de los clientes de acuerdo a la antigüedad de saldos, como lo establece la política.	SI		Ninguna
C-35	La política actual no establece el uso de algún bufete de cobro externo, para los casos que exceden de los 180 días de atraso.	SI		Se considera que el sistema de control interno establecido al respecto de la selección y desarrollo de actividades de control en el área de créditos y cobros presenta deficiencias graves que deben ser atendidas y reforzadas de inmediato con el fin de fortalecer los controles y que estos sean adecuados a los objetivos de la entidad.
C-35	La política actual no establece un proceso de cobro administrativo, pre-jurídico, jurídico y el resto de instancias correspondientes.	SI		

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**C-2 8/12**

Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Actividades de Control		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
<b>11. Selección y desarrollo controles generales sobre tecnología de información</b> - La organización selecciona y desarrolla actividades de control generales sobre TI para apoyar la consecución de los objetivos.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-42	Se tiene bien definida la dependencia que existe en la utilización de la tecnología en los procesos del negocio.	NO	El sistema de control interno toma en cuenta las actualizaciones de los sistemas tecnológicos a su alcance para ser utilizados.	Ninguna
<b>12. Despliega políticas y procedimientos</b> - La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen las expectativas y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control interno	¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
C-45	Actualmente existe una política de créditos y cobros, la cual establece los lineamientos a seguir, en el análisis y otorgamiento de créditos, sin embargo, esta política debe ser actualizada de acuerdo a los nuevos procesos y necesidades de la empresa.	NO		Deficiencias Relacionadas C-35
C-45	Existen ciertas actividades de control que contempla actualmente la política, las cuales no son realizadas oportunamente.	NO	En conjunto con el principio número once se debe actualizar a los empleados al respecto del nuevo contenido de las políticas.	C-35
C-45	La actual política no contempla medidas sancionatorias y correctivas al respecto del incumplimiento de las actividades de control establecidas en ella.	NO		C-35

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

**C-2 9/12**

Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Actividades de Control	
<b>Conclusión general de la evaluación del componente Actividades de Control</b>	Luego de aplicadas las técnicas y pruebas de auditoría para la evaluación del componente Actividades de Control con los tres principios que lo conforman, podemos determinar que este componente no es eficiente ni eficaz pues presenta deficiencias descritas anteriormente las cuales deben ser atendidas y manejadas con el fin de fortalecer este componente.
	<b>Si/No</b>
¿Está presente el componente?	SI
¿Está en funcionamiento el componente?	SI
	<b>Explicación/Conclusión</b>
	Los tres principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros.
	Los tres principios de este componente funcionan razonablemente, sin embargo, deben fortalecerse en los puntos deficientes.

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-2 10/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Información y Comunicación		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
13. Utiliza información relevante - La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control Interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control Interno	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-47	Se cuenta con procesos claramente establecidos, de donde se obtiene la información relevante suficiente y necesaria para la adecuada ejecución de los controles internos existentes.	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N) NO	Se considera que el sistema de control interno establecido para obtener información relevante es eficiente y eficaz.	Ninguna
14. Comunica internamente - La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades de control interno que son necesarios para apoyar el funcionamiento del mismo.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control Interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control Interno	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-49	Existen procesos claramente establecidos para realizar la comunicación de las responsabilidades que tiene todo el personal al respecto de la adecuada ejecución del control interno dentro de la empresa.	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N) NO	Se considera que el sistema de control interno establecido para comunicar la información relevante es eficiente y eficaz.	Ninguna

Turger, S.A.

Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

<b>C-2 11/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Información y Comunicación		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
15. Se comunica con el exterior - La organización con terceros externos con relación a asuntos que afectan al funcionamiento del control interno.	Referencia PT			Deficiencias Relacionadas
			Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
C-51	Existen procesos claramente establecidos para realizar la comunicación eficiente con las partes externas de la entidad. Los canales de comunicación para recibir información del exterior son adecuados y eficientes. Se realiza auditoría externa anual, los resultados son informados directamente al Consejo de Administración. Existe una línea de servicio al cliente en donde los proveedores y clientes tienen acceso a informar fallas detectadas.	NO		Se considera que el sistema de control interno establecido para comunicar externamente la información relevante es eficiente y eficaz.
Conclusión general de la evaluación del componente Información y Comunicación.				Ninguna
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los				
¿Está presente el componente?		SI		Luego de aplicadas las técnicas y pruebas de auditoría para la evaluación del componente Información y Comunicación con los tres principios que lo conforman, podemos determinar que este componente si es eficiente y eficaz pues no presenta deficiencias.
¿Está en funcionamiento el componente?		SI		Conclusión Los tres principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros. Los tres principios de este componente funcionan razonablemente.
16. Realiza evaluaciones continuas y/o independientes - La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.				Deficiencias Relacionadas
	Referencia PT			
			Evalúe la gravedad de la deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)	Comentarios
C-52	Existe un plan de supervisión continuada, el cual toma en cuenta todos los aspectos importantes que deben ser supervisados continuamente. Al momento de determinar la exposición a un riesgo nuevo, se ajusta la periodicidad y el alcance de las evaluaciones programadas.	NO		Se considera que el programa de supervisión establecido cumple con todos los requisitos necesarios a fin de que el control interno permanezca y funcione.

Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros  
Resumen y conclusiones de la evaluación por componente  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-2 12/12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Evaluación de los Componentes - Información y Comunicación		¿Presente? (S/N)	¿En funcionamiento? (S/N)	Explicación/Conclusión
17. Evalúa y comunica deficiencias - La organización evalúa y comunica la deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de toar medidas correctivas, incluidos la alta dirección y el consejo, según corresponda.				
Referencia PT	Descripción de la deficiencia del control Interno	Evalúe la gravedad de la deficiencia de control Interno	Comentarios	Deficiencias Relacionadas
C-55	La Dirección no comunica a todas las partes responsables de las deficiencias detectadas, para el adecuado seguimiento directo de los encargados de cada área.	¿La deficiencia de control interno es una deficiencia grave? (S/N)  NO	Se debe fortalecer el proceso de comunicación de deficiencias a cacia una de las áreas involucradas.	Ninguna
Conclusión general de la evaluación del componente Actividades de Supervisión. Luego de aplicadas las técnicas y pruebas de auditoría para la evaluación del componente Actividades de Supervisión con los dos principios que lo conforman, podemos determinar que este componente si es eficiente y eficaz pues no presenta deficiencias.				
Evalúe el componente aplicando su criterio profesional y basándose en los		Sí/No	Explicación/Conclusión	
¿Está presente el componente?		SI	Los dos principios de este componente se encuentran presentes en el área de créditos y cobros.	
¿Está en funcionamiento el componente?		SI	Los dos principios de este componente funcionan razonablemente.	

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa del Cumplimiento de Principios y**  
**Valores Éticos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-3 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluar la eficiencia y eficacia del Control Interno al respecto de la ejecución por parte de la organización en el compromiso con la integridad y los valores éticos.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se evaluó el contenido y los temas que son tomados en cuenta dentro del código de ética y conducta. Ver en C-4

Se confirmó la vigencia, uso y conocimiento del personal al respecto del código de ética y conducta. Ver en C-5

Se revisaron las evidencias que posee la entidad de la lectura y comprensión por parte del personal del código de ética y conducta. Ver en C-3

Realizamos la lectura completa del actual código de ética y conducta de obteniendo los siguientes resultados: Ver en C-4

El actual código de ética, se encuentran en un proceso de revisión y actualización, este no comprende algunos temas importantes como la resolución de conflictos de interés, competencia desleal y mal uso de la información confidencial de la empresa y principalmente de los créditos y cobros.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa del Cumplimiento de Principios y**  
**Valores Éticos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-3 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

Se cuenta con cartas en donde consta la lectura y comprensión el código de ética, sin embargo, esta constancia se realiza únicamente al momento de la inducción y contratación del colaborador. Ver en C-3

**EVALUACIÓN:**

Se considera que el Control Interno al respecto del compromiso con la integridad y los valores éticos presenta es ineficiente e ineficaz, en el sentido que el código de ética y conducta se encuentra en proceso de actualización y no comprende algunos temas de importancia dentro de su contenido, adicionalmente, es leído en su totalidad por el personal únicamente al iniciar la relación laboral con la entidad, sin proporcionar a estos una copia del documento para su resguardo y retroalimentación posterior.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Cuestionario de Compromiso con la Integridad**  
**y los Valores Éticos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-4</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Lic. Alfredo Sánchez – Gerente de Créditos y Cobros

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Existe un código de ética aplicable al área de créditos y cobros?	X	
2.	¿El código de ética contiene todo lo referente al conflicto de intereses en el área de créditos y cobros?		X
3.	¿Se refiere el código de ética al respecto del mal uso de la información generada al respecto de los créditos y cobros?	X	
4.	¿El código de ética es leído y aceptado por todos los colaboradores del área de créditos y cobros?	X	
5.	¿La dirección se encuentra comprometida con lo dispuesto en el código de ética?	X	
6.	¿El código de ética comprende las medidas correctivas al respecto de las violaciones al mismo?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Ejemplos de Carta Compromiso con la Lectura y**  
**Ejecución del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-5 1/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



Hago constar que he leído el código de ética de Turismo Gerencial, S.A., el cual comprende la misión, visión, valores y normas de conducta que rigen a la organización.

He comprendido que el cumplimiento de este código es obligatorio para todo el personal de TURGER, S.A., lo cual contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual se puede crecer como persona y profesional.

**FFO**

Manifiesto que estoy en cumplimiento con las normas de conducta establecidas, adicionalmente he entendido el código de ética y conozco que se encuentra disponible a cualquier empleado de la empresa, así también estoy sujeto a las acciones disciplinarias por el incumplimiento de este.

Nombre: Sonia Amarilis Cabrera López

Departamento: Créditos y Cobros

Lugar y fecha: Guatemala, 15 de noviembre de 2012

Firma:



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Ejemplos de Carta Compromiso con la Lectura y**  
**Ejecución del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-5 2/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



Hago constar que he leído el código de ética de Turismo Gerencial, S.A., el cual comprende la misión, visión, valores y normas de conducta que rigen a la organización.

He comprendido que el cumplimiento de este código es obligatorio para todo el personal de TURGER, S.A., lo cual contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual se puede crecer como persona y profesional.

**FFO**

Manifiesto que estoy en cumplimiento con las normas de conducta establecidas, adicionalmente he entendido el código de ética y conozco que se encuentra disponible a cualquier empleado de la empresa, así también estoy sujeto a las acciones disciplinarias por el incumplimiento de este.

Nombre: Juan Manuel Solís Leiva

Departamento: Créditos y Cobros

Lugar y fecha: Guatemala, 12 de julio de 2015

Firma:



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Ejemplos de Carta Compromiso con la Lectura y**  
**Ejecución del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-5 3/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



Hago constar que he leído el código de ética de Turismo Gerencial, S.A., el cual comprende la misión, visión, valores y normas de conducta que rigen a la organización.

He comprendido que el cumplimiento de este código es obligatorio para todo el personal de TURGER, S.A., lo cual contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual se puede crecer como persona y profesional.

Manifiesto que estoy en cumplimiento con las normas de conducta establecidas, adicionalmente he entendido el código de ética y conozco que se encuentra disponible a cualquier empleado de la empresa, así también estoy sujeto a las acciones disciplinarias por el incumplimiento de este.

Nombre: Frida Celeste Rodas Castro

Departamento: Créditos y Cobros

Lugar y fecha: Guatemala 13 de marzo de 2012

Firma:



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Ejemplos de Carta Compromiso con la Lectura y**  
**Ejecución del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-5 4/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



Hago constar que he leído el código de ética de Turismo Gerencial, S.A., el cual comprende la misión, visión, valores y normas de conducta que rigen a la organización.

He comprendido que el cumplimiento de este código es obligatorio para todo el personal de TURGER, S.A., lo cual contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual se puede crecer como persona y profesional.

**FFO**

Manifiesto que estoy en cumplimiento con las normas de conducta establecidas, adicionalmente he entendido el código de ética y conozco que se encuentra disponible a cualquier empleado de la empresa, así también estoy sujeto a las acciones disciplinarias por el incumplimiento de este.

Nombre: Carlos Humberto de León Hernández

Departamento: Créditos y Cobros

Lugar y fecha: Guatemala, 25 de noviembre de 2015

Firma:



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Ejemplos de Carta Compromiso con la Lectura y**  
**Ejecución del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-5 5/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



Hago constar que he leído el código de ética de Turismo Gerencial, S.A., el cual comprende la misión, visión, valores y normas de conducta que rigen a la organización.

He comprendido que el cumplimiento de este código es obligatorio para todo el personal de TURGER, S.A., lo cual contribuye a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual se puede crecer como persona y profesional.

**FFO**

Manifiesto que estoy en cumplimiento con las normas de conducta establecidas, adicionalmente he entendido el código de ética y conozco que se encuentra disponible a cualquier empleado de la empresa, así también estoy sujeto a las acciones disciplinarias por el incumplimiento de este.

Nombre: Sergio Amadeo Calderón Méndez

Departamento: ~~Créditos y Cobros~~

Lugar y fecha: Guatemala 26 de abril de 2012

Firma:



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 1/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



# **Código de Ética y Conducta**

**FFO**



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 2/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



### **1.- Carta de la Dirección**

Nuestro Código de Ética y Conducta define nuestro compromiso con el crecimiento a largo plazo y establece nuestra forma de hacer negocios de manera correcta, guiados por un desempeño con responsabilidad. Está diseñado para ayudarnos a cumplir con nuestras obligaciones, respetarnos los unos a los otros en el lugar de trabajo, y actuar con integridad en el mercado.

Hemos actualizado nuestro Código para brindar información más específica, pero nuestros valores y principios básicos permanecen intactos. Nuestro Código sigue siendo una declaración de los estándares más elevados de ética e integridad en todo lo que hacemos, y une a quienes somos parte de Turismo Gerencial, S.A., bajo un conjunto de valores que guían nuestras decisiones y acciones diarias.

La excelente reputación de TURGER,S.A., de actuar con responsabilidad y bajo principios éticos se construye a partir de cada decisión que tomamos, en la forma que cada uno de nosotros actúa, y cómo nos manejamos en conjunto como Grupo. Los invito a leer nuestro Código con atención y referirse a él continuamente como una guía.

  
María del Carmen Morales  
Directora  
Noviembre, 2005



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 3/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

## **2.- Nuestro Propósito**

Promover el desarrollo, brindando servicios responsablemente.

## **3.- Nuestros Valores**

- Integridad y honestidad
- Mejora y cambio permanente con visión a largo plazo
- Respeto por las personas relacionadas y compromiso por su éxito

**FFO**

## **4.- Nuestros Principios**

- Actuar con integridad, honestidad y respeto en todas nuestras relaciones de trabajo, de negocio y ante la sociedad.
- Cumplir nuestro compromiso con el desarrollo responsable como visión de negocio a largo plazo.
- Promover ambientes de trabajo seguros y saludables.
- Cumplir con nuestras obligaciones ante las leyes y reglamentos que regulan nuestra actividad empresarial.

### **¿Qué esperamos de cada persona que trabaja en Turismo Gerencial?**

Que lleve a cabo sus responsabilidades en cumplimiento con nuestros principios, con el Código de Ética y Conducta, y con total apego a nuestras políticas y en el marco legal donde operamos. 

Que utilice su buen juicio, considere sus acciones y pida consejo. Si tiene duda sobre cómo actuar ante una determinada circunstancia o evento.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 4/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

### **¿Qué esperamos de nuestros líderes?**

Nuestros líderes deben ser ejemplo por su conducta adecuada, por promover los valores y principios de la compañía.

Como líder,

- Asegúrese que las personas a las que supervisa conozcan, comprendan y practiquen el Código y las otras políticas de la compañía en sus labores diarias.
- Considere de forma importante las conductas con relación al Código y otras políticas de la compañía al evaluar el desempeño de los colaboradores a su cargo.
- Sea ejemplo de compromiso y dedicación en sus responsabilidades y en general para con los planes de negocio de la compañía.

### **5.- No represalias**

La Compañía valora la ayuda de los colaboradores que identifican y apoyan en la solución de potenciales incumplimientos al Código.

Si considera que ha sido objeto de represalias, plantee su inquietud a través de los canales establecidos.



### **6.- Responsabilidad y Respeto en Nuestro Lugar de Trabajo**

Es nuestro compromiso desarrollar nuestras operaciones y negocios con una visión de desarrollo responsable que integre de forma armónica la gestión

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 5/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

empresarial, el cumplimiento con la ley y el respeto por los valores éticos, la seguridad y salud de las personas.

### **7.- Evitamos y Declaramos los Conflictos de Interés**

Un conflicto de interés surge cuando sus actividades y relaciones personales interfieren, o pueden interferir, de forma real o percibida por los demás, con su capacidad para actuar en función del mejor interés para la compañía.

El Código no puede incluir todo posible conflicto de interés, de modo que utilice su buen juicio y su sentido común. Informe a la compañía cualquier potencial conflicto de intereses.

Recuerde que tener un conflicto de interés no necesariamente constituye una violación al Código, pero no divulgarlo sí.

**FFO**

### **8.- Familiares**

Muchos empleados tienen familiares que son empleados o están vinculados con clientes, proveedores o competidores de TURGER, S.A.

Las relaciones personales en el trabajo no deben influir en su capacidad para actuar en el mejor interés de la compañía y no deben afectar su compromiso laboral.

### **9.- Regalos, comidas y atenciones**

No acepte ni solicite regalos, viajes, comidas, invitaciones, comisiones u otro tipo de atenciones o favores de clientes o proveedores, si al hacerlo pudiera

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 6/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

comprometer su capacidad para tomar decisiones comerciales objetivas que sean del mejor interés de la compañía.

Pueden aceptarse presentes o regalos de valor simbólico o con un valor acumulado de menos de Q.75.00 durante el año excepto en período de negociación. Si se le ofrece un regalo u otro tipo de atenciones que superen los límites antes indicados, rechácelos cortésmente.



**10.- Brindamos Información Clara que Promueve la Integridad**

Es responsabilidad de todos asegurar, supervisar y gestionar que todos los registros de información del negocio sean oportunos y de calidad.

La información de calidad y oportuna es un elemento muy importante en la gestión del negocio, en el cumplimiento de las obligaciones de la compañía, y también para la reputación y credibilidad de la compañía ante autoridades y otras partes relacionadas.

**11.- Mantenemos la confidencialidad y seguridad de la información**

- Proteja toda información de cualquier tipo relacionada con los negocios y operación de TURGER, en todo momento o circunstancia.
- Cuando requiera compartir información confidencial con fines comerciales, asegúrese que se han tomado las medidas de protección sobre la misma, consultando con las instancias apropiadas en la organización.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 7/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

- Mantenga la más estricta reserva sobre los temas que sean definidos como estratégicos y confidenciales en el negocio.
- Conserve o deseche los registros de la compañía de acuerdo con las políticas establecidas para esto.
- Use el correo electrónico y las cuentas de internet de la compañía con responsabilidad y proteja la seguridad de nuestros sistemas de información.
- No comparta con nadie sus contraseñas.

**FFO**

**12.- Preservamos la información de manera segura y respetamos la privacidad**

Toda información confidencial contenida en documentos, programas, medios electrónicos o magnéticos, discos ópticos, microfilmes, videos u otros materiales similares debe ser:

- Guardada en cajas fuertes o en mobiliario apropiado y seguro, 
- Codificada e identificada con la leyenda "confidencial",
- Guardada o archivada en lugares de acceso restringido y uso estricto para personal autorizado, según los niveles establecidos,
- Cuando se deseche información, debe hacerse de forma apropiada, triturando o destruyendo dicha información como corresponda.
- un fin comercial legítimo para ver dicha información.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 8/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**13.- Usamos los bienes de la compañía para brindar resultados de calidad**

TURGER provee a sus colaboradores con herramientas y equipos tecnológicos como, computadoras, software, celulares y vehículos para propósitos del negocio.

- Use su sentido común.
- El uso ocasional de herramientas tecnológicas como computadoras, celulares y vehículos, para uso personal es aceptable.
- No es aceptable usar dichos equipos para negocios externos, ni actividades ilegales o no éticas, tales como juegos de azar, pornografía u otra forma que sea ofensiva a la ética y a las buenas costumbres.
- TURGER se reserva el derecho de revisar el contenido que sus colaboradores guardan en computadoras o dispositivos móviles que son propiedad de la compañía.
- No participe en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con sus responsabilidades laborales.
- No le preste dinero a un compañero de trabajo si el préstamo es realizado con fines de lucro.

**FFO**



El robo o hurto de los bienes de la compañía, ya sea a través de desfalco o de brindar información falsa de gastos, puede dar lugar a despido y a un proceso penal.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 9/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

#### **14.- Actividad política**

Estimulamos la participación cívica ciudadana y el derecho al voto en todos nuestros colaboradores.

La compañía no reembolsará a los empleados por actividades políticas personales.

Su trabajo no se verá afectado por sus opiniones políticas personales o su elección personal e independiente en la realización de aportes políticos.

Los empleados de TURGER no pueden hacer política en favor de determinado candidato dentro de las instalaciones de la compañía o durante el desempeño de sus labores.

Las donaciones o aportes con fines políticos por parte de la compañía, tanto en dinero como en especie, son permitidas en estricto cumplimiento de la ley, pero únicamente pueden autorizarse y canalizarse a través de la Junta Directiva o a quien esta delegue.

La Junta Directiva tomará las medidas requeridas para avalar que las donaciones o aportes sean realizados en cumplimiento con la ley y regulaciones locales.

**FFO**



#### **15.- Negociamos Honestamente con Nuestros Proveedores y Clientes**

Siempre negocie honestamente con los clientes y proveedores, y trátelos con rectitud y respeto.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Copia del Código de Ética y Conducta**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-6 10/10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

- No participe en prácticas comerciales o de negocio que estén reñidas con la ley o que sean antagónicas a los principios éticos de la compañía.
- Respete la información confidencial de otras empresas.

#### **16.- Proveedores**

No realizamos transacciones comerciales con proveedores que operan al margen de la ley, que son de dudosa y extraña reputación, que incumplen o demuestran prácticas sociales y/o ambientales irresponsables, y/o que no estén debidamente autorizados para el uso y comercialización de productos y servicios.

**FFO**



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Compromiso con la Integridad y Valores Éticos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-7 1/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**AUDITORÍA INTERNA**

**CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE  
ÉTICA Y CONDUCTA**

**NOMBRE:** Carlos Augusto González

**PUESTO:** Asesor Junior de créditos

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia del código de ética y conducta?	X	
2.- ¿Ha leído el código de ética y conducta?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento del código de ética y conducta?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto del código de ética y conducta?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en el código de ética y conducta?		X

  
**Firma del entrevistado**

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Compromiso con la Integridad y Valores Éticos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-7 2/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

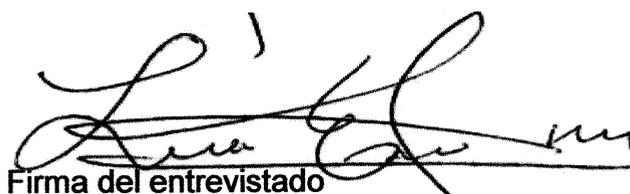
AUDITORÍA INTERNA

CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE  
 ÉTICA Y CONDUCTA

NOMBRE: Reyna Patricia López

PUESTO: Cobrador

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia del código de ética y conducta?	X	
2.- ¿Ha leído el código de ética y conducta?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento del código de ética y conducta?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto del código de ética y conducta?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en el código de ética y conducta?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Compromiso con la Integridad y Valores Éticos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-7 3/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

AUDITORÍA INTERNA  
 CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE  
 ÉTICA Y CONDUCTA

NOMBRE: Lester Amílcar Rosales

PUESTO: Asesor de créditos

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia del código de ética y conducta?	X	
2.- ¿Ha leído el código de ética y conducta?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento del código de ética y conducta?	X	
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto del código de ética y conducta?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en el código de ética y conducta?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Compromiso con la Integridad y Valores Éticos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-7 4/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

AUDITORÍA INTERNA

CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE  
ÉTICA Y CONDUCTA

NOMBRE: Ricardo Salomón Méndez

PUESTO: Cobrador

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia del código de ética y conducta?	X	
2.- ¿Ha leído el código de ética y conducta?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento del código de ética y conducta?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto del código de ética y conducta?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en el código de ética y conducta?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Compromiso con la Integridad y Valores Éticos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Periodo Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-7 5/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

AUDITORÍA INTERNA

CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE  
 ÉTICA Y CONDUCTA

NOMBRE: Eleazar Humberto Rivera

PUESTO: Cobrador

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia del código de ética y conducta?	X	
2.- ¿Ha leído el código de ética y conducta?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento del código de ética y conducta?	X	
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto del código de ética y conducta?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en el código de ética y conducta?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Adecuado**

**Cumplimiento de la Supervisión del Sistema de  
Control Interno**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-8 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluar la eficiencia y eficacia del Control Interno al respecto que la administración demuestre independencia de la dirección y ejecute la supervisión del desempeño del control interno.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección de Créditos y Cobros de la entidad, para conocer la situación al respecto de la ejecución e independencia en la supervisión del desempeño del control interno establecido en el área de créditos y cobros. Ver en C-6

La Dirección trabaja en conjunto y a la vez independientemente de la Administración, alineados a los objetivos de la entidad al respecto de ejecutar una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno en el área de créditos y cobros. Ver en C-6

Se cuenta con la Dirección de Control Interno, la cual es la encargada de la adecuada implementación, ejecución y supervisión del Sistema de Control Interno. Ver en C-6

Esta Dirección realiza programaciones anuales de revisiones y seguimiento con el fin de supervisar adecuadamente el funcionamiento del Sistema de Control Interno establecido en el área de créditos y cobros. Ver en C-8

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Adecuado**

**Cumplimiento de la Supervisión del Sistema de  
Control Interno**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-8 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

### **EVALUACIÓN:**

Se considera que las actividades establecidas con el fin de desempeñar adecuadamente la supervisión del Sistema de Control Interno, son eficientes y eficaces, sin embargo, es importante fortalecer y actualizar constantemente a la Dirección de Control Interno.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Supervisión del Sistema de Control Interno  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-9</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Lic. Alfredo Sánchez – Gerente de Créditos y Cobros

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿El Consejo de Administración ejecuta adecuadamente su responsabilidad de supervisión al área de créditos y cobros?	X	
2.	¿El consejo de Administración define, mantiene y evalúa periódicamente las habilidades y conocimientos de sus miembros al respecto de los créditos y cobros?	X	
3.	¿El Consejo de Administración, muestra independencia en su actuación al momento de supervisar el Sistema de Control Interno en el área de créditos y cobros?	X	
4.	¿El Consejo de Administración cuenta con miembros apropiados y con experiencia en el tema de créditos y cobros?	X	
5.	¿Los miembros del Consejo son objetivos al momento de la toma de decisiones al respecto de los créditos y cobros?	X	
6.	¿El Consejo de Administración es consciente de su responsabilidad en el diseño, implantación y ejecución del control interno en el área de créditos y cobros?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros  
Cumplimiento de la Supervisión del Sistema de  
Control Interno  
Plan Anual de Supervisión  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-10</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**Dirección de Control Interno  
Plan Anual de Supervisión  
Año 2018**

**OBJETIVOS:** Contar con un plan de trabajo anual que cumpla con la supervisión del Sistema de Control Interno establecido.

**PLAN TRIMESTRAL DE SUPERVISION:**

**ENERO-MARZO:** Revisiones en las áreas de Recursos Humanos, compras, ventas y sistemas, tomando como base las planificaciones específicas establecidas para cada área.

**ABRIL-JUNIO:** Revisiones en las áreas de Recursos Humanos, contabilidad, créditos y cobros, operaciones, tomando como base las planificaciones específicas establecidas para cada área.

**JULIO-SEPTIEMBRE:** Revisiones en las áreas de créditos y cobros, Recursos Humanos y contabilidad, tomando como base las planificaciones específicas establecidas para cada área.



**OCTUBRE-DICIEMBRE:** Revisiones en las áreas de contabilidad, operaciones y créditos y cobros, tomando como base las planificaciones específicas establecidas para cada área.

**Análisis:**

Se presenta el plan anual de supervisión establecido por la Dirección de control interno, en el cual se toman en cuenta revisiones al área de créditos y cobros aproximadamente cada 3 meses, lo cual se considera adecuado en el mantenimiento de la supervisión del Sistema de Control Interno establecido en dicha área.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de  
Establecimiento de Estructura, Facultades y  
Responsabilidades**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-11</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

#### **OBJETIVO:**

Realizar evaluación a la eficiencia y eficacia del control interno en lo concerniente al establecimiento de estructuras, líneas de reporte y niveles de autoridad y responsabilidad apropiada para la consecución de objetivos.

#### **TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección de Créditos y Cobros, con el fin de conocer la postura de esta al respecto del establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades en la ejecución del Sistema de Control Interno. Ver en C-10

La Dirección se encuentra comprometida con la adecuada ejecución del Sistema de Control Interno, por lo que ha establecido mecanismos adecuados a la consecución de los objetivos establecidos. Ver en C-10

La delegación de autoridad y responsabilidad se efectúa minuciosamente con el fin de ejecutar adecuadamente el Sistema de Control Interno. Ver en C-11 y C-12

#### **EVALUACIÓN:**

Se considera que el Sistema de Control Interno en lo concerniente al establecimiento de estructura, facultades y responsabilidades es eficiente y eficaz, sin embargo, es importante mantener una supervisión constante, con el fin de mantener el nivel de eficiencia y eficacia alcanzado.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto del  
Establecimiento de Estructura, Facultades y  
Responsabilidades**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-12</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Lic. Alfredo Sánchez – Gerente de Créditos y Cobros

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿La Dirección y el Consejo consideran todas las estructuras de la entidad para respaldar la consecución de los objetivos de los créditos y cobros?	X	
2.	¿La Dirección designa las líneas de reporte para el área de créditos y cobros?	X	
3.	¿La Gerencia de créditos y cobros, hace posible la ejecución de las autoridades y responsabilidades?	X	
4.	¿La Dirección facilita el flujo de información para gestionar las actividades del área de créditos y cobros?	X	
5.	¿La Dirección de créditos y cobros, delega adecuadamente la autoridad y definen responsabilidades?	X	

Firma del entrevistado

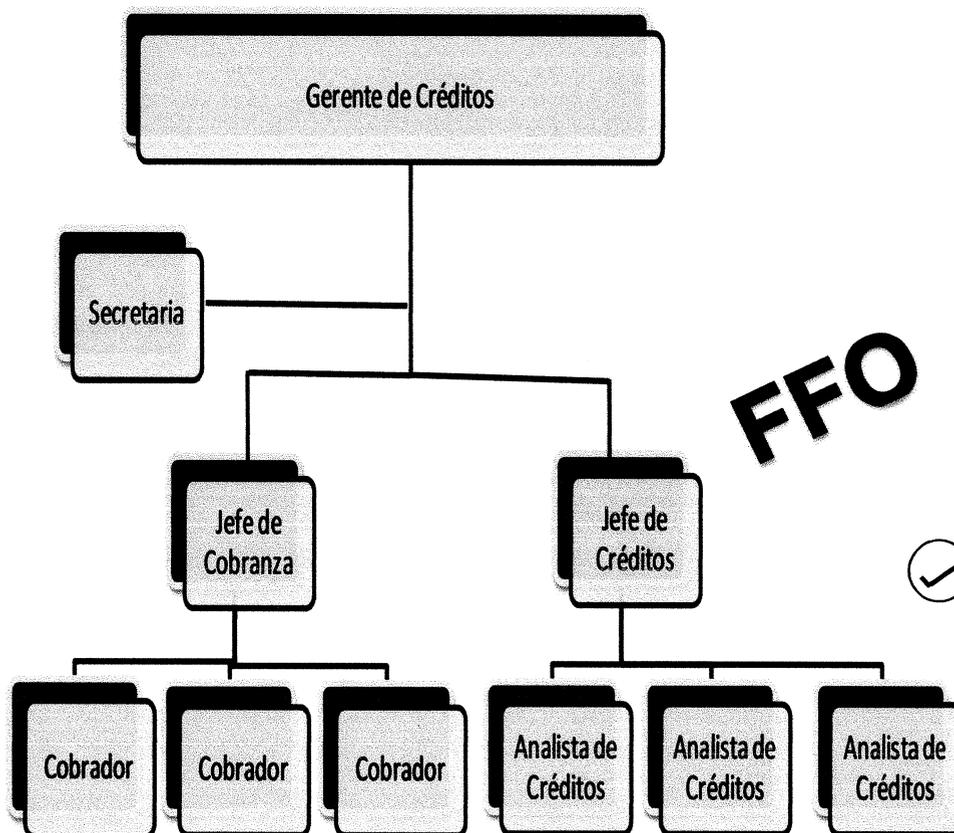
Turger, S.A.

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**

**Organigrama del área de Créditos y Cobros  
Establecimiento de Estructura, Facultades y Responsabilidades**

Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018

<b>C-13</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019



**Análisis:**

Se considera que el organigrama establecido actualmente en el área de créditos y cobros es adecuado y se encuentra adecuado a los objetivos actuales de la empresa. Al momento de existir cambios dentro del área, este deberá ser actualizado inmediatamente.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Descripciones de puestos del área de Créditos y  
Cobros**

**Establecimiento de Estructura, Facultades y  
Responsabilidades**

**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-14</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**GERENTE DE CRÉDITOS:**

Es el puesto de más alta jerarquía del área, encargado de coordinar y velar por el adecuado cumplimiento de todas las operaciones al respecto de los créditos y cobros.

**SECRETARÍA DE CRÉDITOS:**

Asiste en todo lo necesario al área.

**JEFE DE CRÉDITOS:**

Encargado de coordinar a los analistas y autorizar créditos especiales.

**JEFE DE COBRANZA:**

Encargado de coordinar a los cobradores y velar por la antigüedad de los saldos de los créditos en mora.

**ANALISTAS DE CRÉDITOS:**

Encargados de realizar el análisis de los expedientes de crédito previo a su autorización

**COBRADORES:**

Encargados de la recepción y seguimiento de los pagos de los créditos

**FFO**



**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de los  
Compromisos con la Competencia de los  
Profesionales**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

#### **OBJETIVO:**

Evaluar la eficacia y eficiencia del control interno al respecto del compromiso de la organización en atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.

#### **TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista al personal de Recursos Humanos, con el fin de obtener información al respecto de las políticas y procedimientos establecidos para la contratación y desarrollo de los profesionales que laboran en el área de créditos y cobros. Ver en C-14

Se revisaron las descripciones de puestos actuales, determinando que estas no se encuentran desarrolladas por completo, dejando por fuera competencias importantes que deben ser tomadas en cuenta al momento de contratar el personal del área de créditos y cobros. Ver en C-15

#### **EVALUACIÓN:**

Se considera que las actividades de control interno al respecto del compromiso con la competencia profesional, son ineficientes e ineficaces, ya que no se cuenta con todas las herramientas necesarias para cumplir al cien por ciento con el control interno establecido.

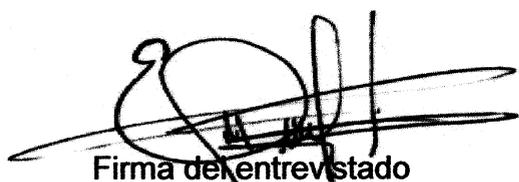
**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Cuestionario de Control Interno al Respecto del**  
**Compromiso con la Competencia de los**  
**Profesionales**  
**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-16</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Karla Gómez – Reclutamiento y selección

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para respaldar la consecución de objetivos establecidos en el área de créditos y cobros?		X
2.	¿La Dirección de créditos y cobros evalúan las competencias existentes dentro del área?	X	
3.	¿La Dirección de créditos y cobros actúa adecuadamente al abordar deficiencias encontradas?	X	
4.	¿La Dirección de créditos y cobros proporciona orientación y formación a sus profesionales?		X
5.	¿La Dirección de créditos y cobros atrae, desarrolla y retiene a su personal profesional, que vayan de acuerdo a la consecución de los objetivos?		X
6.	¿La organización atrae, desarrolla y retiene a sus proveedores competentes con el fin de respaldar la consecución de los objetivos?	X	
7.	¿La Dirección de créditos y cobros, desarrolla planes de contingencia para la asignación de responsabilidades importantes para el control interno?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Descripciones de puestos del área de Créditos y**  
**Cobros**  
**Compromiso con la Competencia de los**  
**Profesionales**  
**Período evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-17</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**GERENTE DE CRÉDITOS:**

Es el puesto de más alta jerarquía del área, encargado de coordinar y velar por el adecuado cumplimiento de todas las operaciones al respecto de los créditos y cobros.

**SECRETARÍA DE CRÉDITOS:**

Asiste en todo lo necesario al área.

**JEFE DE CRÉDITOS:**

Encargado de coordinar a los analistas y autorizar créditos especiales.

**JEFE DE COBRANZA:**

Encargado de coordinar a los cobradores y velar por la antigüedad de los saldos de los créditos en mora.

**ANALISTAS DE CRÉDITOS:**

Encargados de realizar el análisis de los expedientes de crédito previo a su autorización.

**COBRADORES:**

Encargados de la recepción y seguimiento de los pagos de los créditos

**FFO**



**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento de  
las Responsabilidades por la Rendición de  
Cuentas**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-18 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia de los controles en la definición de responsabilidades de las personas a nivel de control interno, para la consecución de los objetivos.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista al personal de Recursos Humanos con el fin de obtener información al respecto la responsabilidad por la rendición de cuentas y planes de incentivos. Ver en C-18

No se cuenta actualmente con un plan de incentivos y recompensas establecido, sin embargo, se realizan incentivos de acuerdo a solicitudes específicas de cada jefe de las áreas, de acuerdo al desempeño de sus subalternos. Ver en C-18

Se estima en un mediano plazo iniciar con la redacción y puesta en marcha de un plan de incentivos adecuado a las operaciones y objetivos de la empresa.

Se considera poder contar con la asesoría de expertos en Recursos Humanos, con el fin de realizar un plan eficiente y adecuado. Ver en C-18

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento de  
las Responsabilidades por la Rendición de  
Cuentas**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-18 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

### **EVALUACIÓN:**

Se considera que los controles establecidos al respecto de la rendición de cuentas son ineficientes e ineficaces, pues la inexistencia de un plan de incentivos y recompensas que motiven el desarrollo del personal de la empresa, expone a esta a riesgos como fraudes internos y externos.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**

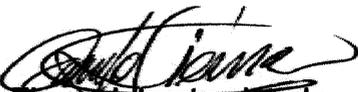
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de la Responsabilidad por la Rendición de Cuentas  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-19</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Carolina Monterroso – Recursos Humanos

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿La administración establece mecanismos que favorecen la responsabilidad al respecto de la rendición de cuentas en general?	X	
2.	¿La administración establece mecanismos adecuados al respecto de la rendición de cuentas del desempeño de los profesionales?	X	
3.	¿Existen medidas correctivas en caso los mecanismos de rendición de cuentas fallen?	X	
4.	¿Existe un plan de incentivos y recompensas oportunas al respecto de las responsabilidades adoptadas en el área de créditos y cobros?		X
5.	¿El plan de incentivos toma en cuenta las dimensiones adecuadas de desempeño, normas de conducta y consecución de objetivos a corto y largo plazo, en el área de créditos y cobros?		X
6.	¿Existen parámetros de medición y evaluación de desempeño en el área de créditos y cobros?		X
7.	¿Existen medidas disciplinarias al respecto del desempeño en el área de créditos y cobros?		X

  
Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Responsabilidad por la Rendición de Cuentas**  
**Entrevista de revisión**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-20 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 11/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2018

Guatemala 11 de febrero de 2019

**AUDITORIA INTERNA**  
**ENTREVISTA RECURSOS HUMANOS**

¿Cuentan actualmente con un plan de incentivos establecido para el personal de créditos y cobros?

R// NO, NO SE CUENTA CON UN PLAN DE INCENTIVOS PARA CRÉDITOS Y COBROS, NI PARA NINGUNA OTRA ÁREA.

¿Cuál es el proceso utilizado actualmente para otorgar incentivos y recompensas?

R// SE REALIZAN INCENTIVOS DE ACUERDO A SOLICITUDES ESPECÍFICAS DE CADA JEFE DE LAS ÁREAS, DE ACUERDO AL DESEMPEÑO DE SUS SUBALTERNOS.

¿Considera que el proceso actual es adecuado para otorgar incentivos?

R// NO, EL PROCESO ACTUAL CARECE DE TECNICISMO Y NO PERMITE QUE TODA LA EMPRESA TRABAJE BAJO UN SOLO LINEAMIENTO.

¿Se tiene planeado realizar un plan de incentivos y recompensas formalmente?

R//SI, SE HA ESTADO PLANEANDO INICIAR CON LA REDACCION Y PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN DE INCENTIVOS Y RECOMPENSAS.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Responsabilidad por la Rendición de Cuentas**  
**Entrevista de revisión**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-20 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 11/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2018

¿Cuál es el plazo que se tiene estimado para realizar y poner en marcha el plan de incentivos?

R// SE TIENE ESTIMADO EN UN MEDIANO PLAZO PODER INICIAR CON LA REDACCION Y SE CONSIDERA PODER CONTAR CON LA ASESORIA DE EXPERTOS EN RECURSOS HUMANOS, CON EL FIN DE REALIZAR UN PLAN EFICIENTE Y ADECUADO.

  
Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento de**  
**la Definición de Objetivos Adecuados**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-21 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos al respecto de la definición de objetivos claros para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General, con el fin de obtener información al respecto de los procesos establecidos para la definición de objetivos de la entidad. Ver en C-20

Se tiene organizado un comité especial, que incluye a un representante de cada área de la empresa, para el establecimiento de los objetivos. Ver en C-21

El comité se reúne mensualmente, con el fin de actualizar y dar seguimiento a los objetivos establecidos y los nuevos objetivos. Ver en C-21

Se tienen cubiertos los objetivos principales de cada área, cuidando no dejar por fuera ningún elemento importante. Ver en C-21

Los objetivos establecidos van de la mano con sus riesgos asociados. Ver en C-21

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento de**  
**la Definición de Objetivos Adecuados**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-21 2/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**EVALUACIÓN:**

Derivado de los resultados de la evaluación realizada, se considera que los controles internos establecidos al respecto de la definición de objetivos, son eficientes y eficaces.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto de  
la Definición de Objetivos Adecuados  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-22</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Los objetivos operacionales van de acuerdo con la estructura y el desempeño de la entidad?	X	
2.	¿Se tiene en cuenta la tolerancia al riesgo?	X	
3.	¿La organización refleja el nivel deseado de rendimiento financiero y de operaciones de acuerdo a los objetivos?	X	
4.	¿Se utilizan los objetivos operacionales como base para asignar recursos necesarios para el desempeño operacional y financiero deseado?	X	
5.	¿Las normas contables aplicadas en los créditos y cobros son adecuadas?	X	
6.	¿Se tiene en cuenta la materialidad de los créditos y cobros en la presentación de los Estados Financieros?	X	
7.	¿Se reflejan todas las transacciones y acontecimientos relevantes, para mostrar las características cualitativas y las aseveraciones contables realizadas?	X	
8.	¿Los objetivos se encuentran establecidos de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes en el país?	X	
9.	¿La información interna generada refleja todas las transacciones y acontecimientos importantes para la toma de decisiones?	X	
10.	¿Se toman en cuenta las leyes y regulaciones vigentes de acuerdo a los créditos y cobros en la integración de los objetivos de cumplimiento?	X	

  
Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Definición de Objetivos Adecuados**  
**Minuta de reunión de comité**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-23 1/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala 16 de diciembre de 2018.

### MINUTA DE REUNIÓN DE COMITÉ DE OBJETIVOS

**ASISTENTES:**

Dirección de Créditos y Cobros – Lic. Alfredo Sánchez  
Dirección de Recursos Humanos – Carolina Monterroso  
Dirección de Control Interno – José Antonio Castro  
Contabilidad – Noemí Sagastume

**HORA INICIO: 10:30 horas**

**HORA FINAL: 12:00 horas**

Se reunió el comité de objetivos, con el fin de tratar asuntos de interés general para la empresa, siendo el punto central de la reunión, la revisión de los objetivos generales establecidos y las acciones tomadas para la consecución de dichos objetivos.

Se presentaron los resultados parciales de cada una de las áreas involucradas, junto al porcentaje de cumplimiento al alcance de objetivos establecidos para cada uno.

**FFO**



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Definición de Objetivos Adecuados**  
**Minuta de reunión de comité**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-23 2/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Se determinó que, hasta el momento, cada una de las áreas involucradas cumplen con las actividades asignadas con el fin de cumplir con los objetivos establecidos para el beneficio y crecimiento de la empresa.

**FFO** 

Queda establecida una próxima reunión de seguimiento y actualización para el próximo 20 de enero de 2018, en donde cada uno de los miembros del comité se comprometen a aportar puntos en donde se vean oportunidades de mejora continua para la consecución óptima de los objetivos establecidos.

**Análisis:**

De acuerdo a la lectura de esta minuta, se considera que el comité establecido es adecuado y cumple con la función para el cual fue creado.

Es importante que las reuniones continúen siendo periódicas y que se tomen en cuenta siempre los temas importantes al respecto de la definición de objetivos adecuados a la empresa y al área de créditos y cobros.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de la Identificación y Análisis de  
Riesgos**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-24 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficacia y eficiencia del control interno al respecto de la identificación y análisis de los riesgos en todos los niveles de la entidad, como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General, con el fin de obtener información al respecto de los procesos establecidos para la identificación y análisis de los riesgos. Ver en C-23

Se tiene organizado un comité especial, que incluye a un representante de cada área de la empresa, para la identificación y análisis de los riesgos, el cual realiza matrices de riesgos como herramienta para su identificación y análisis Ver en C-24.

El comité se reúne mensualmente, con el fin de actualizar y dar seguimiento al análisis y gestión de los riesgos establecidos, utilizando como herramienta de gestión, matrices de riesgos, las cuales definen riesgos inherentes y residuales con su debida ponderación para la toma de decisiones. Ver en C-24

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de la Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de la Identificación y Análisis de  
Riesgos**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-24 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

Se tienen cubiertos los riesgos importantes y su adecuada gestión, delegando responsabilidades para la consecución de los objetivos. Ver en C-24

Los objetivos establecidos van de la mano con sus riesgos asociados.

#### **EVALUACIÓN:**

Derivado de los resultados de la evaluación realizada, se considera que los controles internos establecidos al respecto de la identificación y análisis de riesgos, son eficientes y eficaces.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

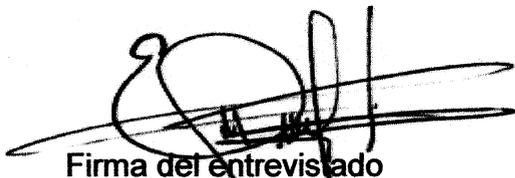
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de  
la Identificación y Análisis de Riesgos  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-25</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿La organización identifica y evalúa riesgos a todos los niveles de la entidad y en los créditos y cobros?	X	
2.	¿La identificación de riesgos toma en cuenta factores internos y externos que afecten los créditos y cobros?	X	
3.	¿Se dispone de mecanismos efectivos de evaluación de riesgos del área de créditos y cobros?	X	
4.	¿El proceso de identificación y análisis es adecuado?	X	
5.	¿La evaluación de los riesgos incluye la consideración de la forma de gestionarlo?	X	
6.	¿Se toma en cuenta en la gestión del riesgo si se debe aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Matriz de Identificación y Análisis de Riesgos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-26</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

No.	Eventos	Evaluación del Riesgo		Riesgo Inherente	Actividad de Control	Riesgo Residual	
		Probabilidad	Impacto				
1	Expedientes de créditos incompletos o inexactos	4	3	12	Revisión y supervisión detallada de los expedientes que soportan los créditos otorgados	4	3
2	Clientes ficticios o testafierros	3	3	9	Evaluación detallada de los clientes que solicitan crédito	3	3
3	Errores en el análisis crediticio	5	5	25	Capacitación y supervisión constante a los asesores de crédito	5	5
4	Montos de créditos inadecuados	4	4	16	Análisis estricto del límite de crédito a otorgar	4	4
5	Incobrabilidad de saldos	5	5	25	Análisis y supervisión continua y detallada de la antigüedad de los	5	5
6	Inexactitud en los datos contables registrados	4	2	8	Entrega de Estados Financieros oportunos	4	2

Ponderación Riesgo Inherente		
ALTO	17-25	
MEDIO	09-16	
BAJO	01-08	

Ponderación Riesgo Residual		
ALTO	04-05	
MEDIO	02-03	
BAJO	01	

Calculo del Riesgo Inherente	Probabilidad X Impacto
Calculo del Riesgo Residual	Riesgo Inherente / Act. De Control

**Análisis:**

De acuerdo a la matriz de riesgos establecida, se deben gestionar actividades de control más sólidas en los casos que la ponderación defina riesgos medios y altos.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa del Cumplimiento de la Evaluación del**  
**Riesgo de Fraude**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-27 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia de los controles al respecto de si la organización considera la posibilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General, con el fin de obtener información al respecto de los procesos establecidos para la evaluación del riesgo de fraude.

El comité encargado del establecimiento de objetivos y análisis de riesgos, se encuentra constantemente actualizado y reunido, con el fin de gestionar adecuadamente todas las responsabilidades del Control Interno que se les han asignado. Ver en C-26

Dicho comité, tiene muy en cuenta y es una de sus prioridades, la evaluación, seguimiento y gestión del riesgo de fraude, con el fin de resguardar a la empresa de posibles contingencias al respecto de este riesgo. Se utiliza como herramienta de gestión de riesgos, la correspondiente matriz de riesgos Ver en C-27

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa del Cumplimiento de la Evaluación del**  
**Riesgo de Fraude**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-27 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**EVALUACIÓN:**

*Derivado de los resultados de la evaluación realizada, se considera que los controles internos establecidos al respecto de la evaluación de riesgo de fraude, son eficientes y eficaces.*

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros  
Cuestionario de Control Interno al Respecto de  
la Evaluación del Riesgo de Fraude  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-28</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿La evaluación del fraude tiene en cuenta posibles informaciones fraudulentas generadas en los créditos y cobros?	X	
2.	¿Se toma en cuenta la pérdida de activos y casos de corrupción?	X	
3.	¿Al evaluar el riesgo de fraude, se toma en cuenta los incentivos y presiones a las que se encuentra expuesto el personal del área de créditos y cobros?	X	
4.	¿Se toma en cuenta las oportunidades de adquisiciones indebidas?	X	
5.	¿Se toma en cuenta el uso o venta no autorizado de activos?	X	
6.	¿Se toma en cuenta la alteración de registros contables de los créditos y cobros?	X	
7.	¿Se toma en cuenta la realización de registros contables irregulares en los créditos y cobros?	X	
8.	¿Se toma en cuenta las posibles motivaciones del personal del área de créditos y cobros para participar en actos fraudulentos?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Matriz de Evaluación del Riesgo de Fraude**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-29</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

No.	Eventos	Evaluación del Riesgo		Riesgo Inherente	Actividad de Control	Riesgo Residual	
		Probabilidad	Impacto				
1	Manipulación de la información por parte del analista de créditos para beneficiar al cliente	4	5	20	Supervisión continua de los analistas y de la información proporcionada	4	5
2	Apropiación de las cuotas pagadas por los clientes	5	5	25	Establecer políticas estrictas del proceso de cobro de las cuotas	5	5
3	No realizar depósitos a la cuenta bancaria oportunamente	3	4	12	Establecer políticas estrictas del proceso de depósitos de efectivo	3	4
4	Complicidad entre asesores y clientes para utilizar mancomunadamente el límite de crédito	4	5	20	Supervisión adecuada de los asesores y clientes. Análisis de los límites de crédito otorgados	5	4
5	Utilización de la base de datos de la empresa para negocios particulares	3	3	9	Establecer políticas al respecto del resguardo de la información propiedad de la empresa	3	3

Ponderación Riesgo Inherente		
ALTO	17-25	
MEDIO	09-16	
BAJO	01-08	

Ponderación Riesgo Residual		
ALTO	04-05	
MEDIO	02-03	
BAJO	01	

Calculo del Riesgo Inherente	Probabilidad X Impacto
Calculo del Riesgo Residual	Riesgo Inherente / Act. De Control

**Análisis:**

De acuerdo a la matriz de riesgos establecida, se deben gestionar actividades de control más sólidas en los casos que la ponderación defina riesgos medios y altos.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de la Identificación y Análisis de  
Cambios Significativos**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-30</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

#### **OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia de la organización en la gestión de identificación y evaluación de los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

#### **TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General, con el fin de obtener información al respecto de los procesos establecidos para la identificación y análisis de cambios significativos. Ver en C-29

El comité encargado del establecimiento de objetivos y análisis de riesgos, se encuentra constantemente actualizado y reunido, con el fin de gestionar adecuadamente todas las responsabilidades del Control Interno que se les han asignado. Ver en C-29

Dicho comité toma en cuenta los posibles cambios significativos, tanto internos como externos que puedan afectar la consecución de los objetivos y la adecuada gestión de los riesgos de la entidad. Ver en C-30

#### **EVALUACIÓN:**

Derivado de los resultados de la evaluación realizada, se considera que los controles internos establecidos al respecto de la identificación y análisis de cambios significativos, son eficientes y eficaces.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de**  
**la Identificación y Análisis de Cambios**  
**Significativos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-31</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿El proceso de identificación de riesgos tiene en cuenta los cambios que se producen en el entorno regulatorio, económico y físico en el que opera la entidad y como afectan los créditos y cobros?	X	
2.	¿Se tienen en cuenta los impactos potenciales en los créditos y cobros de las nuevas líneas de negocio?	X	
3.	¿Se tienen en cuenta los cambios en la Dirección de la entidad al respecto de la filosofía del control interno en el área de créditos y cobros?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Matriz de Identificación y Análisis de Cambios**  
**Significativos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-32</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

No.	Eventos	Evaluación del Riesgo		Riesgo Inherente	Actividad de Control	Riesgo Residual
		Probabilidad	Impacto			
1	Apertura de nuevas empresas, que sean competencia directa	4	4	16	Monitoreo constante del mercado	4
2	Cambio de Sistema Contable dentro de la empresa	4	3	12	Supervisión de la migración de datos	4
3	Cambios en las regulaciones legales del país	4	5	20	Monitoreo constante y asesoría externa al respecto del tema	5
4	Aumento a la carga impositiva a la que se encuentra afecta la empresa	4	5	20	Monitoreo y evaluación del margen de ganancia de la empresa	4
5	Retiro de los miembros de la Junta Directiva	3	3	9	Evaluación constante del compromiso de los miembros de la Junta Directiva	3

Ponderación Riesgo Inherente		
ALTO	17-25	
MEDIO	09-16	
BAJO	01-08	

Ponderación Riesgo Residual		
ALTO	04-05	
MEDIO	02-03	
BAJO	01	

Calculo del Riesgo Inherente	Probabilidad X Impacto
Calculo del Riesgo Residual	Riesgo Inherente / Act. De Control

**Análisis:**

De acuerdo a la matriz de riesgos establecida, se deben gestionar actividades de control más sólidas en los casos que la ponderación defina riesgos medios y altos.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Adecuado**

**Cumplimiento del Diseño y Desarrollo de  
Actividades de Control**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-33 1/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia del sistema del control interno en la definición y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó la revisión y análisis de política de créditos, leyendo todo su contenido y determinando posibles oportunidades de mejora. Ver en C-33

La política de créditos y cobros vigente, se encuentra desactualizada, pues los clientes actualmente pueden realizar pagos directamente a las cuentas de la empresa, sin necesidad de ser visitados por un vendedor o cobrador, dicha disposición no se encuentra contemplada en la política. Ver en C-33

La política actual no considera evidencias de las visitas de cobro a partir de los 8 días de atraso en el pago de las cuotas correspondientes.

Al consultar al personal de Créditos y cobros, se determinó que no realizan el seguimiento semanal de los clientes de acuerdo a la antigüedad de saldos, como lo establece la política vigente. Ver en C-33

La política actual no establece el uso de algún bufete de cobro externo, para los casos que exceden de los 180 días de atraso.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Adecuado**  
**Cumplimiento del Diseño y Desarrollo de**  
**Actividades de Control**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-33 2/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

La política actual no establece un proceso de cobro administrativo, pre-jurídico, jurídico y el resto de instancias correspondientes.

Se considera que la política de créditos se debe fortalecer, tomando en cuenta métodos actuales y dinámicos.

Se realizó análisis de antigüedad de saldos, del total de la cartera al 31 de diciembre 2018, con el fin de obtener porcentajes de niveles de morosidad y determinar el grado de sanidad de la cartera total. Ver en C-34

Se analizó la cartera de créditos, tomando como base para la revisión de atributos, una muestra de 109 expedientes, los cuales fueron leídos y revisados en su totalidad, con el fin de validar que se cumpla con los requisitos mínimos previo al otorgamiento del crédito. Ver en C-35

Se realizó confirmación de saldos a 15 clientes que poseen saldo pendiente arriba de Q.5,000.00 y que presentan atraso de más de 60 días en sus pagos. Ver en C-36 y 37

**EVALUACIÓN:**

De acuerdo al trabajo realizado y a los resultados obtenidos, se considera que los controles internos al respecto de la definición y desarrollo de actividades de control, son ineficientes e ineficaces, pues no contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto del  
Diseño y Desarrollo de Actividades de Control  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-34</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Lic. Alfredo Sánchez – Dirección de créditos y cobros

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Las actividades de control del área de créditos y cobros, contribuyen a garantizar que las respuestas dadas para mitigar riesgos específicos se llevan a cabo de manera efectiva?	X	
2.	¿Se toman en cuenta factores que afectan la selección y desarrollo de las actividades de control en el área de créditos y cobros?	X	
3.	¿Se determina que procesos del negocio requieren implementación de actividades de control?	X	
4.	¿Se toman en cuenta los distintos tipos de actividades de control adecuadas al área de créditos y cobros?	X	
5.	¿Se aplican actividades de control a todos los niveles de la entidad?	X	
6.	¿Se tiene en cuenta la selección y desarrollo de actividades de control alternativas de acuerdo a la practicidad de estas?	X	

  
Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Revisión y Análisis de la Política de Créditos**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-35 1/4</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**Copia de Política de Créditos**



**FFO**

**Políticas de Créditos y Cobros de la Compañía**

**A. Objetivo:**

Definir las normas y lineamientos que deben observarse dentro del análisis y gestión del otorgamiento de créditos para los clientes con quien se establezca una relación comercial, así como, garantizar y minimizar los riesgos de cobro.

**B. Alcance:**

Directores, Gerentes, Jefes, Supervisores, Vendedores.

**C. Políticas:**

**DE LOS TIPOS DE CLIENTES:**

- Los clientes se clasificarán conforme a la relación comercial de la siguiente manera:



**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Revisión y Análisis de la Política de Créditos**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-35 2/4</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

- 1. Clientes a Corto Plazo:** Serán los clientes que pagan los servicios adquiridos entre 1 a 30 días máximo
- 2. Clientes a Largo Plazo:** Serán los clientes que soliciten crédito a un plazo mayor a 30 días y que no exceda de 1 año.

**DE LOS REQUISITOS DE CLIENTES A LARGO PLAZO:**

**FFO**

Toda solicitud de apertura de crédito de un cliente nuevo, debe realizarse antes del otorgamiento del crédito.

Toda solicitud de crédito debe tener como requisitos indispensables:

1. Fotocopia de DPI del Representante Legal o Propietario.
2. Copia de Patente de Comercio de Empresa.

**DE LOS PLAZOS Y MONTOS:**

- El tiempo de respuesta y/o evaluación de un crédito para un cliente debe ser máximo de 3 días hábiles completos.
- Si el análisis del cliente para el otorgamiento de crédito es satisfactorio, el plazo de días de crédito serán 365.
- El límite de crédito debe ser de acuerdo a capacidad crediticia de cada cliente.
- Todo límite de crédito debe ser evaluado a los 2 meses de haber sido otorgado de acuerdo al registro, actividades y comportamiento de cada

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Revisión y Análisis de la Política de Créditos**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-35 3/4</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

cliente para analizar la capacidad de pago o gestiones de límites de Crédito.

**DE LOS RECARGOS:**

Las cuentas que excedan el plazo de crédito establecido, serán acreedoras de recargos por multas del 5% sobre el saldo no pagado. 

Se generarán recargos de Q.100.00 por cada cheque rechazado por los bancos del sistema.

**DEL COBRO:**

- Deben efectuarse los cobros en la fecha de vencimiento de la cuota correspondiente y ser depositados de forma inmediata utilizando las agencias bancarias disponibles.
- Se analizarán semanalmente la antigüedad de saldos de cada cliente, con el fin de verificar cuotas pendientes de pago y dar el seguimiento correspondiente.

**DE LA VISITA DE CLIENTES:**

Como parte del proceso de gestión de cobro o posibles contingencias que se puedan presentar dentro de este proceso, se hace indispensable realizar verificaciones y controles oportunos mediante visitas directas con cada cliente por lo cual, se debe observar los siguientes procedimientos de cobro por plazos de vencimiento:

- Debe realizarse la primera visita de cobro por parte del Vendedor al vencimiento del plazo de crédito.

**FFO**

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Revisión y Análisis de la Política de Créditos**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-35 4/4</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

- Debe realizarse la segunda visita de cobro, por parte del Supervisor en el plazo de vencimiento del Crédito de 8 a 30 días vencidos.
- Debe realizarse la tercera visita de cobro, por el Jefe de Ventas en el plazo de vencimiento del crédito de 31 a 60 días vencidos.
- Debe realizarse la cuarta visita de cobro, por el Departamento de Créditos y Cobros cuando no se haya realizado el cobro por el Departamento de Ventas en un plazo mayor de 61 días de vencimiento.
- En plazos mayores de vencimiento de cuentas el Departamento de Créditos y Cobros debe aplicar estrategias, formas y medios de cobro que consideren necesarios para las gestiones de los cobros.



**DEL CESE DEL CRÉDITO:**

Se debe considerar la conclusión del crédito cuando se presentan algunas condiciones que promuevan dicha finalización de crédito, por ejemplo, las siguientes condiciones:

- Cuando el cliente tenga su cuenta vencida a más de 180 días y con problemas de pago.
- Cuando el cliente por record ya acumulo más de 3 cheques sin fondos u otras faltas graves.

**FFO**

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Análisis de Antigüedad de Saldos**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-36</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

<b>RESUMEN DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>		
Créditos vigentes	Q 2,217,169.84	90.62%
0-8 Días de atraso	Q 9,345.85	0.38%
9-30 Días de atraso	Q 23,631.24	0.97%
31-60 Días de atraso	Q 15,123.00	0.62%
61-90 Días de atraso	Q 25,308.80	1.03%
91-180 Días de atraso	Q 42,334.68	1.73%
Mas de 180 Días de atraso	Q 113,712.54	4.65%
Total cartera de Créditos	Q 2,446,625.95	100.00%

**Análisis:**

De acuerdo a los rangos presentados de antigüedad de los saldos, se determinó que la cartera de créditos al 31 de diciembre, presenta un riesgo de irrecuperabilidad moderado, pues los créditos con atraso desde 1 a 180 días representan un 9.38% del total de la cartera.

La empresa no tiene definido dentro de sus políticas, el tratamiento que se le dará a los créditos que presentan atraso de más de 90 días.

Se recomienda establecer el procedimiento de cobro administrativo, pre-jurídico y jurídico de acuerdo a los estándares más adecuados para la empresa.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Base de Datos Evaluada**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-37 1/6</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Cliente	Nombre Clientes	Saldo	Solicitud de crédito	Copia DPI/Patente	Confirmación referencias	Constancia de ingresos / EEFF	Estados de cuenta bancarios	Pagaré pagos	Plan de Representación Legal	Solicitud desembolso	Observaciones
230971	EDWIN ORLANDO TUYUC TOJ	Q. 5,189.81	✓	✓	x	✓	✓	✓		x	
264419	EL RENACER, S.A.	Q. 1,833.35	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x	
223171	SANTA MARTA, S.A.	Q. 208.37	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
251483	JUAN GALLINA XTIN	Q. 7,668.26	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
241134	ANA PATRICIA SALAMA	Q. 750.00	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
	BLANCA IMELDA JIATZ										
257358	MORATAYA	Q. 4,420.53	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
223279	INDUSTRIAS ZONA 3, S.A.	Q. 333.37	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
226645	COMERCIAL MIRIAM, S.A.	Q. 416.74	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
226663	LAS COMERCIANTES, S.A.	Q. 1,029.22	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x	
	CORPORACION LOS										
227102	AHUADOS, S.A.	Q. 87.50	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
227151	FLORES DE CHIPASTOR, S.A.	Q. 1,432.24	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	
	LAS ROSAS DE LA ALAMEDA,										
230320	S.A.	Q. 666.70	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x	Firmas incompletas en pagaré
											El expediente no posee copia del pagaré
230329	LAS AZUCENAS, S.A.	Q. 499.97	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x	El expediente no posee copia del pagaré
	CORPORACION SAN PABLO,										
230980	S.A.	Q. 208.37	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	x	El expediente no posee copia del pagaré
	INDUSTRIAS EL MAZATECO,										
233327	S.A.	Q. 250.00	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	x	El expediente no posee copia del pagaré

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Base de Datos Evaluada**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-37 2/6</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Ciente	Nombre Clientes	Saldo	Solicitud de crédito	Copia Dpi/Patente	Confirmación referencias	Constancia de ingresos / EEFF	Estados de cuenta bancarios	Pagaré	Plan de pagos	Representación Legal	Solicitud desembolso	Observaciones
233343	LAS ORQUIDEAS, S.A.	Q. 1,525.78	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	Firmas incompletas en pagaré El expediente no posee copia del pagaré
234677	EL GARRROBO, S.A.	Q. 1,750.00	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	
235478	CORPORACION MUJERES DE SUMPANGO	Q. 2,499.92	✓	✓	x	✓	✓	x	✓		✓	Firmas incompletas en pagaré
237193	INDUSTRIAS LA ABUNDANCIA, S.A.	Q. 1,250.00	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	Firmas incompletas en pagaré
237747	MERCAR DE LA VEGA, S.A.	Q. 833.30	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	Firmas incompletas en pagaré El expediente no posee copia del pagaré
240514	FABRICA CORZANTES, S.A.	Q. 666.74	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	
240923	IGLESIA LLUVIAS DE GRACIA COMERCIAL MARGARITAS DE	Q. 2,291.62	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		✓	
242948	ZRAGOZA, S.A.	Q. 2,291.62	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
242955	EL SHADAY, S.A.	Q. 4,000.04	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
244040	LAS FLORES LA ALAMEDA, S.A.	Q. 3,125.03	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
244684	CORPORACION 20 DE OCTUERE, S.A.	Q. 1,666.62	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
245460	EL SOLITARIO, S.A.	Q. 2,500.11	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
248681	LAS AZUCENAS, S.A.	Q. 5,250.00	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
248799	GS - ADONAI	Q. 1,666.69	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
252054	LOS ZRAGOZA, S.A.	Q. 1,018.74	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
252123	EL NUEVO SIGLO, S.A. INDUSTRIAS	Q. 5,237.94	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	
252128	INDEPENDIENTES, S.A.	Q. 2,750.00	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	
263314	INDUSTRIAS MILENIO, S.A.	Q. 6,750.00	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	
256464	BLANCA LIDIA CONTRERAS GOMEZ	Q. 1,914.92	✓	x	x	✓	✓	✓	✓		x	El expediente no posee copia del pagaré
263318	BYRON ALBERTO LETRAN BOCHE	Q. 3,041.67	✓	x	x	✓	✓	✓	✓		x	Firmas incompletas en pagaré

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Base de Datos Evaluada**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-37 3/6</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Cliente	Nombre Clientes	Saldo	Solicitud de crédito	Copia DPI/Patente	Confirmación referencias	Constancia de Ingresos / EEFF	Estados de cuenta bancarios	Pagaré	Plan de pagos	Representación Legal	Solicitud desembolso	Observaciones
225665	CELVIA CONCHA SAGUACH SIPAC	Q 5.79	✓	x	x	✓	✓	x	✓		x	El expediente no posee copia del pagaré
249655	MODESTO CHACAR UPUN CORPORACION EL	Q 22.00	✓	✓	x	✓	✓	x	✓		x	El expediente no posee copia del pagaré
255139	MANANTIAL, S.A.	Q 2,018.12	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	El expediente no posee copia del pagaré
250635	INDUSTRIAS BALUC, S.A.	Q 2,577.02	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	x	El expediente no posee copia del pagaré
257225	MARIA FRANCISCA XAR SISIMIT	Q 1,411.83	✓	x	✓	✓	✓	x	✓		x	Firmas incompletas en pagaré
214028	CARLOS MIGUEL CÁRVAJAL LOPEZ	Q 55.08	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓		x	Firmas incompletas en pagaré
227085	CORPORACION LOS MODELOS, S.A.	Q 738.93	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	Firmas incompletas en pagaré
229188	CEN POR CIENTO, S.A.	Q 2,222.28	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	✓	Firmas incompletas en pagaré
229216	HENRY ANTONIO SOLIS DE LEON	Q 583.30	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓		✓	Firmas incompletas en pagaré
230261	LUIS JOSE MONTERROSO GALVEZ	Q 450.38	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
231735	SOLO GANANCIAS, S.A.	Q 384.24	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
231767	CAROLINA SOLEDAD GRUJALVA MENDEZ	Q 1,679.57	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
234054	VICTOR ANTONIO ROMERO ESTRADA	Q 198.24	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
235375	MILTON JOSUE ESTRADA RAMIREZ	Q 333.37	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
235444	YEIMI CAROLINA GOMEZ SOLIS	Q 750.00	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
236575	FERNANDO JOSE SANTOS VELA	Q 2,000.02	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
237270	ERICK ROBERTO MIRANDA DE LEON	Q 308.86	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
237285	JOSUE MANUEL AGUILAR GONZALEZ	Q 1,999.92	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
238497	NOE JOSUE VILLEGAS DE LEON	Q 1,253.33	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
242270	INDUSTRIAS AGUA TIBIA, S.A.	Q 1,874.91	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Base de Datos Evaluada**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-37 4/6</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Cliente	Nombre Clientes	Saldo	Solicitud de crédito	Copia DP/Patente	Confirmación referencias	Constancia de ingresos / EEFF	Estados de cuenta bancarios	Pagará pagos	Plan de pagos	Representación Legal	Solicitud desembolso	Observaciones
242807	ANGEL ESTEBAN SOLARES CAMPOS	Q. 750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
242915	HECTOR ALFREDO SOLIS CASTAÑON	Q. 833.31	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		x	
242965	HGO ROBERTO MORALES DE LEON	Q. 500.00	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		x	
245982	CARLOS ENRIQUE JIMENEZ PEREZ	Q. 2,333.35	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
248413	GUSTAVO ADOLFO LIMA CALDERON	Q. 3,250.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
251617	ARMANDO JOSUE MENDOZA CASTRO	Q. 1,666.69	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
258327	SOLUCIONES ADMINISTRATIVAS, S.A.	Q. 4,583.30	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
260045	OSCAR AUGUSTO MARTINEZ SOLARES	Q. 2,656.94	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
260112	LOS CANARIOS, S.A.	Q. 5,960.82	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
242805	JOSUE ALEXANDER PULUC POYON	Q. 5,203.56	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
251492	DEVORA EUNICE ARRIOLA MICHE	Q. 406.08	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
247319	ZIMATEX, S.A.	Q. 833.15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
253654	PVA, S.A.	Q. 1,667.90	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
263227	LOS TAQUEJ, S.A.	Q. 4,780.20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
245985	INVERSIONES ESTRELLAS DE PANABAJAL, S.A.	Q. 872.40	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
250604	TRIUNFADORES DE CHIPASTOR, S.A.	Q. 1,001.14	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
257802	LAS FLORES DE SAN ANTONIO, S.A.	Q. 1,458.31	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	x	
246753	JOSE ANGEL RAMIREZ CONTRERAS	Q. 380.56	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		x	
253638	ELISEO DE JESUS HERNANDEZ MARROQUIN	Q. 2,750.00	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		x	
253623	RICARDO ANTONIO SOLIS PEREZ	Q. 1,310.49	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		✓	

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Base de Datos Evaluada**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-37 5/6</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Cliente	Nombre Clientes	Saldo	Solicitud de crédito	Copia DPI/Patente	Confirmación referencias	Constancia de ingresos / EEFF	Estados de cuenta bancarios	Pagaré	Plan de pagos	Representación Legal	Solicitud desembolso	Observaciones
257041	BRENDA LUCIA ROJAS HERNANDEZ	Q 833.36	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		✓	
258335	SONIA LUCIA JEREZ CONTRERAS	Q 1,627.63	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		✓	
274477	CENTRAL DE REPUESTOS, S.A.	Q 5,206.41	✓	x	x	✓	✓	✓	✓	✓		
274984	SORANDA HERNANDEZ GOMEZ	Q 4,166.63	✓	x	x	✓	✓	✓	✓		✓	
246042	PRISCILA TAX XNIC	Q 3,857.79	✓	x	x	✓	✓	✓	✓		✓	
252108	DIEGO ANTONIO SOLARES MORALES	Q 1,069.41	✓	✓	x	✓	✓	x	✓		✓	El expediente no posee copia del pagaré
245974	ANA ALEJANDRA FERNANDEZ LIMA	Q 190.85	✓	✓	x	✓	✓	✓	✓		✓	
262324	SENSACIONES MAGICAS, S.A.	Q 6,000.00	✓	✓	x	✓	✓	x	✓	✓	✓	El expediente no posee copia del pagaré
271779	COLEGIO AMANEGER JUVENIL	Q 5,500.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
252092	ANTONIO ELIAS CASTRO ALIMENTOS CORPORATIVOS, S.A.	Q 208.37	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
278219	SANDRA NOHEMI SANCHEZ LOPEZ	Q 7,124.99	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
254232	MUEBLES INDUSTRIALES, S.A.	Q 680.50	✓	x	✓	✓	✓	x	✓		✓	El expediente no posee copia del pagaré
240760	CRISTINA RAMON CUTZAL	Q 2,003.14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
252103	MUEBLES INDUSTRIALES, S.A.	Q 35.78	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
273945	LA GALERIA, S.A.	Q 4,041.67	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	Firmas incompletas en pagaré
258240	IMPRESIONES EL CAMINANTE, S.A.	Q 2,000.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
247294	MARIA DEL CARMEN CHIROY XIA	Q 3,857.79	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
228755	IDALIA TIRQUIZ RAQUEC	Q 1,186.41	✓	x	✓	✓	✓	x	✓		x	El expediente no posee copia del pagaré
282277	DOMITILA PORON XICAY	Q 5,955.99	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		x	
282283	ELSA YOLANDA MARROQUIN ARRIOLA	Q 1,686.74	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Base de Datos Evaluada**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-37 6/6</b>	
Hecho por: LEV/P	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Ciiente	Nombre Clientes	Saldo	Solicitud de crédito	Copia DPI/patente	Confirmación referencias	Constancia de ingresos / EEFF	Estados de cuenta bancarios	Pagaré pagos	Plan de	Representación Legal	Solicitud desembolso	Observaciones
280708	CARLOS CUA GUAJAN	Q 413.36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
	ANGEL FERNANDO GOMEZ											
254899	VELA	Q 440.04	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
282440	CORPORACION SISA, S.A	Q 6,583.34	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
255670	HUSQVARMA, S.A	Q 576.17	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
277208	COLEGIO EMANUEL	Q 4,541.63	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	CARLOS HUMBERTO											
269012	GONZALEZ LOPEZ	Q 2,750.00	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓		✓	El expediente no posee copia del pagaré
	CORPORACION EL CONDOR,											
276830	S.A	Q 4,750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
	LILIAN ESTEFANIA CACERES											
256588	LOPEZ	Q 27.84	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
258931	HEIDY ANA PEREZ DE LEON	Q 1,166.60	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓		x	Firmas incompletas en pagaré
271775	LOS CASTORES, S.A.	Q 3,374.96	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	
	LUKY SEBASTIANITA SWAN											
260030	YUTAN	Q 1,860.70	✓	x	✓	✓	✓	✓	✓		x	
	SANTIAGO JOSE VALDEZ DE											
263791	LEON	Q 750.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		x	
	COMERCIAL EL BUEN ROLLO,											
285664	S.A	Q 5,833.34	✓	✓	✓	✓	✓	x	✓	✓	x	Firmas incompletas en pagaré
	LOS ROJOS, S.A											
287529		Q 6,375.00	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	x	

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Actividades de Control**  
**Respuestas de Confirmaciones de Saldos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-38</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

RESUMEN DE RESPUESTAS CONFIRMACIONES DE SALDOS ENVIADAS						
Cliente	Nombre Clientes	Saldo	SI	NO	Observaciones	Ref. PT
230971	EDWIN ORLANDO TUYUC TOJ	Q 5,189.81		✓		C-35 1/15
251493	JUAN GALLINA IXTIN	Q 7,668.26	✓			C-35 2/15
248681	LAS AZUCENAS, S.A.	Q 5,250.00	✓			C-35 3/15
252123	EL NUEVO SIGLO, S.A.	Q 5,237.94		✓		C-35 4/15
263314	INDUSTRIAS MILENIO, S.A.	Q 6,750.00	✓			C-35 5/15
260112	LOS CANARIOS, S.A.	Q 5,960.82	✓			C-35 6/15
242805	JOSUE ALEXANDER PULUC POYON	Q 5,203.56		✓		C-35 7/15
274477	CENTRAL DE REPUESTOS, S.A.	Q 5,206.41		✓		C-35 8/15
262324	SENSACIONES MAGICAS, S.A.	Q 6,000.00	✓			C-35 9/15
271779	COLEGIO AMANECER JUVENIL	Q 5,500.00	✓			C-35 10/15
278219	ALIMENTOS CORPORATIVOS, S.A.	Q 7,124.99	✓			C-35 11/15
282277	DOMITILA PORON XICAY	Q 5,955.99	✓			C-35 12/15
282440	CORPORACION SISA, S.A.	Q 6,583.34	✓		Indican que el saldo en sus registros es de Q.4,325.12	C-35 13/15
285664	COMERCIAL EL BUEN ROLLO, S.A.	Q 5,833.34	✓		Indican que el saldo en sus registros es de Q.5,233.34	C-35 14/15
287529	LOS ROJOS, S.A.	Q 6,375.00	✓		Indican que el saldo en sus registros es de Q.5,185.00	C-35 15/15

**Análisis:**

Se obtuvo respuesta de 11 clientes al respecto de la confirmación de saldos enviada, 3 de ellos reportaron inconformidad con el saldo circularizado, por lo que se debe realizar los ajustes correspondientes con el fin de conciliar los saldos reportados por el cliente, así mismo, se debe poner especial atención al registro de los pagos, ya que esta situación es susceptible de reclamos por parte de los clientes al momento de realizar un cobro indebido.



<b>C-39 1/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sr. Edwin Orlando Tuyuc Toj  
Guatemala, C.A.

Estimado Señor Tuyuc:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a usted por **Q5,189.81**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

Atentamente,

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.**  
Q \_\_\_\_\_, al 31 de diciembre de 2018.    U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 2/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sr. Juan Gallina Ixtin  
Guatemala, C.A.

Estimado Señor Gallina Ixtin:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a usted por **Q7,668.26**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

Atentamente

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q7,668.26, al 31 de diciembre de 2018.      U    C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 3/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Las Azucenas, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,252.00**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)  
Atentamente,

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.**  
Q \_\_\_\_\_, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 4/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. El Nuevo Siglo, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,237.94**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)  
Atentamente,

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.**  
Q \_\_\_\_\_, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 5/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Industrias Milenio, S.A.  
Guatemala, C.A.

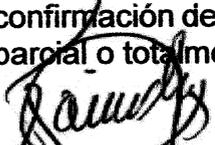
Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q6,750.00**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)  
Atentamente,

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

  
Alfredo Sánchez  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q6,750.00, al 31 de diciembre de 2018.    U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 6/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Los Canarios, S.A.  
Guatemala, C.A.

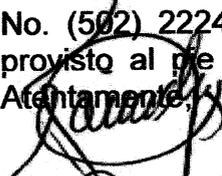
Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,960.82**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)  
Atentamente,

  
**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q5,960.82, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 7/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sr. Josue Alexander Puluc Poyon  
Guatemala, C.A.

Estimado Señor Puluc:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,203.56**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

Atentamente,

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.**  
Q \_\_\_\_\_, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 8/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Central de Repuestos, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,206.41**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

Atentamente

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.**  
Q \_\_\_\_\_, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 9/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Sensaciones Mágicas, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q6,000.00**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q6,000.00, al 31 de diciembre de 2018.    U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 10/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Colegio Amanecer Juvenil  
Guatemala, C.A.

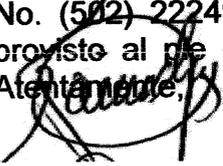
Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,500.00**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

  
**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

-----  
Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q5,500.00, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 11/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Alimentos Corporativos, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q7,124.99**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto, al dorso de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)  
Atentamente,

*Alfredo Sánchez*  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q7,124.99, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 12/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sra. Domitila Poron Xicay  
Guatemala, C.A.

Estimada Señora Poron:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a usted por **Q5,955.99**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

Atentamente

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q5,955.99, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 13/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Corporación SISA, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q6,583.34**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)  
Atentamente,

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q4,325.12, al 31 de diciembre de 2018. ☺ C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 14/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Comercial el Buen Rollo, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

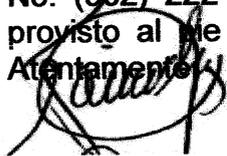
Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q5,833.34**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

Atentamente

  
**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q5,233.34, al 31 de diciembre de 2018. U C-34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.



<b>C-39 15/15</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala, 5 de febrero de 2019

**Confirmación de Cuentas por Cobrar**

Sres. Los Rojos, S.A.  
Guatemala, C.A.

Estimados Señores:

Los auditores internos de nuestra empresa, están efectuando la revisión de las cifras de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2018.

Según nuestros registros contables existe un saldo por cobrar a ustedes por **Q6,375.00**. Por tal motivo, es importante nos confirme el saldo que muestran sus registros contables a la fecha referida por concepto de cuentas por pagar a **Turismo Gerencial S.A.**

La presente no constituye una gestión de cobro, únicamente es una confirmación de su saldo a la fecha indicada, aunque este haya sido cancelado parcial o totalmente después de dicha fecha.

Le agradeceremos que envíe su respuesta lo más pronto posible directamente a **Turismo Gerencial, S.A.**, 7ma. Avenida 14-78 zona 9, Guatemala, C.A., Fax No. (502) 22249393 con atención a Lisbeth Velarde utilizando el espacio provisto al pie de la hoja, o al correo electrónico: [lvelarde@turger.com.gt](mailto:lvelarde@turger.com.gt)

**Alfredo Sánchez**  
**Gerencia de créditos**

-----Respuesta-----  
-----

Nuestros registros contables muestran por pagar a **Turismo Gerencial, S.A.** Q5,185.00, al 31 de diciembre de 2018. U C34

Fecha \_\_\_\_\_, Firma y sello de la empresa.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Adecuado  
Cumplimiento del Diseño y Desarrollo de  
Controles Generales Sobre Tecnología**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-40</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

#### **OBJETIVO:**

Evaluación del nivel de eficiencia y eficacia del control interno al respecto de la definición y desarrollo de actividades de control a nivel de la entidad sobre la tecnología, para apoyar la consecución de los objetivos.

#### **TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista al Gerente de Sistemas, con el fin de obtener información al respecto de la de la definición y desarrollo de actividades de control sobre la tecnología. Ver en C-40

Se tiene bien definida la dependencia que existe en la utilización de la tecnología en los procesos del negocio. Ver en C-40

Existen actividades de control para el adecuado seguimiento del uso de la tecnología. Ver en C-40

Se considera que las actividades de control son suficientes al respecto que permiten la precisión y disponibilidad de la información generada. Ver en C-40

#### **EVALUACIÓN:**

De acuerdo a la evaluación realizada y a los resultados obtenidos, se considera que el control interno al respecto de la definición y desarrollo de actividades de control a nivel de la entidad sobre la tecnología, es eficiente y eficaz.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto del  
Diseño y Desarrollo de Controles Generales  
Sobre Tecnología**

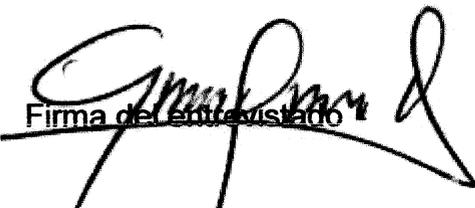
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-41</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Ing. Estuardo García – Gerencia de Sistemas

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Se tiene claridad al respecto de la dependencia existente entre el uso de la tecnología en los procesos de los créditos y cobros?	X	
2.	¿Se desarrollan actividades de control sobre la infraestructura tecnológica?	X	
3.	¿Las actividades de control sobre la estructura tecnológica, garantizan la precisión y disponibilidad en los procesos tecnológicos?	X	
4.	¿Se establecen actividades de control sobre los procesos de gestión de la seguridad de los créditos y cobros?	X	
5.	¿Se establecen actividades de control sobre los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnologías para implementar en el área de créditos y cobros?	X	

Firma del entrevistado 

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Diseño y Desarrollo de Controles Generales**  
**Sobre Tecnología**  
**Entrevista de revisión**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-42 1/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Guatemala 11 de febrero de 2018

**AUDITORIA INTERNA**  
**ENTREVISTA GERENCIA DE SISTEMAS**

Nombre: Ing. Estuardo García

Puesto: Gerencia de Sistemas

¿Considera que se tiene bien establecida la importancia de la dependencia que existe entre las operaciones de la empresa y el uso de la tecnología?

R// La empresa cuenta con un sistema adecuado a las necesidades tanto del área de créditos y cobros, como de contabilidad, lo que permite realizar las actividades asignadas a cada uno.

¿La Gerencia de Sistemas trabaja en conjunto con el área de créditos y cobros con el fin de determinar las actividades de control adecuadas para la consecución de los objetivos?

R// Se mantiene un constante monitoreo por parte de esta Gerencia al respecto de los sistemas establecidos, con el fin que sean lo más adecuados y faciliten la labor de las áreas y principalmente del área de créditos y cobros.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Diseño y Desarrollo de Controles Generales  
Sobre Tecnología**

**Entrevista de revisión**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-42 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

¿Los sistemas establecidos permiten contar con la información necesaria para el logro de los objetivos de las cuentas por cobrar?

R// Se trabaja constantemente en el sistema de los créditos y cobros, atendiendo a las solicitudes del área con el fin de contar con un sistema a la medida que apoye a obtener los resultados requeridos.

  
Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento del Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-43 1/2</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación del nivel de eficiencia y eficacia del sistema de control interno al respecto del despliegue de las actividades de control a través de políticas que establezcan lineamientos generales y procedimientos que lleven dichas políticas a la práctica.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista al Gerente de créditos, con el fin de obtener información al respecto del despliegue de las actividades de control. Ver en C-42

Actualmente existe una política de créditos y cobros, la cual establece los lineamientos a seguir, en el análisis y otorgamiento de créditos, sin embargo, esta política debe ser actualizada de acuerdo a los nuevos procesos y necesidades de la empresa. Ver en C-33

Existen ciertas actividades de control que contempla actualmente la política, las cuales no son realizadas oportunamente. Ver en C-33

La actual política no contempla medidas sancionatorias y correctivas al respecto del incumplimiento de las actividades de control establecidas en ella. Ver en C-33

Se debe fortalecer dentro del personal la debida diligencia al respecto de la ejecución de las actividades de control establecidas en la política actual. Ver en C-43

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento del**  
**Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-43 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**EVALUACIÓN:**

De acuerdo al trabajo realizado, se considera que el sistema de control interno al respecto del despliegue de las actividades de control a través de políticas, ineficiente e ineficaz

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto del  
Despliegue de Políticas y Procedimientos  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-44</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Lic. Alfredo Sánchez – Gerencia Créditos y Cobros

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Se encuentran establecidas políticas y procedimientos que fortalezcan las actividades de control en el área de créditos y cobros?	X	
2.	¿Se encuentran adecuadamente definidas las responsabilidades sobre la ejecución de las políticas y procedimientos?	X	
3.	¿Se efectúan las actividades de control oportunamente en el área de créditos y cobros?		X
4.	¿Existen medidas correctivas para el incumplimiento de las actividades de control establecidas?		X
5.	¿Se llevan a cabo con la debida diligencia las actividades de control en el área de créditos y cobros?		X
6.	¿Se revisan periódicamente las actividades de control del área de créditos y cobros para determinar si siguen siendo relevantes y se actualizan de ser necesario?	X	

  
Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-45 1/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

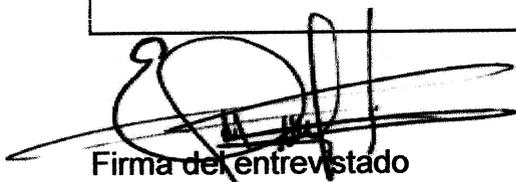
**AUDITORÍA INTERNA**

**CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA  
DE CRÉDITOS Y COBROS**

**NOMBRE:** Carlos Augusto González

**PUESTO:** Asesor Junior de créditos

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia de la Política de créditos y cobros?	X	
2.- ¿Ha leído la política de créditos y cobros?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento de la política de créditos y cobros?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto de la política de créditos y cobros?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en la política de créditos y cobros?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Periodo Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-45 2/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**AUDITORÍA INTERNA**  
**CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA**  
**DE CRÉDITOS Y COBROS**

**NOMBRE:** Reyna Patricia López

**PUESTO:** Cobrador

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia de la Política de créditos y cobros?		X
2.- ¿Ha leído la política de créditos y cobros?		X
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento de la política de créditos y cobros?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto de la política de créditos y cobros?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en la política de créditos y cobros?		X

  
**Firma del entrevistado**

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-45 3/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**AUDITORÍA INTERNA**

**CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA  
DE CRÉDITOS Y COBROS**

**NOMBRE:** Lester Amílcar Rosales

**PUESTO:** Asesor de créditos

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia de la Política de créditos y cobros?	X	
2.- ¿Ha leído la política de créditos y cobros?		X
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento de la política de créditos y cobros?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto de la política de créditos y cobros?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en la política de créditos y cobros?		X

  
**Firma del Entrevistado**

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-45 4/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

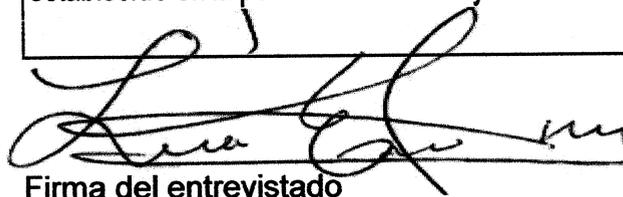
AUDITORÍA INTERNA

CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA  
DE CRÉDITOS Y COBROS

NOMBRE: Ricardo Salomón Méndez

PUESTO: Cobrador

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia de la Política de créditos y cobros?	X	
2.- ¿Ha leído la política de créditos y cobros?		X
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento de la política de créditos y cobros?		X
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto de la política de créditos y cobros?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en la política de créditos y cobros?		X



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Despliegue de Políticas y Procedimientos**  
**Evaluación al personal de créditos y cobros**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-45 5/5</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

AUDITORÍA INTERNA

CUESTIONARIO AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA  
DE CRÉDITOS Y COBROS

NOMBRE: Eleazar Humberto Rivera

PUESTO: Cobrador

PREGUNTA	SI	NO
1.- ¿Conoce de la existencia de la Política de créditos y cobros?	X	
2.- ¿Ha leído la política de créditos y cobros?	X	
3.- ¿Conoce sus responsabilidades al respecto del cumplimiento de la política de créditos y cobros?	X	
4.- ¿Recibe capacitaciones al respecto de la política de créditos y cobros?		X
5.- ¿Conoce las consecuencias que genera el incumplimiento de lo establecido en la política de créditos y cobros?		X

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de la Utilización de Información  
Relevante**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-46 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia del control interno al respecto de la obtención y generación de información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección de créditos y cobros con el fin de obtener información relevante al respecto de la obtención y generación de información relevante y de calidad. Ver en C-45

Se cuenta con procesos claramente establecidos, de donde se obtiene la información relevante suficiente y necesaria para la adecuada ejecución de los controles internos existentes. Ver en C-45

Los sistemas de información actuales, captan y procesan datos de fuentes internas y externas necesarios para obtener información relevante adecuada. Ver en C-45

Los sistemas de información, son supervisados y actualizados periódicamente, por lo que se considera que la información que proporcionan es precisa, íntegra y accesible. Ver en C-45

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de la Utilización de Información  
Relevante**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-46 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

### **EVALUACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que el sistema de control interno al respecto de la obtención y generación de información relevante y de calidad, es eficiente y eficaz.

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de**  
**la Utilización de Información Relevante**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-47</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: Lic. Alfredo Sánchez – Dirección de Créditos y Cobros

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Se dispone de un proceso para identificar la información necesaria de las cuentas por cobrar, para respaldar el funcionamiento de los otros componentes del control interno?	X	
2.	¿Los sistemas de información captan fuentes de datos tanto internas como externas?	X	
3.	¿Los sistemas de información procesan y transforman datos relevantes de las cuentas por cobrar en información y utilidad?	X	
4.	¿Los sistemas de información generan datos oportunos de los créditos y cobros?	X	
5.	¿Los sistemas de información generan datos precisos, íntegros, accesibles y verificables al respecto de los créditos y cobros?	X	
6.	¿La información se custodia de forma adecuada?	X	
7.	¿La información comunicada es proporcional y respalda la consecución de los objetivos?	X	

  
 Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento**  
**Adecuado de la Comunicación Interna**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-48</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia del control interno al respecto de una comunicación interna adecuada, que incluya los objetivos y responsabilidades para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General con el fin de obtener información relevante al respecto de una comunicación interna adecuada. Ver en C-47

Existen procesos claramente establecidos para realizar la comunicación de las responsabilidades que tiene todo el personal al respecto de la adecuada ejecución del control interno dentro de la empresa. Ver en C-47

Existe una línea de Servicio al Cliente Interno, en el cual el personal de la entidad puede reportar fallas que sean detectadas, sin importar la jerarquía de la persona que este incumpliendo con las responsabilidades asignadas. Ver en C-47

**EVALUACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que el sistema de control interno al respecto de una comunicación interna adecuada, que incluya los objetivos y responsabilidades para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno, es eficiente y eficaz.

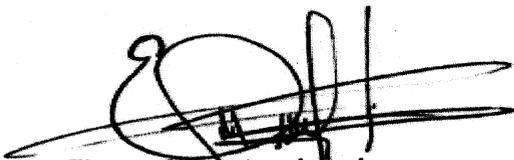
**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de**  
**la Comunicación Interna**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-49</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Existe un proceso destinado a comunicar la información necesaria para que todo el personal comprenda y desempeñe sus responsabilidades de control interno?	X	
2.	¿Existen líneas de comunicación independientes?	X	
3.	¿Permiten las líneas de comunicación, la denuncia de fallas?	X	
4.	¿El método de comunicación interna es adecuado?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de la**  
**Comunicación con el Exterior**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-50 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluación de la eficiencia y eficacia de la comunicación de la organización con grupos de interés externos sobre aspectos clave que afecten al funcionamiento del control interno.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General con el fin de obtener información relevante al respecto de la comunicación de la organización con grupos de interés externos. Ver en C-49

Existen procesos claramente establecidos para realizar la comunicación eficiente con las partes externas de la entidad. Ver en C-49

Los canales de comunicación para recibir información del exterior son adecuados y eficientes. Ver en C-49

Se realiza auditoría externa anual, los resultados son informados directamente al Consejo de Administración. Ver en C-49

Existe una línea de servicio al cliente en donde los proveedores y clientes tienen acceso a informar fallas detectadas. Ver en C-49

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de la**  
**Comunicación con el Exterior**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-50 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**EVALUACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que el sistema de control interno al respecto de la comunicación de la organización con grupos de interés externos, es eficiente y eficaz.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Cuestionario de Control Interno al Respecto de  
la Comunicación con el Exterior**

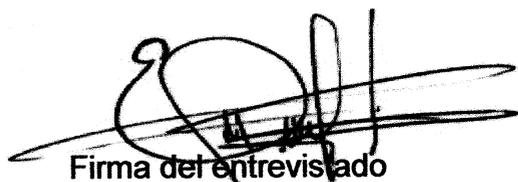
**Periodo Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-51</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Existen proceso destinados a comunicar información relevante y oportuna a las partes externas?	X	
2.	¿Existen canales de comunicación que permitan recibir información externa relevante?	X	
3.	¿Se comunica al consejo información relevante que se obtiene de evaluaciones que llevan a cabo terceros?	X	
4.	¿El método de comunicación externa es el adecuado?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de las Evaluaciones Continuas y/ o  
Separadas**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-52 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos al respecto de la realización de supervisiones continuas para determinar si los componentes del control interno se encuentran presentes y en funcionamiento.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General con el fin de obtener información relevante al respecto de la realización de supervisiones continuas para determinar si los componentes del control interno se encuentran presentes y en funcionamiento. Ver en C-51

Existe un plan de supervisión continuada, el cual toma en cuenta todos los aspectos importantes que deben ser supervisados continuamente. Ver en C-51

Se tiene establecida una auditoría externa anual, quienes realizan evaluaciones integrales, tanto financieras como de cumplimiento de controles internos. Ver en C-51

Los resultados de la evaluación realizada se consideran objetivos, pues son dados por personal experto, capacitado e independiente de la entidad. Ver en C-51

Al momento de determinar la exposición a un riesgo nuevo, se ajusta la periodicidad y el alcance de las evaluaciones programadas. Ver en C-51

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento  
Adecuado de las Evaluaciones Continuas y/ o  
Separadas**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-52 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**EVALUACIÓN:**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se considera que los controles establecidos al respecto de la realización de supervisiones continuas, son eficientes y eficaces.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

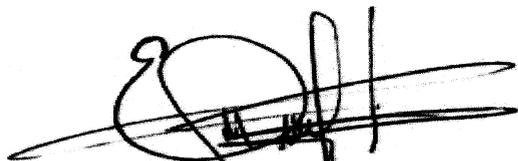
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de  
las Evaluaciones Continuas y/ o Separadas  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-53</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿Existe un plan de supervisión continuo para los créditos y cobros?	X	
2.	¿Se tiene en cuenta el ritmo de cambio de la entidad en el plan de supervisión?	X	
3.	¿Se toma en cuenta el diseño y la situación del sistema de control interno del área de créditos y cobros en el plan de supervisión?	X	
4.	¿Las Evaluaciones continuas son realizadas por personal capacitado?	X	
5.	¿Se ajusta el alcance y la frecuencia de las Evaluaciones en función del riesgo determinado en el área de créditos y cobros?	X	
6.	¿Se obtienen resultados objetivos de las Evaluaciones?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de la**  
**Evaluación y Comunicación de Deficiencias**  
**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>C-54 1/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

**OBJETIVO:**

Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles al respecto de la comunicación oportuna de deficiencias detectadas en el control interno, a las partes involucradas y encargadas de aplicar medidas correctivas.

**TRABAJO REALIZADO:**

Se realizó entrevista a la Dirección General, con el fin de obtener información relevante al respecto de la comunicación oportuna de deficiencias detectadas en el control interno, así como aplicar las medidas correctivas correspondientes. Ver en C-53

La Dirección es la encargada de analizar los resultados obtenidos de las evaluaciones realizadas por Auditoría Externa e implementar, ejecutar y dar seguimiento a las medidas correctivas determinadas. Ver en C-53

La Dirección no comunica a todas las partes responsables de las deficiencias detectadas, para el adecuado seguimiento directo de los encargados de cada área. Ver en C-53

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del Área de Créditos y Cobros**

**Narrativa de Evaluación del Cumplimiento de la Evaluación y Comunicación de Deficiencias**

**Período Evaluado del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

<b>C-54 2/2</b>	
<b>Hecho por:</b> LEVP	<b>Fecha:</b> 06/02/2019
<b>Rev. por:</b> HG	<b>Fecha:</b> 25/02/2019

La Dirección da seguimiento directo a la implementación y ejecución de las medidas correctivas determinadas. Ver en C-51

**EVALUACIÓN:**

Se considera que la eficacia y eficiencia del control interno al respecto de la comunicación oportuna de deficiencias, es inadecuada.

**Turger, S.A.**

**Evaluación del Sistema de Control Interno del  
Área de Créditos y Cobros**

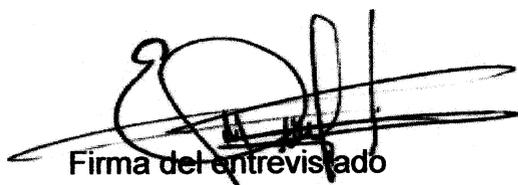
**Cuestionario de Control Interno al Respecto de  
la Evaluación y Comunicación de Deficiencias  
Período Evaluado del 1 de enero al 31 de  
diciembre 2018**

<b>C-55</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

Persona entrevistada: María del Carmen Monterroso – Dirección General

Fecha: 5 de febrero de 2019

No	PREGUNTA	SI	NO
1.	¿La Dirección analiza los resultados de las Evaluaciones?	X	
2.	¿Se comunican las deficiencias detectadas a las partes responsables?		X
3.	¿Se toman las medidas correctivas adecuadas, de acuerdo a las deficiencias detectadas?	X	
4.	¿Se da seguimiento a las medidas correctivas?	X	



Firma del entrevistado

**Turger, S.A.**  
**Evaluación del Sistema de Control Interno del**  
**Área de Créditos y Cobros**  
**Cédula de marcas**  
**Periodo Evaluado del 1 de enero al 31 de**  
**diciembre 2018**

<b>CM</b>	
Hecho por: LEVP	Fecha: 06/02/2019
Rev. por: HG	Fecha: 25/02/2019

<b>Marca</b>	<b>Descripción</b>
	Fotocopia fiel original
	Revisado
	Cumple el atributo
	No cumple el atributo
	Ir a
<b>S/R</b>	Sin Referencia



Guatemala 10 de marzo de 2019.

Licenciada

María del Carmen Morales

Directora General

Presente

Estimada Licenciada:

Es un gusto saludarle y a la vez hacerle entrega del **Informe de evaluación del sistema de control interno en el área de créditos y cobros.**

Respetando los estatutos de auditoría interna, la independencia de esta y de acuerdo al plan de trabajo anual, hemos considerado para realizar la revisión, el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

El trabajo de campo se realizó del 1 al 28 de febrero y la auditora designada para esta revisión fue la señorita Lisbeth Eugenia Velarde Pérez.

Consideramos para nuestra revisión las estructuras organizacionales establecidas a través de las descripciones de puestos y la segregación de funciones, los procesos para llevar a cabo las actividades de control y las personas involucradas en dichos procesos.

En nuestra opinión el **Sistema de control interno** en cada uno de sus componentes, es eficiente, ya que ayuda a alcanzar los objetivos propuestos

y permite una retroalimentación oportuna acerca de su funcionamiento y de riesgos asociados.

Detectamos algunos hallazgos que afectan la ejecución de ciertos procesos, los cuales fueron discutidos con cada encargado de las áreas correspondientes y son detallados en el informe adjunto.

Sin más por el momento, atentamente.



Lic. Héctor Estuardo Godínez  
Director Auditoría Interna

Anexo. Minuta de reunión para discusión de hallazgos.

## **MINUTA DE REUNIÓN PARA DISCUSIÓN DE HALLAZGOS**

Con fecha 28 de febrero de 2019, se llevó a cabo la reunión convocada por Auditoría Interna para la correspondiente revisión y discusión de los hallazgos detectados en la evaluación realizada al Sistema de Control Interno del área de créditos y cobros, la cual concluyó el 25 de febrero de los corrientes, los asistentes a dicha reunión fueron:

Lic. Alfredo Sánchez - Dirección de créditos y cobros

Carolina Monterroso – Recursos Humanos

Lisbeth Eugenia Velarde – Auditoría Interna

Lic. Héctor Estuardo Godínez – Auditoría Interna

El objetivo de la reunión fue presentar los hallazgos detectados con el fin de obtener comentarios por parte de la Administración y establecer planes de acción adecuados para subsanar las deficiencias determinadas.

La reunión tuvo una duración de dos horas, en las cuales los representantes de la Dirección de Créditos y Cobros y de Recursos Humanos, proporcionaron comentarios al respecto de los siguientes hallazgos:

1. Código de ética y conducta no comprende la totalidad de aspectos importantes dentro de su redacción
2. Falta de retroalimentación constante al respecto del conocimiento del código de ética y conducta
3. Falta de compromiso con las competencias profesionales
4. Inadecuado control interno al respecto del principio de responsabilidad por la rendición de cuentas
5. Política de créditos y cobros inadecuada
6. Expedientes de créditos incompletos
7. Confirmación de saldos inconformes.

## **INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBROS**

### **ENTORNO DE CONTROL**

En la revisión realizada al elemento Entorno de Control, se detectaron las siguientes deficiencias:

#### **1. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA NO COMPRENDE LA TOTALIDAD DE ASPECTOS IMPORTANTES DENTRO DE SU REDACCIÓN**

El código de ética no comprende algunos temas importantes como la resolución de conflictos de interés, competencia desleal y mal uso de la información confidencial de la empresa, principalmente de las cuentas por cobrar.

#### **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, informe COSO, en su versión actual del año 2013 (en español), proporciona todas los lineamientos y herramientas que permiten evaluar la efectividad de un sistema de control interno, específicamente el primer principio objeto de evaluación, se refiere al respecto del cumplimiento de valores y principios éticos.

#### **CAUSA**

No contar con un código de ética que comprenda todos los temas importantes y la no revisión y actualización del código existente.

#### **EFEECTO**

Exposición al riesgo que los colaboradores no cuenten con un marco de referencia completo en donde se establezcan los valores éticos con los que se

debe laborar dentro de la empresa y las sanciones correspondientes al momento de incurrir en alguna irregularidad.

## **COMENTARIOS DE ADMINISTRACION**

Se estará dando seguimiento a la reestructuración del código respectivo con el fin de tener la versión final que incluya todo lo importante a más tardar en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de este informe.

## **RECOMENDACIÓN**

Al área de Recursos Humanos, actualizar a la brevedad posible el código de ética, tomando en cuenta los temas que actualmente no son incluidos dentro de este documento y que son vitales para el adecuado funcionamiento de la empresa.

No contar con una herramienta completa que proporcione los lineamientos claros y precisos al respecto de la integridad y valores éticos, expone a la entidad a un riesgo reputacional alto.

## **2. FALTA DE RETROALIMENTACION CONSTANTE AL RESPECTO DEL CONOCIMIENTO DEL CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA**

Se cuenta con cartas en donde consta la lectura y comprensión del código de ética, sin embargo, esta constancia se realiza únicamente al momento de la inducción y contratación del colaborador.

## **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, hace referencia a la importancia de que el código de ética sea aceptado de forma expresa y periódicamente por todos los empleados.

## **CAUSA**

No contar con un plan de seguimiento adecuado a la actualización del personal al respecto del conocimiento y entendimiento del código de ética y conducta.

## **EFFECTO**

Exposición al riesgo de acciones incorrectas por parte de los colaboradores, derivado del desconocimiento de la normativa al respecto de la conducta establecida dentro de la empresa.

## **COMENTARIOS DE ADMINISTRACION**

Se establecerá un plan de capacitación con el fin de mantener actualizados a los colaboradores al respecto del contenido del código de ética y conducta de la empresa.

## **RECOMENDACIÓN**

Al área de Recursos Humanos, implementar la lectura periódicamente del código de ética por lo menos una vez al año, verificando adecuadamente dicha lectura y comprensión del documento por parte de los colaboradores. Es importante contar con la evidencia del compromiso, comprensión y actualización de cada colaborador al respecto del tema de ética y valores.

## **3. FALTA DE COMPROMISO CON LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES**

Las descripciones de puestos y competencias específicas para el área de créditos y cobros, no se encuentran desarrolladas del todo, pues únicamente indican de forma general la descripción del puesto, por lo cual no existe

definición clara de los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar las actividades del área.

## **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, informe COSO, en su versión actual del año 2013 (en español), establece en el principio número 4 – Compromiso con la competencia de los profesionales – los puntos de interés por tomar en cuenta al momento de la revisión, dentro de los cuales se encuentra contar con descripciones de puestos y competencias profesionales adecuadas a las necesidades de cada área, con el fin que las actividades de control sean ejecutadas al cien por ciento para la consecución de los objetivos.

## **CAUSA**

No contar con una definición clara de las competencias necesarias para la contratación de cada puesto, principalmente los puestos del área de créditos y cobros.

## **EFEECTO**

Exposición al riesgo de contratar personal que no cuente con las competencias y experiencia necesaria para llevar a cabo las actividades de cada una de las áreas de la empresa.

## **COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACION**

Se estará realizando un plan de acción con el fin de contar con todas las descripciones de puestos y competencias, que permitan realizar una contratación adecuada para cada puesto.

## **RECOMENDACIÓN**

Al Jefe de créditos y cobros, en conjunto con Recursos Humanos, elaborar a la brevedad la totalidad de las descripciones de puestos y competencias, que permitan contar con las herramientas necesarias para la correcta contratación del personal encargado de las actividades específicas del área de cuentas por cobrar.

### **4. INADECUADO CONTROL INTERNO AL RESPECTO DEL PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD POR LA RENDICION DE CUENTAS**

No se cuenta actualmente con un plan de incentivos y recompensas establecido, que se encuentren alineados a los objetivos de la empresa, sin embargo, se otorgan incentivos de acuerdo a solicitudes específicas del empleado y/o de cada jefe de las áreas de acuerdo al desempeño de sus subalternos.

### **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, informe COSO, en su versión actual del año 2013 (en español), se refiere en el principio número 5 – Responsabilidad por la Rendición de Cuentas – al respecto de la existencia de parámetros de medición de desempeño, incentivos y recompensas que vayan de acuerdo a la consecución de los objetivos de la empresa.

### **CAUSA**

Inexistencia de plan de incentivos establecido de acuerdo a los objetivos de la empresa.

## **EFECTO**

Exposición al riesgo de fraudes por parte del personal, al no contar con incentivos adecuados que comprometan al personal en ser leales con la empresa.

## **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION**

Se estima en un mediano plazo con la redacción y puesta en marcha de un plan de incentivos adecuado a las operaciones y objetivos de la empresa.

Se considera poder contar para el efecto con la asesoría de expertos en Recursos Humanos.

## **RECOMENDACIÓN**

Al área de Recursos Humanos en conjunto con los jefes de área, realizar a la brevedad posible el plan de incentivos para todas las áreas de la compañía, dando énfasis primordial al área de créditos y cobros con el fin de fortalecer los lazos de confidencialidad y fidelidad por parte de los empleados hacia la empresa.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Al respecto del elemento de Actividades de Control, se detectaron las siguientes deficiencias:

### **5. POLITICA DE CRÉDITOS Y COBROS INADECUADA**

La política de créditos y cobros vigente, no considera que los clientes actualmente pueden realizar pagos directamente a las cuentas de la empresa, sin necesidad de ser visitados por un vendedor o cobrador.

La política actual no establece que los cobradores proporcionen evidencias de las visitas de cobro a partir de los 8 días de atraso en el pago de las cuotas correspondientes.

La política actual no establece el uso de algún bufete de cobro externo, para los casos que exceden de los 180 días de atraso.

La política actual no establece un proceso de cobro administrativo, pre-jurídico, jurídico y el resto de instancias correspondientes.

## **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, informe COSO, establece como un riesgo operacional la falta de documentación al respecto de las cuentas por cobrar.

## **CAUSA**

Inadecuado seguimiento por parte de la Gerencia de Créditos en la actualización constante de la política de créditos y cobros, con el fin de apoyar a la consecución de objetivos de la entidad.

## **EFEECTO**

Exposición al riesgo de baja recuperación de la cartera de créditos y atrasos constantes de los pagos de los clientes.

## **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION**

Se estará trabajando en la actualización de la política de créditos, dando seguimiento constante.

## **RECOMENDACIÓN**

Al Jefe de Créditos y Cobros, redactar con la debida diligencia, tomando como base la experiencia del personal de créditos y las situaciones detectadas a lo largo del desempeño de las actividades, una política adecuada que fortalezca la consecución de los objetivos de la empresa

## **6. EXPEDIENTES DE CRÉDITOS INCOMPLETOS**

Existen varios expedientes de clientes que no cuentan con alguno de los requisitos establecidos, siendo el más relevante, la falta de firmas en varios pagarés de créditos. Algunos ejemplos son: La Galeria, S.A., Carlos Miguel Carvajal López, Cien por Ciento, S.A., entre otros.

## **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, informe COSO, establece como un riesgo operacional y financiero la falta de documentación o información incorrecta al respecto de las cuentas por cobrar.

## **CAUSA**

Análisis de créditos inadecuado y falta de supervisión previo al otorgamiento del crédito correspondiente.

## **EFECTO**

Exposición al riesgo de irrecuperabilidad de la cartera, dado que no se cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar el crédito por la vía legal.

## **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION**

Se revisará la totalidad de expedientes y se completarán como corresponden.

## **RECOMENDACIÓN**

*Al Jefe del área de créditos y cobros, realizar una revisión exhaustiva de los expedientes de crédito con el fin de subsanar el hallazgo identificado.*

Contar con una adecuada supervisión al momento del análisis y otorgamiento del crédito, con el fin de evitar futuras contingencias.

## **7. CONFIRMACION DE SALDOS INCONFORMES**

Tres de los clientes confirmados, reportaron contener en sus registros contables un saldo distinto al que tiene registrado la contabilidad de la empresa. Siendo estos: Corporación SISA, S.A., Comercial El Buen Rollo y Los Rojos, S.A.

## **CRITERIO**

El Marco Integrado de los Conceptos de Control Interno, informe COSO, establece que, para evitar el riesgo de la entrada de datos inexacta, se debe confirmar periódicamente los saldos de los clientes, con el fin de investigar diferencias encontradas.

## **CAUSA**

Inadecuado registro de clientes y pagos por parte de la contabilidad de la compañía.

## **EFECTO**

Exposición al riesgo de ser objeto de demandas por parte de nuestros clientes, ya que se está requiriendo un pago que no corresponde.

## **COMENTARIO DE LA ADMINISTRACION**

*Se verificarán los registros contables, con el fin de determinar saldos reales en las cuentas por cobrar.*

## **RECOMENDACIÓN**

A la Gerencia Financiera, dar seguimiento adecuado a la elaboración de registros, tomando en cuenta la segregación adecuada de funciones.

Velar porque el Departamento de Contabilidad tenga al día las integraciones de clientes y proveedores.

## **CONCLUSIONES**

- 1. Se considera que el actual sistema de control interno del área de créditos y cobros de la empresa objeto de estudio, es eficiente y eficaz en la mayoría de sus componentes y principios, por lo que es importante fortalecerlo constantemente por medio de evaluaciones periódicas.**
- 2. En cuanto al Entorno de Control, luego de realizadas todas las pruebas, se determinó que, el área de Créditos y Cobros, presenta debilidades en algunos puntos al respecto del compromiso con los valores éticos y desarrollo de herramientas necesarias en Recursos Humanos.**
- 3. Se determinó que el componente Actividades de Control, en el área de Créditos y Cobros, presenta debilidades significativas, por lo que dicho componente debe ser evaluado y monitoreado con frecuencia, con el fin de minimizar los riesgos a los que actualmente se encuentra expuesta la entidad.**
- 4. Es de vital importancia realizar evaluaciones periódicas, ya que permite determinar la existencia, funcionamiento, eficacia y eficiencia de controles, políticas y procedimientos, así también se establece si dichos controles continúan siendo relevantes y suficientes para afrontar los riesgos a los que se enfrenta la empresa constantemente.**

## **RECOMENDACIONES**

- 1. Las empresas que comercializan servicios turísticos, deben fortalecer constantemente su sistema de control interno en el área de créditos y cobros, a través de evaluaciones periódicas que permitan obtener oportunidades de mejora dentro del mismo.**
- 2. Se recomienda a la dirección de la empresa objeto de estudio la implementación del estándar internacional de control interno como lo es el Marco Integrado de Control Interno (Informe COSO) en todos los niveles de la organización, y principalmente al respecto del Entorno de control, con el fin que se constituya como una herramienta que ayude a la empresa a fortalecer sus objetivos y contar con un plan de acción en la gestión de los riesgos.**
- 3. Es prioritario que la alta gerencia fortalezca las políticas y procedimientos al respecto del proceso de cuentas por cobrar, con el fin de contar con las actividades de control necesarias para el adecuado funcionamiento del área de Créditos y Cobros y minimizar los riesgos potenciales.**
- 4. Se debe establecer un programa anual de evaluaciones que haga énfasis en el área de Créditos y Cobros, con el fin de contar con todos los elementos que permitan fortalecer el Sistema de Control Interno establecido.**

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1 Alvin A., Ares; Beasley, Mark y Elder Randal. **AUDITORÍA UN ENFOQUE INTEGRAL**. Decimoprimera Edición, Editorial Pearson Educación, S.A. de C.V., México D.F., México, 2007.
- 2 Asamblea Nacional Constituyente, **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**, noviembre de 1993.
- 3 Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO), **Control Interno – Marco Integrado, Herramientas Ilustrativas para Evaluar La Efectividad de un Sistema de Control Interno**, mayo 2013.
- 4 Committee Of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO), **Control Interno - Marco Integrado, Marco y Apéndices**, Mayo 2013.
- 5 Congreso de la República de Guatemala. **CÓDIGO DE COMERCIO**. Decreto No. 2-70 y sus Reformas.
- 6 Congreso de la República de Guatemala. **Código de Trabajo**. Decreto 1441.
- 7 Congreso de la República de Guatemala. **Creación de Bonificación Incentivo**. Decreto 37-2001
- 8 Congreso de la República de Guatemala. **LEY DE ACTUALIZACIÓN TRIBUTARIA**. Decreto No. 10-2012 y sus Reformas.
- 9 Congreso de la República de Guatemala. **Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público**. Decreto 42-92.

- 10 Congreso de la República de Guatemala. LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA). Decreto No. 27-92 y sus Reformas.
- 11 Congreso de la República de Guatemala. LEY DEL IMPUESTO DE SOLIDARIDAD. Decreto No. 73-2008 y sus reformas.
- 12 Congreso de la República de Guatemala. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo. Decreto No. 1701.
- 13 Congreso de la República de Guatemala. Ley que Promueve el Turismo Interno y sus Reformas. Decreto 42-2010.
- 14 Estupiñan Gaitán, Rodrigo – ADMINISTRACIÓN O GESTIÓN DE RIESGOS E.R.M. Y LA AUDITORÍA INTERNA – Bogotá DC, Colombia, ECOE Ediciones, Segunda Edición, 2015, Páginas 351.
- 15 Fijación de Salarios Minimos para Actividades Agrícolas, No Agrícolas y de la Actividad Exportadora y de Maquila. Acuerdo Gubernativo Número 388-2010.
- 16 Gitman L.J. PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, Decimo Segunda Edición, Pearson. México 2012, Páginas 720.
- 17 Hellriegel, Don; Jackson Susan E. & Slocum, John W. ADMINISTRACIÓN UN ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS. Traducción de José Luis Núñez Herrejón, Doceava edición, Editorial Thomson, México D.F., México,2017.
- 18 Instituto de Auditores Internos España, Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, enero 2018.

- 19 Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- Acuerdo de Dirección No. 269-93-D, Regulaciones para el registro de las Agencias de Viaje, 1993, Páginas 3.
- 20 Instituto Guatemalteco de Turismo –INGUAT- Boletín Estadístico anual 2018, Departamento de Investigación de Mercados, Páginas 14
- 21 Maurice Eyssautier de la Mora, Elementos Básicos de Administración. Editorial Trillas, S.A. de C.V., cuarta edición 254 páginas.