

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**CONSULTORÍA EXTERNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS
Y CONTABLES AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA
EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES**

TESIS

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

POR

SARA LUCIA RODAS KATZ

PREVIO A CONFERIRSELE 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 Giovanni Mejía Victorio |
| Vocal tercero: | Vacante |
| Vocal cuarto: | Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías |
| Vocal quinto: | P.C. Omar Oswaldo García Matzuy |

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

| | |
|--------------------------|------------------------------------|
| Matemática – Estadística | Lic. Alba Yojana Ortega Mota |
| Contabilidad | Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero |
| Auditoría | Lic. Juan José Rosales |

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

| | |
|------------|--------------------------------------|
| Presidente | Lic. Guillermo Javier Cuyún González |
| Secretario | Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero |
| Examinador | Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales |

Guatemala, 04 de abril del 2019

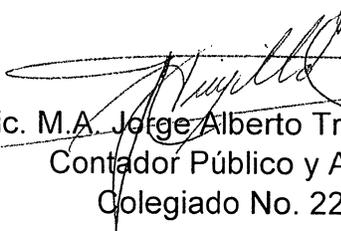
Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldán
Decano Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria

Señor Decano:

De conformidad con el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 28-2018 emitido por el DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, el 09 de julio del 2018 fui designado como asesor de tesis de la alumna Sara Lucía Rodas Katz, del punto de tesis "CONSULTORÍA EXTERNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES", el cual deberá presentar para poder someterse al examen privado de tesis, previo a optar al título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Se hicieron correcciones de forma y de fondo al trabajo presentado inicialmente por la alumna Rodas Katz, las cuales manifiesta haber efectuado, por lo que se sugiere ser aceptado para que se someta al examen privado de tesis.

Atentamente,


Lic. M.A. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 2293

Lic. Jorge Alberto Trujillo Corzo
Contador Público y Auditor
Maestría en Administración Financiera

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 0930-2019
Guatemala, 24 de octubre del 2019

Estudiante
SARA LUCIA RODAS KATZ
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: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2º. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

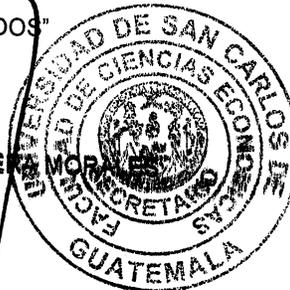
Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

| | | |
|-----------------------|-------------|--|
| SARA LUCIA RODAS KATZ | 200914510-1 | CONSULTORÍA EXTERNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES |
|-----------------------|-------------|--|

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABREÑA MORALES
SECRETARIO



m.ch

DEDICATORIA

A DIOS

Por la oportunidad de alcanzar esta meta y por concederme todos los días su amor, su misericordia y sus maravillosas bendiciones

A MI MAMÁ

Lucy Rodas, porque no hay palabras para agradecerte el sacrificio y esfuerzo por salir adelante y por hacer de mí una persona con principios y valores.

A MI ESPOSO

Gustavo Alvarado, por ser mi ejemplo de lucha y por animarme siempre a ser perseverante, por tu apoyo incondicional y sobre todo tu amor. ¡Te admiro mucho!

A MI HIJA

Alicia Liliana, por inspirarme y por hacer que cada momento junto a ti sean los más hermosos de mi vida.

A MI ABUELITA

María Luisa Katz, por ser un pilar fundamental en mi vida y aunque no estés físicamente, tu amor y tus recuerdos me acompañan todos los días de mi vida.

A MIS SUEGROS, TÍAS, PRIMOS,
Y DEMÁS FAMILIA

Por brindarme su apoyo y su amor, y por compartir todo tipo de momentos junto a mí.

A MIS AMIGOS

Por todas las aventuras y el esfuerzo compartido a lo largo de nuestra carrera.

A MI ASESOR

Lic. M.A. Jorge Trujillo Corzo por su valiosa guía en la elaboración de este proyecto.

A LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECÓNICAS

Por enseñarme que con perseverancia y paciencia todo se puede lograr.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA

Por todo el conocimiento brindado y por formar a una profesional orgullosa de pertenecer a esta casa de estudios.

ÍNDICE

| | Página | |
|--|--|----|
| INTRODUCCIÓN | i | |
| CAPÍTULO I | | |
| EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES | | |
| 1.1 | Antecedentes | 1 |
| 1.2 | Estructura organizacional | 3 |
| 1.3 | Producción y distribución de productos | 6 |
| 1.3.1 | Producción | 6 |
| 1.3.2 | Distribución | 7 |
| 1.4 | Legislación aplicable | 8 |
| CAPÍTULO II | | |
| MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | | |
| 2.1 | Definiciones | 13 |
| 2.1.1 | Manual | 13 |
| 2.1.2 | Política | 13 |
| 2.1.3 | Política operativa | 14 |
| 2.1.4 | Política contable | 14 |
| 2.1.5 | Procedimiento | 14 |
| 2.1.6 | Procedimiento operativo | 14 |
| 2.1.7 | Procedimiento contable | 14 |
| 2.1.8 | Manual de políticas y procedimientos | 15 |
| 2.1.9 | Proceso | 15 |
| 2.2 | Objetivos | 15 |
| 2.3 | Contenido | 16 |

| | Página |
|-------|---|
| 2.4 | Ventajas y desventajas 19 |
| 2.5 | Diagramas de flujo 20 |
| 2.5.1 | Ventajas 21 |
| 2.5.2 | Simbología 22 |
| 2.6 | Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos 24 |
| 2.6.1 | Planificación del trabajo 24 |
| 2.6.2 | Investigación 24 |
| 2.6.3 | Diagnóstico 25 |
| 2.6.4 | Informe 26 |

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR

| | |
|-------|--|
| 3.1 | Definiciones 27 |
| 3.1.1 | Auditoría 27 |
| 3.1.2 | Auditor 28 |
| 3.1.3 | Consultoría 28 |
| 3.2 | Campos de actuación profesional 28 |
| 3.3 | Funciones del Contador Público y Auditor como consultor externo 30 |
| 3.3.1 | Características del Contador Público y Auditor como consultor 31 |
| 3.4 | Ética profesional 32 |
| 3.5 | Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades – NIIF para PYMES 34 |
| 3.6 | Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 36 |
| 3.7 | Departamento de créditos 38 |
| 3.7.1 | Funciones del departamento de créditos 39 |
| 3.7.2 | Integración del departamento de créditos 40 |

CAPÍTULO IV

**CONSULTORÍA EXTERNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL
DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES AL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE
ACEITES COMESTIBLES
(CASO PRÁCTICO)**

| | | |
|-----|--|------------|
| 4.1 | Antecedentes | 41 |
| 4.2 | Solicitud de servicios profesionales | 42 |
| 4.3 | Propuesta de servicios profesionales | 44 |
| 4.4 | Carta de aceptación | 49 |
| 4.5 | Carta de compromiso | 50 |
| 4.6 | Fase de planificación | 52 |
| 4.7 | Fase de investigación | 55 |
| 4.8 | Fase de diagnóstico | 66 |
| 4.9 | Informe - Manual de políticas y procedimientos operativos y contables al departamento de créditos | 72 |
| | CONCLUSIONES | 149 |
| | RECOMENDACIONES | 150 |
| | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 151 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Página |
|--|---------------|
| 1. Organigrama de la empresa productora de aceites comestibles | 5 |
| 2. Simbología básica de un diagrama de flujo | 23 |

INTRODUCCIÓN

A la fecha, es común que el personal involucrado en las actividades operativas, administrativas, contables y financieras de las organizaciones realicen sus procedimientos en forma empírica, es decir, con base en la experiencia y a la observación de los hechos.

Bajo esta premisa, en la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. surge la necesidad de elaborar un manual de políticas y procedimientos operativos y de buenas prácticas contables para el departamento de créditos con el objetivo de ofrecer al personal una orientación a la optimización de las actividades. El presente trabajo de tesis consta de cuatro capítulos en los que se describe la contratación de una consultoría externa de parte de la empresa para la elaboración del manual.

En el capítulo I se describen las generalidades de las organizaciones dedicadas a la producción de aceites comestibles, la estructura organizacional, el proceso de producción y la distribución de sus productos, funciones e integración del departamento de créditos y la legislación aplicable a este tipo de organizaciones.

El capítulo II describe qué es un manual de políticas y procedimientos y la importancia de su implementación en la organización, cuáles son sus objetivos principales, sus ventajas y desventajas, y en términos generales, el contenido que pueden incluir.

El papel del Contador Público y Auditor como consultor en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos operativos y contables se describe en

el capítulo III, así como sus funciones principales, sus características y los principios fundamentales de ética profesional que debe cumplir. Así mismo, su contribución al control interno de la entidad, identificando y disminuyendo los riesgos que puedan existir.

El capítulo IV (caso práctico) desarrolla el manual de políticas y procedimientos aplicables al departamento de créditos de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. con el objetivo de documentar los procesos operativos y contables para incrementar la productividad de los colaboradores y alcanzar los objetivos de la organización.

Por último, se presentan las conclusiones del trabajo de investigación con sus respectivas recomendaciones, así como las referencias bibliográficas consultadas.

CAPÍTULO I

EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES

1.1 Antecedentes

Las actividades económicas en Guatemala pueden ser clasificadas en tres sectores: primario (cultivo y explotación de recursos naturales como la agricultura, ganadería, minería, pesca), secundario (transformación de materias primas en bienes de consumo y capital como la industria y la agroindustria) y terciario (servicios de la economía como el comercio al por mayor y menor, banca, comunicaciones, salud, educación, entre otros).

El sector secundario es uno de los sectores más dinámicos del país y aporta una contribución óptima al proceso general de crecimiento económico, así como el papel fundamental en la generación de cientos de fuentes de trabajo directo e indirecto, no solo en las áreas urbanas sino también en el área rural.

La tecnología ha influido de gran manera al crecimiento de las empresas industriales y agroindustriales para que mejoren su competitividad y sus oportunidades de desarrollo. Actualmente, la mayor parte de la producción de los bienes es llevada a cabo por medio de máquinas automatizadas y controladas por computadoras.

El Banco de Guatemala, en su informe del resultado del producto interno bruto correspondiente al cuarto trimestre de 2017, indica que las actividades de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca representó un crecimiento del 3.4% y las industrias manufactureras representaron un crecimiento del 2.8%.

Así mismo, especifica que "el crecimiento de la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca se explicó, principalmente, por el mayor dinamismo

observado en las actividades de cultivos tradicionales, en particular los cultivos de banano y cardamomo, debido al incremento en la demanda externa de los mismos. En cuanto al comportamiento positivo de los cultivos no tradicionales, este se asoció a la mayor producción de frutas y nueces, específicamente, berries, macadamia, papaya, aguacate y piña, destinadas a la exportación; así como de palma africana utilizada como insumo para la elaboración de aceites” (18:4).

“En la actividad de industrias manufactureras destacó el desempeño registrado en el grupo de alimentos, particularmente, los relacionados con la elaboración de aceites y grasas de origen vegetal y animal; elaboración de azúcar; elaboración de macarrones y fideos; y elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería, como resultado del incremento observado en la demanda interna y externa de dichos productos” (18:6).

El Banco de Guatemala, en su informe del resultado del producto interno bruto correspondiente al primer trimestre de 2018, indica que las industrias manufactureras representaron un crecimiento de un 2.3%. Así mismo, las industrias manufactureras participan en el 18.7% del producto interno bruto anual, siendo la actividad económica que más participación porcentual representa. Por su parte, la agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca participan en el 13.1% del producto interno bruto anual.

Las empresas productoras de aceites comestibles son empresas que se clasifican dentro del sector secundario y forman parte de las empresas agroindustriales de Guatemala. La agroindustria representa la mayor parte del sector manufacturero del país y es una actividad económica que comprende la producción, transformación y comercialización de productos agrícolas, forestales, pecuarios y biológicos.

Dichas empresas han mantenido el proceso de refinación de aceite y grasas vegetales, transformando su materia prima (en la actualidad, palma africana) procedentes de la agricultura para la producción y comercialización de aceites comestibles. Sus productos finales son bienes de consumo, es decir, son productos que los consumidores compran en forma directa.

Estas empresas atienden el mercado local ofreciendo una gran variedad de productos que se pueden encontrar en tiendas y supermercados de prestigio, así como la exportación de sus productos a varios países de Centro América y el Caribe.

1.2 Estructura organizacional

Las estructuras organizacionales de las empresas productoras de aceites comestibles generalmente están definidas por el modelo escogido de departamentalización y relaciones de autoridad. Comúnmente están representadas por medio de un organigrama con presentación vertical que muestra gráficamente las relaciones de jerarquía de las distintas áreas que conforman la empresa. Están compuestas básicamente por:

- ✓ **Asamblea General de Accionistas:** Es el órgano supremo de la sociedad y está integrado por los accionistas de la empresa. De conformidad con el artículo 133 del Código de Comercio, la asamblea general de accionistas puede tener reuniones ordinarias y extraordinarias.

- ✓ **Consejo de Administración:** Electos por la asamblea general de accionistas. Tienen a su cargo la dirección de los negocios y deben velar por el funcionamiento del sistema de control interno.

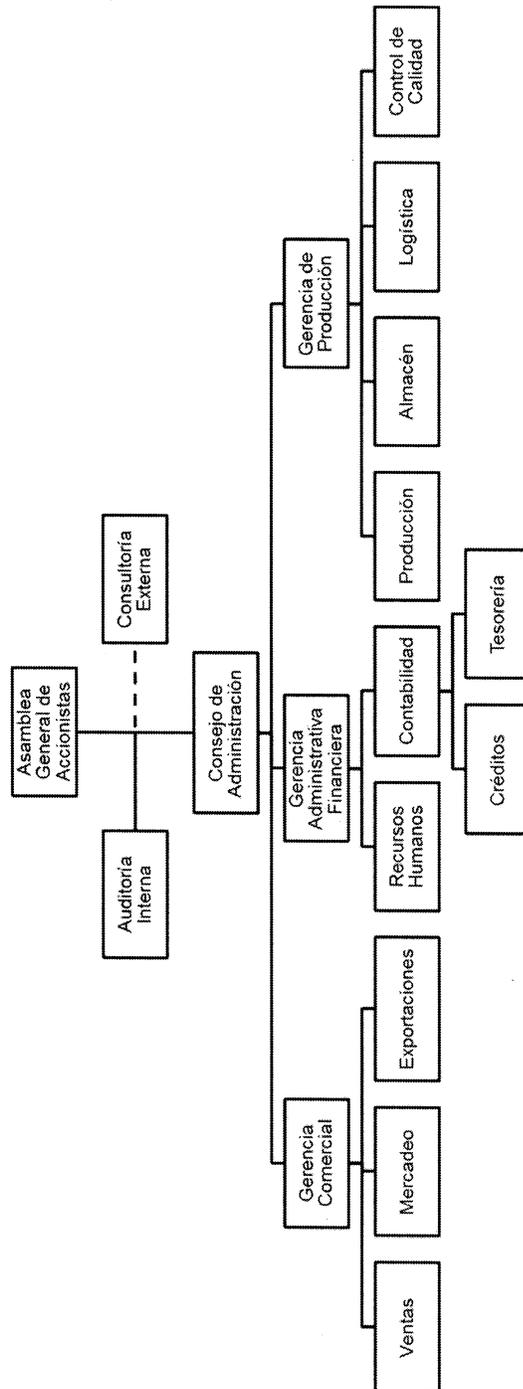
- ✓ **Gerencia Comercial:** Establece planes y estrategias competitivas de comercialización y mercadeo, así como la determinación de los precios y políticas de descuento.

- ✓ **Gerencia Administrativa Financiera:** Responsable de gestionar la liquidez de la empresa, lograr financiamiento bancario con los mejores términos y el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos.

- ✓ **Gerencia de Producción:** Supervisa los procesos de producción, crea estrategias para asegurar que la producción sea eficiente y es responsable de la planificación de la producción, la gestión de inventarios, logística y el control de calidad.

Cada una de las gerencias tiene a su cargo departamentos por la función que desempeñan dentro de las empresas, como se observa en la figura 1.

FIGURA 1
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia con base en la investigación.

1.3 Producción y distribución de productos

1.3.1 Producción

Para posicionarse en el mercado como empresas confiables, las empresas productoras de aceites comestibles generan productos competitivos cumpliendo con altos estándares de calidad, satisfaciendo las necesidades del mercado y ejecutando programas de acción para la protección del medio ambiente.

El aceite de palma africana es un aceite vegetal que gracias a sus propiedades físicas es considerado como materia prima para múltiples usos. Es utilizado en la elaboración de productos como cosméticos, velas de cera, detergentes, jabones, mantecas, margarinas y aceite comestible, entre otros. La mayor parte del aceite de palma es utilizado para el consumo humano.

En términos generales, el proceso para la producción del aceite comestible se desarrolla de la siguiente manera:

- ✓ **Recepción de la fruta:** La extracción del aceite crudo de palma es llevado a cabo en una planta extractora. La fruta es pesada, clasificada y evaluada de acuerdo con los parámetros de calidad establecidos.
- ✓ **Esterilización de la fruta:** Este proceso acelera el ablandamiento y facilita el desprendimiento de la fruta que aún se encuentra adherida al racimo. La fruta se somete a la acción de vapor de agua en recipientes cilíndricos en un tiempo aproximado de 60 a 90 minutos dependiendo de la madurez y el tamaño de la fruta.
- ✓ **Separación de la fruta:** Su objetivo es separar el fruto del racimo por medio de un tambor rotatorio. El tambor rotatorio es una máquina

compuesta por un cilindro de gran volumen, que cuenta con un mecanismo de rotación para facilitar la separación.

- ✓ **Digestores y prensadores:** El fruto se deposita en un digestor para ser recalentado para que alcance las condiciones necesarias para pasar a la prensa. En los prensadores se extrae el aceite de los frutos. El digestor es un contenedor de forma cilíndrica que está sellado herméticamente. Los prensadores son mecanismos hidráulicos impulsados por una serie de pistones que al ejercer una fuerza menor permiten obtener una fuerza mayor para facilitar la extracción
- ✓ **Refinado, blanqueado y desodorizado:** El aceite proveniente del prensado contiene cantidades de impurezas y este proceso purifica, da claridad y suaviza el olor del aceite.
- ✓ **Tanques de almacenamiento:** El aceite es evaluado por control de calidad y llevado a los tanques de almacenamiento para ser despachado. Si cumple con los estándares establecidos por control de calidad pasa al área de envasado.
- ✓ **Envasado:** Se llenan los envases del producto en sus diferentes presentaciones según lo solicitado.

1.3.2 Distribución

Las empresas productoras de aceites comestibles cuentan con bodegas donde se almacenan los productos terminados y vehículos adecuados para distribuir sus productos, asegurándose que el producto llegue en condiciones óptimas al cliente. Su objetivo principal son las ventas por mayor a los

principales supermercados y las ventas por menor en tiendas y abarroterías del país.

Actualmente se innovan estrategias de forma continua para mejorar la calidad del canal de distribución, con el objetivo de cumplir con los plazos de envío y entrega establecidos con los clientes, y con el fin de ofrecer un servicio excelente y confiable.

Estas empresas ofrecen una gran variedad de presentaciones en botellas de aceite vegetal para satisfacer el consumo y las necesidades específicas del cliente, así como precios accesibles y descuentos adicionales por volumen de compra.

1.4 Legislación aplicable

Para operar sus actividades como empresas agroindustriales, las empresas productoras de aceites comestibles se rigen a las leyes vigentes constituidas en Guatemala, siendo éstas las que se detallan a continuación:

- ✓ **Constitución Política de la República de Guatemala:** Ley suprema del país en la cual se rige todo el Estado, garantizando los derechos fundamentales de los individuos de la población.
- ✓ **Código de Comercio, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 2-70:** Según indica el artículo 1, se regirán por las disposiciones de este código los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles. En el artículo 2, contempla que son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro las actividades de industria dirigidas

a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, entre otras.

- ✓ **Código Tributario, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 6-91:** El artículo 1 indica que este código regirá las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado. El artículo 10 señala que los tributos son los impuestos, arbitrios, contribuciones especiales y contribuciones por mejoras. Según el artículo 18 el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias en calidad de contribuyente o responsable se le denomina sujeto pasivo de la obligación tributaria.
- ✓ **Código de Trabajo, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 1441:** Según establece el artículo 1, este código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores. El artículo 18 define el contrato individual de trabajo como el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador) queda obligada a prestar a otra (patrono) sus servicios a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.
- ✓ **Ley de Actualización Tributaria, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 10-2012. Libro I Impuesto sobre la Renta:** Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este código según lo indica el artículo 1. El artículo 4 establece que son rentas de actividades lucrativas las provenientes de la producción, venta y comercialización de bienes en Guatemala, así como la exportación de bienes producidos, manufacturados, tratados o comercializados, entre otras.

- ✓ **Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 27-92:** Se establece este impuesto sobre los actos y contratos gravados por las normas de esta ley. Según establece el artículo 3, el impuesto es generado por la venta o permuta de bienes muebles o de derechos reales constituidos sobre ellos, entre otras. El artículo 5 menciona que el impuesto afecta al contribuyente que celebre un acto o contrato gravado por esta ley. Los contribuyentes pagarán el impuesto con una tarifa del 12% y deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o valor de los servicios.

- ✓ **Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 73-2008:** Se establece este impuesto por la realización de actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional por las personas, entes o patrimonios que obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos. El artículo 8 de este código establece que el tipo impositivo de este impuesto es del 1%.

- ✓ **Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 76-78:** El artículo 1 de este código establece que todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o proporcional correspondiente.

- ✓ **Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 42-92:** Se establece en el artículo 1 con carácter de prestación laboral

obligatoria para todo patrono, el pago a los trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional al aguinaldo.

- ✓ **Decreto del Congreso de la República de Guatemala 37-2001:** El artículo 1 indica que todos los trabajadores del sector privado del país, en cualquiera que sea la actividad en la que se desempeñe, debe recibir una bonificación incentivo de Q250.00 que deberá pagar los empleadores junto al sueldo mensual devengado.

- ✓ **Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 1528:** El Instituto se crea para que sea de utilidad colectiva, y fomente la recreación para los trabajadores de empresas y patronos particulares. El impuesto debe ser pagado por las empresas o patronos y corresponde al 1% sobre el sueldo o salario ordinario y extraordinario devengado mensualmente por cada trabajador. Ningún trabajador está obligado a afiliarse al Instituto.

- ✓ **Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto del Congreso de la República de Guatemala 295:** Según el artículo 27 y 28 todos los habitantes de Guatemala que sean parte activa del proceso de producción de artículos o servicios, están obligados a contribuir al sostenimiento del régimen de Seguridad Social en proporción a sus ingresos y tienen el derecho de recibir beneficios para sí mismos o para familiares que dependan económicamente de ellos tales como: accidentes de trabajo, maternidad, enfermedades generales, invalidez, vejez, entre otros. La empresa tiene obligación de inscribir a sus empleados al Instituto y debe pagar una cuota patronal

del 12.67% equivalente del sueldo de cada empleado. Esta se divide de la siguiente manera:

10.67% Cuota patronal IGSS

1% Instituto Técnico de Capacitación y Productividad

1% Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala

Así mismo, debe descontar a los empleados el 4.83% que representa la cuota laboral.

CAPÍTULO II

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES

2.1 Definiciones

2.1.1 Manual

Un manual es un “documento controlado que contiene el conjunto de políticas y procedimientos (en papel o medio electrónico) que describen el trabajo que realiza un área autorizada dentro de la organización, con los conocimientos y experiencias que han adquirido, al paso de los años, las personas que han colaborado con ella”. (1:61)

Los manuales son “herramientas administrativas y operativas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias porque documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”. (1:66)

2.1.2 Política

Una política es un “documento controlado que enlista el conjunto de lineamientos, directrices, reglas, costumbres y normas relacionadas con un tema en particular y que han sido autorizados por la dirección general para facilitar la toma de decisiones de actividades rutinarias”. (1:62).

Estos lineamientos o reglas deben ser aplicados a todo el personal que conforma la empresa, sin ningún tipo de distinción. Así mismo se debe indicar de forma clara quiénes deben aplicar la política haciendo referencia al nombre del puesto, no de la persona y especificar cuál es la regla o norma por seguir para hacer lo correcto.

2.1.3 Política operativa

Es el conjunto de disposiciones generales que tiene por objeto regular las actividades operativas de una organización.

2.1.4 Política contable

Es el conjunto de lineamientos específicos que son adoptados por una organización para la preparación y presentación de los estados financieros. Las políticas contables definen el tratamiento para cada tipo de transacción en un periodo determinado.

2.1.5 Procedimiento

Un procedimiento “es la guía detallada que muestra cómo dos o más personas realizan un trabajo dentro de la organización”. Dentro de este marco, “solo se incluye el trabajo de las personas sobre las cuales la organización tiene injerencia, no sobre proveedores ni clientes externos” (1:63).

A diferencia de un procedimiento, la política dice qué hacer, mientras el procedimiento dice cómo hacer el trabajo. Un procedimiento debe tener al menos una política.

2.1.6 Procedimiento operativo

Es el instructivo o guía de lineamientos de las actividades operativas de una organización que no afectan las cifras de los estados financieros. Ejemplo: El procedimiento para el cambio de datos de un cliente (24).

2.1.7 Procedimiento contable

Es el instructivo o guía de lineamientos que se utiliza para el registro de las transacciones que realizan las entidades en los libros contables. Ejemplo: El procedimiento para el registro del cobro a un cliente (24).

2.1.8 Manual de políticas y procedimientos

Un manual de políticas y procedimientos “documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización”. Un manual de políticas debe definir “lo que hace (políticas) y cómo (procedimientos) administra el área, departamento, dirección, gerencia u organización, y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido” (1:68).

2.1.9 Proceso

“Un proceso es el conjunto de elementos que interactúan para transformar los insumos en bienes o productos terminados” (1:77).

Los procesos deben estar documentados y deben ser comunicados, entendidos y ejecutados por el personal para asegurar que las actividades que se realicen produzcan los resultados deseados.

2.2 Objetivos

A la fecha, las empresas que no cuentan con manuales de políticas y procedimientos dependen de la experiencia y la actitud de las personas que trabajan para ellos. En estos casos, si, por ejemplo, los colaboradores se ausentan, fallecen, renuncian o transcurre cualquier eventualidad, las empresas incurren en riesgos que pueden afectar considerablemente su desempeño.

Por esta razón, es de gran importancia que las empresas documenten de forma adecuada sus procesos administrativos y operativos. Los manuales de políticas y procedimientos son un excelente medio para alcanzar los objetivos dentro de las empresas, optimizando la ejecución de los procesos y el nivel de competitividad.

Dentro de los objetivos de los manuales “cuando son tomados correctamente como un medio y no como un fin son:

- ✓ Incrementar el nivel de productividad personal y organizacional.
- ✓ Ser una organización más institucional.
- ✓ Alinear todos los procesos administrativos y operativos con los objetivos estratégicos de la organización.
- ✓ Acelerar el crecimiento económico y el desarrollo organizacional.
- ✓ Optimizar la administración, mejorar los resultados e incrementar las utilidades de la organización.
- ✓ Rediseñar los procesos de cada una de las diferentes unidades estratégicas de negocio.
- ✓ Asegurar que todos los colaboradores de la organización repitan los procesos consistentemente y con calidad.
- ✓ Delegar confiablemente responsabilidades en los colaboradores.
- ✓ Que todo el mundo sepa cuáles son sus políticas y procedimientos.
- ✓ Capacitar rápida y correctamente a los colaboradores de la organización, tanto a los de nuevo ingreso como a los de mayor antigüedad.
- ✓ Incrementar las ventas, utilidades y el desempeño de las sucursales y franquiciatarios.
- ✓ Mejorar la comunicación con los franquiciatarios al clarificar derechos y responsabilidades y darles acceso a la información actualizada de la página web de la organización.
- ✓ Mantener capacitados a los franquiciatarios”. (1:97)

2.3 Contenido

Los manuales de políticas y procedimientos documentan los conocimientos de las áreas o procesos para ayudar a los colaboradores de una organización a

alcanzar los objetivos propuestos. Estos manuales deben ser documentos controlados, deben tener un código único de identificación y deben estar definidos los responsables de la edición, revisión, actualización y aprobación por parte los directores, gerentes o responsables de cada área. Cada área autorizada debe tener su propio manual de políticas y procedimientos.

En términos generales, los manuales de políticas y procedimientos pueden incluir las siguientes secciones (1:69):

- ✓ **Portada de identificación:** Es la primera página del manual en donde se muestra el logotipo y nombre de la empresa, el título del manual de procedimientos, código de identificación y fecha de elaboración del mismo.
- ✓ **Índice:** Enumera los títulos de las partes que conforman el contenido del manual en el orden en que éstas aparecen para facilitar su ubicación.
- ✓ **Introducción:** Es una breve explicación del contenido general del manual, destacando su importancia y alcance.
- ✓ **Objetivos:** Son los propósitos que se pretenden alcanzar como resultado de la elaboración y uso del manual.
- ✓ **Bitácora de revisiones y actualizaciones:** Es el registro donde se detallan todas las revisiones o actualizaciones realizadas al manual y las fechas en que éstas se ejecutaron.
- ✓ **Organigramas:** Es la representación gráfica de la organización de la empresa en la que se muestran las relaciones de jerarquía y la dependencia de los cargos.

- ✓ **Perfil de puestos:** Consiste en la descripción de la experiencia y las habilidades que un colaborador debe tener para ejecutar eficientemente un puesto de trabajo, así como las competencias laborales y los requerimientos del puesto.
- ✓ **Descripciones de puestos:** Consiste en la información que describe las funciones principales y la responsabilidad que implica el puesto de trabajo.
- ✓ **Políticas de la empresa:** Se incluyen las directrices autorizadas para que los procedimientos avancen rápidamente.
- ✓ **Procedimientos:** Se indican los objetivos del procedimiento, el alcance de aplicación, y la descripción secuencial de cada una de las actividades que hay que realizar dentro del procedimiento.
- ✓ **Diagramas de flujo:** Es la representación gráfica de la estructura, dinámica, etapas y unidades que intervienen en el desarrollo de los procedimientos.
- ✓ **Formatos:** Guías para elaborar un documento que forma parte del proceso.
- ✓ **Anexos:** Documentos que sirven como complemento para la aplicación de los procedimientos.
- ✓ **Glosario:** Catálogo de palabras definidas o comentadas para comprender de manera adecuada la información que contiene el manual de políticas y procedimientos.

2.4 Ventajas y desventajas

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas y operativas con las que puede contar una empresa, ya que proporciona a la misma innumerables beneficios.

A continuación, se presentan las principales ventajas de los manuales de políticas y procedimientos:

- ✓ Permite conocer cómo funciona internamente la empresa en relación a sus procesos, requerimientos, y a los puestos asignados para su ejecución.
- ✓ Elimina la realización empírica de las actividades, es decir, la ejecución de las mismas con base a la experiencia y a la observación de los hechos.
- ✓ Determina de manera sencilla las responsabilidades administrativas y funcionales de cada puesto a ejercer por los colaboradores de la organización.
- ✓ Capacita e induce al personal existente y de nuevo ingreso aumentando su eficacia y eficiencia al indicar específicamente lo que se debe hacer y cómo se debe realizar. Los manuales aceleran el aprendizaje y los resultados.
- ✓ Proporciona a los colaboradores la orientación para la ejecución óptima de las actividades en forma ordenada y uniforme, garantizando una adecuada comprensión del personal.
- ✓ Evita la duplicidad de esfuerzos previniendo que muchas personas desempeñen actividades similares y complejas.
- ✓ Aprovechamiento de los recursos de manera óptima.
- ✓ Todo el personal puede consultar los manuales y son el medio idóneo para tener una excelente comunicación.

- ✓ Facilita las labores de auditoría y la evaluación de control interno, ya que mantiene un plan de organización sólido.
- ✓ Evita conflictos con la legislación aplicable al cumplir con los parámetros normativos del país y de la institución.
- ✓ Favorece el alcance de los objetivos de la organización, así como el cumplimiento de sus funciones, políticas, normas y la realización adecuada de sus procedimientos.

Los manuales de políticas y procedimientos también presentan algunas desventajas, entre las más comunes se encuentran:

- ✓ Elaboración compleja.
- ✓ Es necesario tener los manuales constantemente actualizados mediante revisiones periódicas, de lo contrario, puede perder su efectividad.
- ✓ Rigidez y estricta reglamentación.
- ✓ Si no es elaborado eficientemente, puede traer graves inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- ✓ No son la solución para todos los problemas administrativos que se pueden presentar.
- ✓ Incluye solo aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales.
- ✓ Pueden limitar la iniciativa y la creatividad del personal de la organización.

2.5 Diagramas de flujo

El diagrama de flujo es una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso que muestra la relación entre ellas, haciendo comprensible rápidamente cada actividad y su relación con las demás.

Un diagrama de flujo como un “medio gráfico que sirve principalmente para:

- ✓ Describir las etapas de un proceso y entender cómo funciona.
- ✓ Apoyar el desarrollo de métodos y procedimientos.
- ✓ Dar seguimiento a los productos (bienes o servicios) generados por un proceso.
- ✓ Identificar a los clientes y proveedores de un proceso.
- ✓ Planificar, revisar y rediseñar procesos con alto valor agregado, identificando las oportunidades de mejora.
- ✓ Diseñar nuevos procesos.
- ✓ Documentar el método estándar de operación de un proceso.
- ✓ Facilitar el entrenamiento de nuevos empleados.
- ✓ Hacer presentaciones directivas”. (1:60)

En la actualidad, los diagramas de flujo son considerados en las organizaciones como uno de los principales instrumentos en la ejecución de cualquier sistema, ya que permite entender todas las fases del proceso y su funcionamiento.

2.5.1 Ventajas

Entre las ventajas que se pueden obtener con la utilización de los diagramas de flujo son las siguientes:

- ✓ Ayuda a los colaboradores a tener una comprensión del proceso completo, y no solo de la parte que desempeñan.
- ✓ Los diagramas de flujo facilitan la comunicación al explicar el proceso a otras personas sin tantas palabras.
- ✓ Facilita a los colaboradores en la búsqueda de deficiencias y mejoras del proceso al determinar actividades que no agregan valor a la organización.

- ✓ Indica la secuencia del proceso, las áreas involucradas y los responsables de la ejecución.
- ✓ Permite identificar a todos los clientes y proveedores internos muy importantes que se pueden pasar por alto en el desarrollo de las actividades.
- ✓ Cualquier persona que lo vea puede entender las actividades que se realizan en el proceso.
- ✓ Son flexibles, ya que se adaptan a las necesidades de la organización.

2.5.2 Simbología

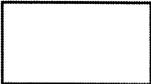
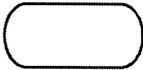
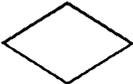
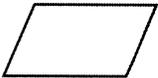
Cada paso del proceso en un diagrama de flujo es representado por símbolos que contienen una breve descripción de la etapa y están relacionados entre sí con flechas que indican la dirección del flujo del proceso.

Para la elaboración de los diagramas de flujo se debe utilizar una simbología simple y conocida por los implicados en el proceso para que sea más fácil de comprender.

La simbología que se utiliza para la obtención de diagramas de flujo es estandarizada. Aunque es posible utilizar otras formas para su representación los símbolos básicos que se muestran en la figura 2 son lo más reconocidos y utilizados para la elaboración de diagramas de flujo.

FIGURA 2

SIMBOLOGÍA BÁSICA DE UN DIAGRAMA DE FLUJO

| SÍMBOLO | NOMBRE | SIGNIFICADO |
|---|--------------------------|---|
|  | Proceso | Representa una actividad llevada a cabo en el proceso |
|  | Terminal | Representa el inicio y el final de un proceso |
|  | Decisión | Indica decisión en un punto del procedimiento en el que pueden seguirse dos o más vías |
|  | Línea de flujo | Indica el orden de la ejecución de las operaciones |
|  | Datos | Representa datos de entrada o de salida |
|  | Documento | Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el procedimiento |
|  | Conector | Conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana y que no se desea utilizar una línea de flujo |
|  | Conector fuera de página | Conexión con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo |

Fuente: Simbología de norma ANSI (American National Standards Institute) X3.5.

2.6 Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos

2.6.1 Planificación del trabajo

En esta fase se establecen cuáles serán las herramientas metodológicas que se utilizarán para la realización del manual. Es una guía indispensable para conocer el marco en el cual deberá desarrollarse el manual, colocando por escrito cuáles serán los pasos y acciones que se deberán desempeñar.

La planificación es indispensable para garantizar la calidad del manual ya que en esta fase se define el tipo de información que se va a requerir y los mecanismos para obtener dicha información.

En términos generales se pueden determinar los siguientes puntos:

- ✓ El alcance y los objetivos que se pretenden alcanzar.
- ✓ Los involucrados en la realización del manual.
- ✓ Las políticas y procedimientos para incluir en el manual.
- ✓ La estructura del manual.
- ✓ Las actividades para realizar.
- ✓ El cronograma de las actividades (20).

2.6.2 Investigación

En esta fase se inicia con la recopilación de la información indispensable para la elaboración del manual.

La recolección de la información se puede realizar por medio de la investigación documental y/o investigación de campo.

- ✓ **Investigación documental:** Esta técnica de investigación comprende el análisis de escritos que contienen información relevante tales como leyes, códigos, reglamentos, libros, formatos, manuales, ya sea

impresos o electrónicos que permitan conocer la situación de la entidad sobre la cual se realizará el manual de políticas y procedimientos.

- ✓ **Investigación de campo:** Esta técnica de investigación se refiere a la obtención de información en forma directa de las actividades que se realizan en cada área, es decir, es toda aquella información que no se encuentra escrita en algún documento. Por lo tanto, se debe recurrir a la obtención de la información por medio de la observación, entrevistas, cuestionarios, entre otras.

La entrevista es de las técnicas más utilizadas, ya que permite obtener información más completa y precisa sobre el objeto de estudio y describir con objetividad procedimientos o actividades, así como ampliar la información recabada (23).

2.6.3 Diagnóstico

La información recabada en la etapa anterior debe ser depurada y clasificada con la finalidad de facilitar el manejo y el ordenamiento de lo que se incluirá en el manual. Las siguientes preguntas son importantes para mantener la secuencia y lógica de la información:

- ✓ ¿Qué actividades se realizan?
- ✓ ¿Quiénes son los responsables de realizar las actividades?
- ✓ ¿Cuáles son los medios que se utilizan para realizar las actividades?
- ✓ ¿Para qué se realizan las actividades?
- ✓ ¿Cómo se ejecutan las actividades?
- ✓ ¿Cuándo se ejecutan las actividades?
- ✓ ¿Podrían modificarse o simplificarse las actividades?
- ✓ ¿Cuáles son los problemas recurrentes?

La información debe ser analizada y ordenada lógicamente y estas preguntas facilitan el análisis de la información y permiten conocer las actividades de la entidad y comprender su funcionamiento.

Esta etapa es muy importante, ya que determina si es necesario o no establecer un proceso de reorganización o modificaciones a la estructura organizacional, reemplazo de formas, registros o informes, cambio o eliminación de procedimientos, redistribución de funciones o modificación de formas (23).

2.6.4 Informe

En esta fase se establece el diseño y la presentación que se utilizará para elaborar el manual de políticas y procedimientos, debiendo considerar los siguientes aspectos:

- ✓ La redacción y el vocabulario que debe ser claro, preciso y comprensible para todos los usuarios del mismo.
- ✓ Elaboración de diagramas de flujo, organigramas, mapas de procesos, entre otros.
- ✓ La información presentada en el manual debe presentar una secuencia lógica y uniformidad, entro otros aspectos de forma.

El manual de políticas y procedimientos debidamente estructurado pasa por la fase de validación y autorización por las autoridades de la entidad. Seguidamente para por la etapa de difusión del mismo a todas las unidades administrativas correspondientes para su implementación.

Los manuales deben ser revisados y actualizados periódicamente, evaluando en forma sistemática las medidas de mejoramiento derivadas de la implementación del manual. Por lo tanto, deben ser flexibles a los cambios que se produzcan en la entidad (20).

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR

3.1 Definiciones

3.1.1 Auditoría

Es el examen integral sobre las transacciones de una entidad para contribuir a la prevención de riesgos, optimización de los recursos y evaluación del cumplimiento del control interno establecido por la administración.

La auditoría “constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización, y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”. (17:18)

A continuación, se presentan algunos tipos de auditoría:

- ✓ **Auditoría de estados financieros:** En este tipo de auditoría, el auditor debe revisar y emitir una opinión respecto si los estados financieros han sido elaborados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable. Para formarse una opinión, el auditor debe obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores, ya sea por fraude o por equivocaciones.

- ✓ **Auditoría operacional:** Este tipo de auditoría evalúa total o parcialmente las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, brindando la forma de cómo utilizar los recursos de manera eficiente y eficaz, maximizando y fortaleciendo el desarrollo de la misma.

- ✓ **Auditoría administrativa:** Este tipo de auditoría “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo”. (17:20)

3.1.2 Auditor

Un Contador Público y Auditor es una persona capacitada que analiza y juzga la situación de la empresa en forma más amplia, evalúa los resultados de la gestión administrativa y financiera y confirma la efectividad de los procedimientos contables. Expresa su opinión mediante un informe, realizando las recomendaciones convenientes para mejorar la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades de la entidad.

3.1.3 Consultoría

La consultoría es un trabajo basado en el análisis de hechos concretos, es un servicio especializado e independiente que se realiza con el fin de encontrar soluciones a problemas específicos según las necesidades empresariales.

El consultor es un experto en descubrir la raíz de los problemas, presenta el resultado por medio de un diagnóstico, ofrece propuestas y elabora soluciones, da acompañamiento en la implementación de las mismas, entrega un informe final y seguidamente se retira. Es por eso, que las relaciones de consultoría son consideradas de corto plazo.

3.2 Campos de actuación profesional

Campos de actuación profesional son el conjunto de actividades que el Contador Público y Auditor puede desempeñar por su preparación y

experiencia. A continuación, se presentan los principales campos de actuación profesional:

- ✓ **Profesional dependiente o interno:** Mediante celebración de contrato el profesional brinda sus servicios a una empresa para desarrollar determinadas labores a cambio de una remuneración. Generalmente sus funciones esenciales son la evaluación del control interno, verificación de que los controles establecidos sean cumplidos por los responsables de su ejecución y velar por el cumplimiento de leyes, normas, políticas, procedimientos, entre otras.
- ✓ **Profesional independiente o externo:** De forma individual o asociado con otros auditores, presta sus servicios profesionales percibiendo la retribución correspondiente por medio de honorarios. Este profesional no depende de la empresa y el objeto de su trabajo es emitir una opinión en relación a la razonabilidad de las cifras de los estados financieros.
- ✓ **Profesional como revisor fiscal:** El profesional se encarga de realizar las evaluaciones de la normativa legal que un ente económico debe tener en cuanto al aspecto contable. El revisor fiscal colabora con las entidades gubernamentales que están facultadas para ejercer la inspección de las empresas y debe determinar si la preparación de los estados financieros ha cumplido con las normas legales vigentes y que la información contable sea veraz y apegada a las leyes actuales.
- ✓ **Profesional como consultor:** El Contador Público y Auditor presta sus servicios a las organizaciones mediante consultorías con la finalidad de ayudar a sus clientes a alcanzar sus objetivos proporcionando soluciones prácticas y efectivas. El servicio de consultoría se

caracteriza por la imparcialidad del auditor y por la calidad e integridad de sus recomendaciones. Las organizaciones solicitan servicios de consultoría para resolver una necesidad o un problema específico y para implementar o mejorar sistemas y procesos, entre otras.

- ✓ **Profesional como docente:** El profesional transmite sus conocimientos con altos contenidos de ética y calidad para formar futuros profesionales en la enseñanza superior. El Contador Público y Auditor debe relacionarse de la mejor forma con sus alumnos, estar en constante actualización e implementar nuevos recursos para la enseñanza.

3.3 Funciones del Contador Público y Auditor como consultor externo

Actualmente, las empresas se enfrentan a grandes retos para lograr sus metas, tales como la competitividad, el posicionamiento de la marca en el mercado, la liquidez para cumplir con sus compromisos de pago, entre otros.

Para alcanzar sus metas y enfrentarse de una forma más adecuada a los retos que se presenten, las organizaciones recurren a solicitar los servicios de consultoría del Contador Público y Auditor con el fin de proteger los bienes de la empresa y de examinar, evaluar y monitorear la efectividad de los sistemas de control contables internos.

Para realizar un trabajo con excelencia, el Contador Público y Auditor como consultor externo debe cumplir determinadas funciones como las que se presentan a continuación:

- ✓ Analizar la información e investigar todos los aspectos relacionados con el cliente.

- ✓ Establecer y mantener una relación sólida con el cliente, creando un ambiente de confianza y respeto con todas las personas de la organización.
- ✓ Ayudar a los directivos a evaluar oportunidades de mejora y a identificar obstáculos o bloqueos que impiden el logro de las metas establecidas en la organización.
- ✓ Generar planes de acción que contribuyan de manera significativa a mejorar los procesos de la organización.
- ✓ Innovar para proporcionar servicios prácticos.
- ✓ Instruir en las áreas de la compañía en las que se encuentren debilidades para fortalecer el desempeño de los colaboradores.
- ✓ Analizar las necesidades del cliente para promover los cambios necesarios que surjan del análisis de los problemas.
- ✓ Poner a disposición de la organización todas sus técnicas y habilidades mientras el cliente adquiere la destreza necesaria y crea una capacidad propia para mantener las técnicas implementadas por sí mismo.

3.3.1 Características del Contador Público y Auditor como consultor

- ✓ Capacitarse y actualizarse constantemente para lograr clientes satisfechos.
- ✓ Ser flexible y mostrar empatía con el cliente.
- ✓ Mantener en total confidencialidad toda la información que se obtiene de la entidad en la que se está realizando la consultoría.
- ✓ Comunicar de forma clara las ideas y expresarse de manera apropiada y coherente.
- ✓ Mantener la independencia y la objetividad, siendo completamente imparcial y no intervenir en otras áreas para lo cual no fue contratado.
- ✓ Dar un valor agregado al servicio de consultoría que se está realizando con el fin de conceder un mayor mérito al trabajo en la organización.

- ✓ Conocimiento en el uso de tecnologías.
- ✓ Saber escuchar y dar retroalimentaciones constructivas y no destructivas.
- ✓ Ser creativo, disciplinado y ordenado.

3.4 Ética profesional

La palabra ética proviene del griego *ethikos* que significa carácter. La ética tiene como objeto el estudio de la moral y la acción humana con la finalidad de promover el comportamiento adecuado y la práctica de valores y principios morales.

En el desempeño de los servicios de consultoría y de cualquier área de los campos de actuación profesional, el Contador Público y Auditor tiene la responsabilidad de actuar con altos estándares de ética profesional, conservando el honor y la integridad en todos sus actos.

Las organizaciones contratan regularmente los servicios profesionales del Contador Público y Auditor con el fin de salvaguardar los activos de la empresa y porque necesitan saber que todas las operaciones contables de la entidad son razonables. Por tal razón, las organizaciones depositan su confianza en los auditores para la resolución de los problemas y la detección de fraudes, y esperan en todo momento la rectitud y la integridad absoluta del profesional.

La ética está presente en toda la extensión del trabajo de auditoría, y es lamentable ver como algunos profesionales nacional e internacionalmente han estado involucrados en estafas y escándalos financieros, defraudando la confianza y desacreditando la profesión.

Con el objeto de establecer normas de actuación profesional, la International Federation of Accountants - IFAC (Federación Internacional de Contadores) publica el Código de Ética para profesionales de la Contabilidad, emitido por

International Ethics Standards Board for Accountants - IESBA (Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores).

En Guatemala, el Colegio de Contadores Públicos y Auditores adopta en el año 2013 el Código de Ética de la IFAC como guía a la acción moral del Contador Público y Auditor en el ejercicio de la profesión, aplicable a todos los miembros activos, sin importar la índole de su actividad o especialidad en instituciones públicas o privadas.

En el campo de actuación profesional, el Contador Público y Auditor debe acatarse a las normas y debe cumplir con los principios fundamentales de ética profesional que se presentan a continuación:

- ✓ **Integridad:** Actuar con honestidad y honradez. Hacer lo correcto siempre, aunque nadie esté observando.
- ✓ **Objetividad:** Ser imparcial. Al emitir un juicio profesional prescindir de ideas propias, preferencias o influencia de terceros.
- ✓ **Competencia y diligencia profesional:** Para lograr clientes satisfechos y dar un servicio profesional competente se debe tener ciertas características, habilidades y aptitudes. Así como mantener el nivel óptimo de conocimiento capacitándose y actualizándose constantemente.
- ✓ **Confidencialidad:** Garantizar la seguridad de la información de la entidad en la que se está prestando el servicio. No revelar la información a terceros ni hacer uso de ella a excepción de un deber legal.

- ✓ **Comportamiento profesional:** Forma de proceder en el cumplimiento de la legislación aplicable y no desacreditar la profesión con acciones o comportamientos deshonestos.

Los profesionales que no acaten las normas de conducta impuestas por el Código de Ética deben de responder civil o penalmente ante la legislación guatemalteca aplicable por los daños y perjuicios que puedan ocasionar al incumplir con sus obligaciones y cometer cualquier tipo de delito durante el ejercicio de sus funciones.

3.5 Normas Internacionales de Información Financiera para pequeñas y medianas entidades – NIIF para PYMES

Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades (PYMES) son emitidas por la International Accounting Standards Board – IASB, con el propósito de que sean aplicadas a los estados financieros y a toda la información financiera de entidades privadas conocidas como pequeñas y medianas empresas.

Las NIIF para PYMES están basadas en las NIIF completas, con ajustes y modificaciones que permiten reflejar de manera adecuada la información financiera de las PYMES.

Se espera que las NIIF para PYMES sean utilizadas por las pequeñas y medianas empresas. La normativa las describe como aquellas entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas y que publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

Las NIIF para PYMES describen las características cualitativas que la información financiera debe cumplir. Entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Comprensibilidad.

- ✓ Relevancia.
- ✓ Materialidad o importancia relativa.
- ✓ Fiabilidad.
- ✓ La esencia sobre la forma.
- ✓ Prudencia.
- ✓ Integridad.
- ✓ Comparabilidad.
- ✓ Oportunidad.

Esta normativa establece la información financiera que las pequeñas y medianas empresas tienen que presentar y como presentarla. El objetivo de los estados financieros es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo.

Los estados financieros deben presentarse razonablemente, es decir, la representación fiel de los efectos de las transacciones. Las NIIF para PYMES establecen que el conjunto completo de estados financieros de una entidad debe incluir los siguientes:

- ✓ Estado de Situación Financiera
- ✓ Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados
- ✓ Estado de Cambios en el Patrimonio
- ✓ Estado de Flujos de Efectivo
- ✓ Notas a los Estados Financieros.

Así mismo, las NIIF para PYMES proporcionan una guía para la selección y aplicación de políticas contables que se usan en la preparación de estados financieros.

Las NIIF para PYMES definen a las políticas contables como “los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros”. (14:54)

“Una entidad cambiará una política contable solo si el cambio:

- ✓ Es requerido por cambios a esta norma; o
- ✓ Dé lugar a que los estados financieros suministren información fiable y más relevante sobre los efectos de las transacciones, otros sucesos o condiciones sobre la situación financiera, el rendimiento financiero, o los flujos de efectivo de la entidad”. (14:55)

La aplicación de las NIIF para PYMES es esencial en la preparación de los estados financieros, debido a que los usuarios esperan información de calidad y el papel del Contador Público y Auditor es fundamental para el uso y aplicación adecuada de la normativa.

3.6 Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000

El Contador Público y Auditor está sujeto a normas que dirigen y orientan el trabajo a realizar. La International Federation of Accountants – IFAC (Federación Internacional de Contadores), fundada en 1977, establece normas de actuación profesional con el objetivo de proteger el interés público a través de la exigencia de altas prácticas de calidad.

Con el fin de implantar la uniformidad de las prácticas de auditoría y servicios relacionados a través de pronunciamientos de funciones de auditoría y aseguramiento la IFAC creó un comité denominado International Auditing and Assurance Standards Board – IAASB.

Al realizar actividades de consultoría, el Contador Público y Auditor debe cumplir con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 desarrollada por la IAASB que establece los principios básicos, los procedimientos y la orientación para la realización de encargos de aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera.

Esta norma requiere el cumplimiento del profesional en los requerimientos del Código de Ética para profesionales de la Contabilidad, así como la implementación de los procedimientos de control de calidad específicamente aplicables al encargo que se está realizando.

La NIEA establece que el Contador Público y Auditor debe planificar el encargo para que se realice de manera efectiva, ya que una planificación adecuada identifica problemas potenciales oportunamente y gestiona el encargo para que se realice de una forma eficaz y eficiente.

Se debe planificar con una actitud de escepticismo, es decir, realizar una evaluación crítica y mantenerse alerta ante la posibilidad de evidencia que ponga en duda la fiabilidad de los documentos. Así mismo, se debe tener suficiente conocimiento de la materia objeto de análisis para identificar los riesgos y realizar procedimientos posteriores de obtención de evidencia.

El Contador Público y Auditor debe reducir el riesgo del encargo a un nivel aceptablemente bajo con la finalidad de obtener una seguridad razonable para expresar en el informe una conclusión positiva, para esto, es necesario obtener evidencia suficiente y adecuada para fundamentar dicha conclusión.

La NIEA indica que no es necesario ni práctico documentar todas las cuestiones que se tienen en consideración, pero sí se deben documentar las cuestiones significativas para proporcionar evidencia que sustente el informe del aseguramiento.

El Contador Público y Auditor debe concluir si se ha obtenido la evidencia suficiente y adecuada para sustentar la conclusión expresada en el informe de aseguramiento. Dicho informe debe ser escrito, y debe expresar claramente la conclusión sobre la materia objeto de análisis.

La NIEA establece que no hay un formato estandarizado de informe para todos los encargos de aseguramiento, ya que deben adaptarse a la medida según las circunstancias especificadas del encargo, sin embargo, el informe de aseguramiento debe incluir elementos básicos.

A continuación, se detallan algunos de los elementos que se deben incluir en el informe de aseguramiento:

- ✓ Un título que indique que se trata de un informe de aseguramiento independiente.
- ✓ Un destinatario.
- ✓ Descripción de la información sobre la materia objeto de análisis.
- ✓ Identificación de los criterios.
- ✓ Descripción de cualquier limitación inherente significativa relacionada con la materia objeto de análisis.
- ✓ Una declaración de que el encargo se realizó de conformidad con NIEA.
- ✓ La conclusión del profesional ejerciente.
- ✓ La fecha del informe de aseguramiento.
- ✓ El nombre de la firma o del profesional ejerciente.

3.7 Departamento de créditos

Uno de los principales retos a los que se enfrentan las empresas productoras de aceites comestibles es contar con la suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos de pago, y para esto, necesitan una eficiente administración de los recursos.

Con el objetivo de atraer a nuevos clientes y conservar a los clientes actuales, las empresas recurren a la concesión de crédito en sus ventas. Esto requiere una correcta gestión de los cobros correspondientes para mantener la liquidez adecuada.

El departamento de créditos es el encargado de la gestión de los créditos que las empresas brindan a sus clientes, por medio del establecimiento de políticas y procedimientos para la concesión de créditos, así como el seguimiento correspondiente a los cobros.

3.7.1 Funciones del departamento de créditos

A continuación, se detallan generalmente las funciones del departamento de créditos:

- ✓ Establecer políticas de crédito y cobros que contribuyan al logro de los objetivos planteados.
- ✓ Aplicar medidas correctivas si los resultados de las políticas establecidas no son los esperados.
- ✓ Actualizar políticas y procedimientos de crédito y cobros para la mejora continua del departamento.
- ✓ Investigar pertinentemente a los clientes solicitantes de crédito.
- ✓ Evaluar y analizar al cliente para la aprobación del crédito solicitado.
- ✓ Mantener los registros actualizados de todos los clientes de la empresa.
- ✓ Análisis de antigüedad de saldos.
- ✓ Enviar estados de cuenta mensualmente a los clientes con el fin de que conozcan el detalle del saldo y los movimientos del mes.
- ✓ Comunicación constante con todos los clientes.
- ✓ Coordinar la gestión de cobros de manera eficiente.
- ✓ Ingresar los pagos de los clientes de forma oportuna con el fin de mantener actualizada la cartera de clientes.
- ✓ Dar seguimiento a los clientes morosos con el fin de coordinar las acciones a tomar para la recuperación de la deuda.
- ✓ Identificación de cuentas de difícil recuperación y seguimiento por medio de la vía legal.

- ✓ Elaborar y presentar informes a gerencia financiera sobre los saldos de clientes.

3.7.2 Integración del departamento de créditos

El departamento de créditos generalmente está conformado por los siguientes puestos:

- ✓ **Jefe:** Es el responsable de la dirección y el seguimiento de las actividades que conlleven a la obtención de los objetivos propuestos.
- ✓ **Coordinador:** Es el encargado de coordinar las actividades, así como controlar y supervisar que los procesos se lleven a cabo eficientemente.
- ✓ **Analista:** Es el responsable de analizar la información de créditos y cobros para asegurar una cartera de clientes adecuada.
- ✓ **Auxiliares:** Son los encargados del registro de las operaciones en el sistema contable.

CAPÍTULO IV

CONSULTORÍA EXTERNA PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS EN UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES (CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

Para cumplir con sus compromisos de pago y contar con la liquidez suficiente, la empresa productora de aceites comestibles cuenta con un departamento de créditos integrado por cinco colaboradores que velan por la adecuada administración de créditos y cobros.

Actualmente, los agentes del departamento de ventas, además de efectuar las actividades relacionadas con el proceso de ventas, también efectúan la gestión de cobro e ingresan al sistema contable los pagos recibidos de los clientes.

Así mismo, la Gerencia Comercial ha manifestado su inconformidad con algunos procedimientos que realizan los colaboradores del departamento de créditos, ya que la generación de la información no es oportuna y esto les representa una serie de inconvenientes con los créditos de los clientes.

La empresa cuenta con un departamento de auditoría interna, que constantemente en sus informes reporta anomalías en los cobros de los clientes, ya que, en las confirmaciones de saldos, aproximadamente el 50% de los clientes no está de acuerdo con los saldos presentados. Así mismo, se reporta información desactualizada de los clientes y varias cuentas incobrables.

Inicialmente, se le solicitó al departamento de auditoría interna la elaboración de un manual de políticas y procedimientos para mejorar la gestión de los créditos. Sin embargo, por motivos de que el departamento no cuenta con suficiente personal y se encuentra enfocado en la implementación de otro proyecto de alta prioridad, no es posible asignar recursos a la elaboración del manual.

El trabajo se realizó con base a la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (NIEA) 3000 que establece los principios básicos y la orientación para la realización de encargos distintos de la auditoría o de la revisión de la información financiera.

4.2 Solicitud de servicios profesionales

El Consejo de Administración consciente de la buena relación y comunicación que debe tener el departamento de ventas y el departamento de créditos, así como de la implementación urgente de políticas y procedimientos, ha decidido solicitar los servicios profesionales de consultoría en la firma de auditores y consultores independientes Rodas & Asociados para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos operativos y contables para el departamento de créditos.

A continuación, se muestra una copia de la solicitud realizada de parte de la empresa hacia la firma de auditores y consultores independientes:



**EMPRESA PRODUCTORA DE
ACEITES COMESTIBLES, S. A.**

Guatemala, 17 de mayo de 2019.

Señores.

Rodas & Asociados

Presente.

Le saludo muy cordialmente deseándoles que todas sus actividades sean de éxito.

Por este medio me dirijo a ustedes con el fin de solicitar sus servicios profesionales para realizar una consultoría relacionada con la elaboración de un manual de políticas y procedimientos operativos y contables para el departamento de créditos.

Esperando su pronta respuesta, me despido agradeciendo que tomen en consideración nuestra solicitud de servicios.

Atentamente,

Ing. Adolfo Alvarado
Presidente Consejo de Administración

4.3 Propuesta de servicios profesionales



Guatemala, 22 de mayo de 2019

Ing.
Adolfo Alvarado
Presidente Consejo de Administración
Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A.

Respetable Ing.:

Por este medio tenemos el agrado de presentar nuestra propuesta de servicios profesionales como consultores independientes para llevar a cabo la elaboración de un manual de políticas y procedimientos operativos y contables para el departamento de créditos.

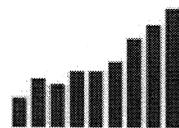
Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros clientes un servicio de calidad y con valor agregado. Existe un compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer a Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. los servicios que cumplan con sus expectativas.

Una vez más, permítanos expresarle nuestro sincero agradecimiento por la oportunidad que nos brinda para presentarle nuestra propuesta de servicios. Estamos a su completa disposición para cualquier duda o consulta que estime conveniente.

Atentamente,


Lic. Fernando López
Socio Consultoría Empresarial

Propuesta de servicios profesionales



rodas&asociados

I. Alcance de nuestros servicios

Analizar los procedimientos empíricos que actualmente se realizan en el departamento de créditos de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. para buscar la mejora continua de los mismos, implementando cambios y estableciendo nuevas políticas y procedimientos.

Revisión de las funciones del personal del departamento de créditos con el objetivo de determinar si existe una adecuada segregación de funciones, o restablecer las mismas.

Proporcionar al departamento de créditos un manual de políticas y procedimientos operativos y contables que documente sus procesos administrativos para incrementar la productividad de los colaboradores y alcanzar los objetivos de la organización.

II. Responsabilidad

La consultoría que se va a efectuar se limita a identificar procedimientos y políticas inadecuadas en los procesos que integran el departamento de créditos. Así mismo, se les presentará la información que a criterio de nuestros expertos ayuden a la entidad a mejorar eficientemente sus operaciones.

No asumimos actividades propias de la administración ni toma de decisiones en la organización. La autorización e implementación del trabajo que se entregará corresponde exclusivamente a las autoridades de la entidad.

III. Realización del trabajo y fecha de entrega

Las revisiones de campo se realizarán en las oficinas del cliente. Las personas designadas a efectuar el trabajo están sujetas a las políticas convenidas por mutuo acuerdo entre el cliente y la firma de auditores y consultores. La disponibilidad de la información será un factor determinante para la entrega puntual del trabajo requerido, por lo que solicitamos la colaboración del personal involucrado.

IV. Personal a cargo

Nuestros servicios se basan principalmente en la calidad humana y profesional de nuestros colaboradores, es por eso que nos complace indicarle que el personal a cargo de realizar el trabajo de consultoría es proactivo, responsable y comprometido a ayudar a las organizaciones a alcanzar sus metas y objetivos.

Honorarios

Los honorarios se encuentran basados en las actividades a realizar y en el alcance del trabajo. Además de ofrecer un equipo con experiencia y capacidad para proporcionar una consultoría amplia y recomendaciones adecuadas a sus necesidades.

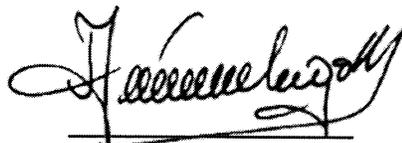
Los honorarios que hemos considerado por la prestación de servicios profesionales son de **Q32,000.00** (IVA incluido).

La cancelación del pago es de la siguiente forma:

- 60% inicial al aceptar la propuesta de servicios.
- 40% final contra entrega del trabajo realizado.

Agradeciendo su atención a la presente y esperando poder servirles de la mejor manera, quedamos a su disposición para cualquier duda o consulta.

Atentamente,



Lic. Fernando López
Socio Consultoría Empresarial

4.4 Carta de aceptación



**EMPRESA PRODUCTORA DE
ACEITES COMESTIBLES, S. A.**

Guatemala, 24 de mayo de 2019

Licenciado.

Fernando López

Rodas & Asociados

Presente.

Por este medio me dirijo a usted con el fin de comunicarles que de acuerdo con la sesión de Junta Directiva celebrada el 23 de mayo del 2019, se tomó en consideración su propuesta de servicios presentada y se decidió aceptar las condiciones de esta.

Por lo que le rogamos se ponga de acuerdo con el personal para poder iniciar el trabajo lo más pronto posible.

Muy agradecido por su atención.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a horizontal line extending to the right.

Ing. Adolfo Alvarado
Presidente Consejo de Administración

4.5 Carta de compromiso



Guatemala, 27 de mayo de 2019

Ing.
Adolfo Alvarado
Presidente Consejo de Administración
Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A.
Ciudad.

Respetable Ing.:

Por este medio tenemos el agrado de confirmar nuestro acuerdo sobre lo convenido para llevar a cabo los servicios profesionales como consultores independientes para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos operativos y contables para el departamento de créditos.

El manual de políticas y procedimientos será realizado con base al análisis de los procesos, revisión de funciones, y evaluación de los procedimientos empíricos que actualmente se realizan con la finalidad de incrementar el nivel de productividad determinando responsabilidades y alineando los procesos con los objetivos de la organización.

La responsabilidad de la aprobación de los cambios e implementación de políticas y procedimientos que sean recomendados por la firma de auditores y consultores recae sobre la administración de la empresa.

Una vez más les agradecemos por la oportunidad que nos brindan de apoyarles en su organización.

Atentamente,



Fernando López
Socio Consultoría Empresarial

4.6 Fase de planificación



PLANIFICACIÓN DE CONSULTORÍA

Hemos sido contratados por el Consejo de Administración de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. para realizar la elaboración de un manual de políticas y procedimientos operativos y contables para el departamento de créditos.

Para la elaboración de la propuesta, se realizaron entrevistas con el personal clave del cliente y se efectuó un recorrido en las instalaciones de la empresa, determinando que la misma está clasificada como una empresa mediana siendo su actividad principal la producción y venta de aceites comestibles.

Antecedentes del cliente

La Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. es una entidad creada bajo las leyes de la República de Guatemala y ha estado en funciones por más de cuarenta años como una sociedad anónima por tiempo indefinido.

Las oficinas centrales de la empresa están ubicadas en la ciudad de Guatemala. En el interior de la República, actualmente cuentan con 35 bodegas pequeñas destinadas a las ventas al menudeo, así como 3 distribuidoras para repartir producto al mayoreo y surtir a las bodegas pequeñas.

La empresa cuenta con un sistema contable que le permite registrar su información financiera, integrando la información para que pueda ser analizada y utilizada de la mejor forma para la toma de decisiones.

Personal clave del cliente

| | |
|---------------------|--|
| Adolfo Alvarado | Presidente del Consejo de Administración |
| Alejandro Gutiérrez | Gerente Financiero |
| Raúl Mansilla | Gerente Comercial |
| Alicia Gálvez | Contadora General |
| Emilio Aragón | Jefe del departamento de créditos |

Objetivos de la consultoría

Documentar en un manual las políticas y procedimientos operativos y contables que describan las normas, funciones y responsabilidades de los colaboradores del departamento de créditos, garantizando la satisfacción de las necesidades de información en cuanto a la calidad, confiabilidad y rapidez de la misma.

Personal de consultoría asignado y fechas clave

| | |
|-------------------|-----------|
| Fernando López | Socio |
| Natalia Rodríguez | Jefa |
| Daniel Aguirre | Asistente |

| Descripción | Fechas clave |
|---|-------------------------------|
| Inicio de la consultoría | 03 de junio de 2019 |
| Revisión de políticas y procedimientos del área | Del 03 al 10 de junio de 2019 |
| Desarrollo del manual de políticas y procedimientos | Del 11 al 24 de junio de 2019 |
| Discusión del manual de políticas y procedimientos | 26 de junio de 2019 |
| Entrega y presentación final del manual de políticas y procedimientos | 28 de junio de 2019 |

Trabajo a desarrollar

En consideración con la solicitud de nuestro cliente, procederemos a realizar las siguientes actividades:

- ✓ Revisión de las funciones del personal y de los procedimientos empíricos que realizan los colaboradores del departamento de créditos en cada proceso involucrado en el área. Así como la evaluación de las normas y políticas de las cuales están sujetos.
- ✓ Desarrollo de un manual de políticas y procedimientos que determine responsabilidades y alinee los procesos con los objetivos de la empresa, implementando cambios o estableciendo nuevas políticas y procedimientos.
- ✓ Entregar al departamento de créditos un manual de políticas y procedimientos operativos y contables que documente los procesos administrativos y aumente el nivel de productividad de los colaboradores.

4.7 Fase de investigación

La firma de auditores y consultores Rodas & Asociados procedió a efectuar un cuestionario de control interno y con base a la información obtenida, se procedió a realizar entrevistas a todos los colaboradores que integran el departamento de créditos para la evaluación de las funciones y el análisis de las políticas y procedimientos.

La información obtenida en los papeles de trabajo es la siguiente:

| ÍNDICE | REFERENCIA |
|--|------------|
| Cuestionario | AC-C-01 |
| Entrevista al Jefe del Departamento de Créditos | AC-C-02 |
| Entrevista al Coordinador del Departamento de Créditos | AC-C-03 |
| Entrevista al Analista del Departamento de Créditos | AC-C-04 |
| Entrevista al Auxiliar I del Departamento de Créditos | AC-C-05 |
| Entrevista al Auxiliar II del Departamento de Créditos | AC-C-06 |

| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | | | | | PT: AC-C-01 | | | |
|---|---|----|----|-----|---|----|--------|-----------|
| Departamento de Créditos | | | | | Hecho por: | DA | Fecha: | 3/06/2019 |
| Cuestionario | | | | | Revisado por: | NR | Fecha: | 5/06/2019 |
| Dirigido a: Coordinador Departamento de Créditos | | | | | | | | |
| No. | Preguntas | Si | No | N/A | Observaciones | | | |
| Generales | | | | | | | | |
| 1 | ¿Le fueron transmitidos las políticas y procedimientos para el desarrollo de sus funciones? | X | | | Fueron transmitidas de forma verbal. | | | |
| 2 | ¿Conoce un manual de políticas y procedimientos aplicable para el departamento? | | X | | | | | |
| Alta de clientes | | | | | | | | |
| 3 | ¿Para el registro de un cliente nuevo, éste debe cumplir con entregar toda la papelería requerida? | X | | | Aplica solo a los clientes registrados de enero 2017 a la fecha. | | | |
| 4 | ¿Todos los clientes tienen la papelería completa? | | X | | Los clientes registrados antes de enero 2017 no tienen la papelería completa. | | | |
| 5 | ¿Los datos de los clientes se encuentran actualizados? | | X | | No están actualizadas algunas direcciones, teléfonos o nombre de los propietarios. | | | |
| 6 | ¿El personal del departamento es el encargado de obtener la papelería completa de los clientes nuevos? | | X | | Es el personal de ventas el que reúne toda la papelería de los clientes. | | | |
| 7 | ¿Se verifica físicamente que exista el negocio en la dirección establecida en la papelería proporcionada? | | X | | La papelería solo es revisada en la empresa, no se verifica en el lugar la veracidad de la información. | | | |
| 8 | ¿Los colaboradores del departamento mantienen una constante comunicación con los clientes? | | X | | | | | |
| Créditos | | | | | | | | |
| 9 | ¿Las ampliaciones de crédito de los clientes deben pasar por la aprobación de las autoridades correspondientes? | X | | | El jefe del departamento de créditos autoriza las ampliaciones de crédito de los clientes. | | | |

| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | | | | | PT: AC-C-01 | | | |
|---|---|----|----|-----|--|----|--------|-----------|
| Departamento de Créditos | | | | | Hecho por: | DA | Fecha: | 3/06/2019 |
| Cuestionario | | | | | Revisado por: | NR | Fecha: | 5/06/2019 |
| Dirigido a: Coordinador Departamento de Créditos | | | | | | | | |
| No. | Preguntas | Si | No | N/A | Observaciones | | | |
| 10 | ¿Se siguen efectuando ventas a los clientes que ya han superado su límite de crédito autorizado? | | X | | El sistema bloquea automáticamente a los clientes que ya han superado el límite de crédito y no permite facturar. | | | |
| 11 | ¿Las notas de crédito emitidas son debidamente aprobadas por las autoridades correspondientes? | X | | | Las notas de crédito por devolución o faltante de producto las autoriza el jefe de logística. Las notas de crédito por descuento las autoriza el jefe de ventas. | | | |
| 12 | ¿El personal del departamento es el responsable de emitir las notas de crédito de los clientes? | | X | | El encargado de la emisión de notas de crédito es el departamento de logística y ventas. | | | |
| 13 | ¿Se evalúan las causas para la emisión de las notas de crédito? | | X | | | | | |
| 14 | ¿Se analiza si el volumen de las notas de crédito es razonable con el volumen de ventas? | | X | | | | | |
| Cobros | | | | | | | | |
| 15 | ¿El personal del departamento coordina los cobros que deben efectuarse? | | X | | Es el personal de ventas quien coordina y realiza la gestión de cobro. | | | |
| 16 | ¿Se envían a los clientes su estado de cuenta correspondiente? | | X | | No se emiten estados de cuenta. | | | |
| 17 | ¿Se realizan de forma oportuna los depósitos bancarios del dinero recibido de los clientes por los cobros efectuados? | | X | | Los vendedores se encargan de realizar los depósitos y se realizan dos o tres días después de realizado el cobro. | | | |
| 18 | ¿Se aplican los recibos a las facturas correspondientes en el sistema contable de forma oportuna? | | X | | El personal de ventas es quien ingresa la información al sistema contable y no es de forma oportuna. | | | |
| 19 | ¿Se controla el correlativo de los recibos de caja emitidos a los clientes? | X | | | Se archivan los recibos por orden de correlación. | | | |

| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | | | | | PT: AC-C-01 | | | |
|---|---|----|----|-----|--|----|--------|-----------|
| Departamento de Créditos | | | | | Hecho por: | DA | Fecha: | 3/06/2019 |
| Cuestionario | | | | | Revisado por: | NR | Fecha: | 5/06/2019 |
| Dirigido a: Coordinador Departamento de Créditos | | | | | | | | |
| No. | Preguntas | Si | No | N/A | Observaciones | | | |
| 20 | ¿Se anulan los recibos de caja que fueron realizados con algún error o que no fueron utilizados? | X | | | Se coloca la leyenda de "anulado" en las tres copias y se archiva por orden de correlación. | | | |
| 21 | ¿Se realiza algún tipo de tratamiento con los cheques rechazados de los clientes? | | X | | Todas las gestiones de recuperación de cheques rechazados las realizan los vendedores. | | | |
| 22 | ¿Se conceden descuentos por pronto pago? | | X | | | | | |
| 23 | ¿Se realizan capacitaciones a los colaboradores sobre temas relacionados a clientes y cobros? | | X | | | | | |
| Cuentas morosas y de difícil recuperación | | | | | | | | |
| 24 | ¿Se emiten informes para analizar la antigüedad de saldos de los clientes? | X | | | Una vez al mes. | | | |
| 25 | ¿El personal del departamento realiza llamadas a los clientes cuando ya se encuentran en estado moroso? | | X | | Solo se les llama si los vendedores indican que ya han agotado las posibilidades de cobro. | | | |
| 26 | ¿Se realizan acciones con los clientes que ya se encuentran en estado moroso? | X | | | Se les bloquea en el sistema para que ya no se les despache producto y los vendedores siguen cobrando hasta agotar las posibilidades de cobro. | | | |
| 27 | ¿Se realiza algún tratamiento jurídico a los clientes con cuentas de difícil recuperación? | X | | | Luego de agotadas las posibilidades de recuperación de la cuenta y transcurridos 120 días, se procede cobro por la vía legal. | | | |
| 28 | ¿Existe la aprobación de las autoridades para dar de baja una cuenta que sea considerada incobrable? | X | | | La autorización la realiza el jefe del depto. de créditos con la aprobación del Gerente Financiero y el Consejo de Administración. | | | |
| 29 | ¿Se tiene una estimación para cuentas incobrables? | X | | | El 3% que la ley permite. | | | |

NOTA: Todas las respuestas fueron verificadas por el Auditor actual.

| | | | |
|--|---------------|----|------------------|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | PT: AC-C-02 | | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: | DA | Fecha: 4/06/2019 |
| Entrevista | Revisado por: | NR | Fecha: 6/06/2019 |
| Nombre: Emilio Aragón Puesto: Jefe del Departamento de Créditos | | | |
| <p>1. ¿Cuáles son sus funciones principales?</p> <p>Las funciones principales del jefe del departamento de créditos son la dirección de las actividades, la autorización de crédito para los clientes nuevos y ya existentes, el seguimiento a cuentas de difícil recuperación y la presentación de informes a Gerencia Financiera sobre los saldos de los clientes.</p> | | | |
| <p>2. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para la aprobación de crédito de un cliente?</p> <p>El cliente tiene que realizar previamente dos compras al contado. Los vendedores reúnen la papelería y el coordinador procede a llamar a los contactos de referencia de crédito que el cliente proporcionó en la papelería. Cuando se tienen las referencias positivas del cliente se traslada la documentación al jefe del departamento de créditos para su autorización. Generalmente son créditos de 15 o 30 días.</p> | | | |
| <p>3. ¿Qué papelería se le solicita al cliente que desea crédito en la empresa?</p> <p>Si es sociedad, llenar el formulario de solicitud de crédito, presentar copia de patente de comercio, patente de sociedad, copia de nombramiento de representante legal, el Registro Tributario Unificado (RTU), y cinco referencias comerciales.</p> <p>Si es un comerciante individual debe llenar el formulario de solicitud de crédito, presentar copia del Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario del negocio, el último recibo de agua o luz del negocio, y tres referencias comerciales.</p> | | | |

| | | | |
|--|---------------|----|------------------|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | PT: AC-C-02 | | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: | DA | Fecha: 4/06/2019 |
| Entrevista | Revisado por: | NR | Fecha: 6/06/2019 |
| Nombre: Emilio Aragón Puesto: Jefe del Departamento de Créditos | | | |
| <p>4. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para declarar una cuenta incobrable?</p> <p>Los vendedores realizan la gestión de cobro hasta agotar sus posibilidades, seguidamente el departamento de créditos se encarga de realizar llamadas telefónicas y visitas al cliente para gestionar el cobro. Si después de 120 días no se obtienen resultados favorables, se procede a trasladar la gestión de cobro por la vía legal. Si no se recupera el valor en dos años, se declara cuenta incobrable. Se traslada al Consejo de Administración para su aprobación.</p> | | | |
| <p>5. ¿Qué tipos de informes se emiten en el departamento?</p> <p>Se emiten informes de antigüedad de saldos. Una vez al mes se tiene una reunión con la Gerencia Financiera, para dar a conocer los saldos de los clientes y analizar las cuentas morosas, así como informar del seguimiento de las cuentas de difícil recuperación tratadas por la vía legal.</p> | | | |

| | | | |
|--|------------------|------------------|--|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | PT: AC-C-02 | | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: DA | Fecha: 5/06/2019 | |
| Entrevista | Revisado por: NR | Fecha: 7/06/2019 | |
| Nombre: Jorge González Puesto: Coordinador del Departamento de Créditos | | | |
| <p>1. ¿Cuáles son sus funciones principales?</p> <p>Las funciones principales del coordinador del departamento de créditos son las de supervisar que las actividades sean realizadas eficaz y eficientemente. Así mismo, es el encargado de investigar las referencias comerciales de los clientes que solicitan crédito y de preparar mensualmente los informes de la antigüedad de saldos de los clientes.</p> | | | |
| <p>2. ¿Existe algún plan a corto o mediano plazo para actualizar todos los expedientes de los clientes registrados en la empresa que tienen la papelería incompleta y/o datos desactualizados?</p> <p>No existe un plan para actualizar la información y los datos de los clientes antiguos. El personal del departamento de ventas y del departamento de créditos indican no contar con el tiempo necesario para realizar la actualización de los datos.</p> | | | |
| <p>3. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para el registro de los cobros a los clientes en el sistema contable?</p> <p>Los vendedores al por mayor deben realizar los depósitos bancarios el mismo día del cobro. Deben emitir el recibo de caja e ingresar al sistema contable los datos del depósito, el recibo y liquidar la factura correspondiente. Al día siguiente deben pasar a dejar al departamento de créditos los recibos emitidos con su respectivo depósito para la revisión de información y el archivo de los documentos.</p> | | | |

| | | | |
|--|------------------|------------------|--|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | PT: AC-C-02 | | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: DA | Fecha: 5/06/2019 | |
| Entrevista | Revisado por: NR | Fecha: 7/06/2019 | |
| Nombre: Jorge González Puesto: Coordinador del Departamento de Créditos | | | |
| <p>4. ¿Cuáles son las sanciones que se aplican a los vendedores en caso de incumplimiento de las políticas y procedimientos descritos anteriormente?</p> <p>Los vendedores no cumplen con las políticas y procedimientos, ya que realizan los depósitos dos o tres días después y no llegan a liquidar diariamente al departamento de créditos por falta de tiempo. No hay sanciones para estos casos.</p> | | | |

| | | | |
|---|---------------|-------------|------------------|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | | PT: AC-C-02 | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: | DA | Fecha: 6/06/2019 |
| Entrevista | Revisado por: | NR | Fecha: 8/06/2019 |
| Nombre: Luis Marroquín Puesto: Analista del departamento de créditos | | | |
| <p>1. ¿Cuáles son sus funciones principales?</p> <p>Las funciones principales del analista del departamento de créditos son las de examinar y analizar la información de los créditos y cobros de los clientes. Además de monitorear que las cuentas de los clientes no sean morosas y que se cumpla con la política de dos compras al contado antes de iniciar el crédito.</p> | | | |
| <p>2. ¿Cuáles son los hallazgos más importantes encontrados en las confirmaciones de saldos?</p> <p>El hallazgo más común es que el cliente no está de acuerdo con el saldo presentado en la carta de confirmación, indicando que ya ha cancelado el monto. Otro inconveniente es la desactualización de la información de los clientes en la base de datos, por ejemplo, al llegar a las direcciones registradas no se localiza el negocio o el propietario ya no es el que está registrado.</p> | | | |
| <p>3. ¿Cuál es el seguimiento que se le da a las confirmaciones de saldos con resultados negativos?</p> <p>Si el cliente no está conforme con el saldo, el analista se comunica con el vendedor a cargo para analizar la situación y ver que está sucediendo. Seguidamente, se traslada un informe al Gerente de Ventas donde se detallan los clientes no conformes y el valor total en quetzales.</p> <p>Si el cliente ya no se encuentra en esa dirección o existe un cambio de propietario, solamente se llama al vendedor para las indicaciones de la nueva dirección o información y se procede a actualizar los datos en el sistema contable.</p> | | | |

| | | | |
|--|---------------|----|------------------|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | PT: AC-C-02 | | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: | DA | Fecha: 7/06/2019 |
| Entrevista | Revisado por: | NR | Fecha: 9/06/2019 |
| Nombre: José Mendoza Puesto: Auxiliar I del Departamento de Créditos | | | |
| <p>1. ¿Cuáles son sus funciones principales?</p> <p>Las funciones principales del auxiliar I del departamento de créditos son las del registro y la revisión de las operaciones en el sistema contable. Es el encargado de recibir la papelería (recibos, boletas de depósito, notas de crédito) de los vendedores al por mayor, y revisar que el vendedor haya aplicado el recibo de cobro a la factura correspondiente en el sistema contable. También es el responsable de mantener los archivos de la papelería recibida en forma ordenada y actualizada.</p> <p>Así mismo, es el responsable de registrar la información de los clientes nuevos en el sistema contable.</p> | | | |
| <p>2. ¿Cuál es el alcance de las confirmaciones de saldos y quienes son las personas encargadas de realizarlas?</p> <p>Las confirmaciones de saldos se realizan dos veces al año, aproximadamente en mayo y noviembre. Se toma al azar un 35% del total de los clientes y se dispone de 1 semana para realizar las confirmaciones. Los encargados son el Analista y los Auxiliares I y II.</p> | | | |
| <p>3. ¿Realizan ventas de producto al personal que colabora para la empresa? Explique el procedimiento.</p> <p>Si, hay ventas para el personal de la empresa en forma mensual. Se otorgan con un 15% de descuento al precio de venta. Las facturas de los empleados se trasladan al departamento de nóminas y ellos son los encargados de descontar el cobro. El departamento de créditos no revisa ningún aspecto de las ventas internas.</p> | | | |

| | | | |
|---|---------------|----|------------------|
| Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. | PT: AC-C-02 | | |
| Departamento de Créditos | Hecho por: | DA | Fecha: 7/06/2019 |
| Entrevista | Revisado por: | NR | Fecha: 9/06/2019 |
| Nombre: Alberto Gómez Puesto: Auxiliar II del Departamento de Créditos | | | |
| <p>1. ¿Cuáles son sus funciones principales?</p> <p>Las funciones principales del Auxiliar II del departamento de créditos son las de verificar el cuadro de las boletas de depósito y las facturas correspondientes de las ventas al menudeo del interior de la república de Guatemala. También es el responsable de mantener los archivos de la papelería recibida en forma ordenada y actualizada.</p> | | | |
| <p>2. ¿Cuáles son las políticas y procedimientos para la liquidación de las ventas al menudeo?</p> <p>Los vendedores al menudeo tienen la responsabilidad de depositar el efectivo de las ventas diariamente. Tienen prohibido realizar ventas al crédito. El vendedor ingresa el depósito al sistema contable. Los viernes son visitados por el encargado de ventas del área y deben entregarle las boletas de depósito de toda la semana.</p> <p>Los lunes el encargado de ventas lleva a las oficinas administrativas la papelería de todos los vendedores al menudeo de su área para que el auxiliar verifique la información en el sistema contable. Actualmente, operan 35 bodegas en el interior de la república destinadas a ventas al menudeo.</p> | | | |
| <p>3. ¿Cuáles son las sanciones que se aplican a los vendedores al detalle en caso de incumplimiento de las políticas y procedimientos descritos anteriormente?</p> <p>El encargado de ventas del área debe revisar que los depósitos cuadren con las facturas emitidas y verificar que los depósitos se hayan realizado diariamente. Si observa el incumplimiento de una de las dos condiciones, solo les llama la atención verbalmente.</p> | | | |

4.8 Fase de diagnóstico

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. por parte de la firma de auditores y consultores Rodas & Asociados con relación a la evaluación de las políticas y procedimientos operativos y contables que actualmente se aplican en el desarrollo de las actividades del departamento de créditos.



ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con la información obtenida del cuestionario de control interno y de las entrevistas realizadas a todos los colaboradores que integran el departamento de créditos de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A., se procedió a efectuar el análisis de las funciones y de las políticas y procedimientos operativos y contables que actualmente se aplican para el desarrollo de las actividades.

Los colaboradores del departamento indican que las políticas y procedimientos les fueron transmitidos de forma verbal. Además, efectúan sus funciones de manera empírica, es decir, de acuerdo con su experiencia y a la práctica continua debido a que los procedimientos establecidos no están documentados.

A continuación, se describen algunas deficiencias detectadas en la ejecución de las actividades:

1. Alta de clientes

- Los expedientes de los clientes registrados desde el año 2016 para atrás, no cumplen con la documentación establecida en la política para aprobación de crédito.
- Los datos de algunos clientes registrados en el sistema contable no están actualizados y no existe un plan a corto o mediano plazo para iniciar con la actualización de datos. Así mismo, tampoco hay un plan para reunir la papelería que le hace falta a cada cliente para completar los expedientes.
- La investigación de los clientes que solicitan crédito se limita a llamadas telefónicas para solicitar referencias comerciales, y no se verifica físicamente que el lugar exista en la dirección indicada y que el tamaño del negocio esté acorde al crédito solicitado.

La desactualización de la información registrada de los clientes compromete a la empresa a no poder realizar una serie de acciones en caso de ser necesarias, como por ejemplo que no se localice al cliente en caso de una cuenta morosa o que el negocio no tenga la capacidad de pago para el monto de crédito aprobado.

Así mismo, la empresa se enfrenta al riesgo que los agentes de ventas, a sabiendas de que no se verifica físicamente que exista el lugar registrado del cliente, pueda tomar ventaja de esa situación para beneficio propio, como, por ejemplo, crear clientes ficticios o falsificar información.

2. Créditos

- No se evalúan las causas de la emisión de notas de crédito por parte del departamento de ventas y el departamento de logística.
- No se analiza la razonabilidad del volumen de la emisión de las notas de crédito en relación al volumen de ventas.

El departamento de ventas emite notas de crédito por descuentos otorgados a los clientes, y al no controlar la emisión de las mismas, la empresa incurre en el riesgo de aplicación de descuentos elevados por parte de los agentes de ventas con la finalidad de incrementar sus ventas y comisiones.

Por otro lado, el departamento de logística emite notas de crédito por devolución de producto o falta del mismo, y al no tener el control de la emisión de las mismas, no se podrá evidenciar un posible manejo inadecuado de producto o errores en el proceso de logística.

3. Cobros

- El departamento de créditos no coordina los cobros que se efectúan a los clientes. Quien realiza la gestión de cobro es el departamento de ventas.
- Los colaboradores del departamento de créditos no ingresan los cobros al sistema contable, solamente se limitan a la verificación de la información ingresada por los agentes de ventas.

- El departamento de créditos no tiene el control sobre los cheques rechazados ya que son los vendedores los encargados de la gestión de recuperación de los mismos.
- El registro de los cobros efectuados a los clientes en el sistema contable no se realiza de forma oportuna, ya que generalmente no se cumple con la política de efectuar el depósito el mismo día del cobro.
- No se emiten ni se envían estados de cuenta a los clientes para que los mismos verifiquen su saldo.
- El departamento de créditos les da seguimiento a las operaciones registradas por las ventas al contado efectuadas en la ciudad de Guatemala y en el interior de la república.

En general, las funciones de la gestión del departamento de créditos se distribuyen de la siguiente manera:

| Función | Departamento de créditos | Departamento de ventas |
|--|--------------------------|------------------------|
| Coordinar cobros | | X |
| Efectuar cobros | | X |
| Depósito de cobros | | X |
| Ingreso de cobros al sistema contable | | X |
| Control de cheques rechazados | | X |
| Control de notas de crédito | | X |
| Emisión de informes de antigüedad de saldos | X | |
| Revisión de la información de cobros ingresada al sistema contable | X | |

| Función | Departamento de créditos | Departamento de ventas |
|--|--------------------------|------------------------|
| Seguimiento de cuentas de difícil recuperación | X | |
| Seguimiento por ventas al contado | X | |

Las funciones que generalmente deberían realizar los colaboradores de un departamento de créditos no están siendo realizadas por el departamento de créditos de la empresa, ya que la mayoría de las funciones de cobros las efectúa el departamento de ventas.

De esta forma, los agentes de ventas tienen responsabilidades que no le competen, pues su finalidad debería ser exclusivamente la de efectuar gestión de ventas, ofreciendo y promoviendo adecuadamente los productos de la empresa con base a estrategias establecidas.

El departamento de créditos debe enfocarse en todas las actividades que competen al seguimiento y gestión de cobranza de las facturas a crédito que se emiten a los clientes, y no enfocarse en las ventas y cobros al contado.

Por otro lado, no cumplir con la política de depositar en los bancos del sistema los cobros efectuados el mismo día, sino 2 o 3 días después, aumenta la posibilidad de que exista el jineteo de fondos, que es un término que se utiliza para identificar el aprovechamiento transitorio, pero indebido, de fondos que no pertenecen a la persona que los retiene.

4. Otros aspectos

- No se realizan revisiones a la cartera de los vendedores ni se efectúa corte de formas a los documentos que tienen los vendedores bajo su

resguardo. El corte de formas consiste en llevar un control interno de folios de algún tipo de documento (facturas, notas de crédito, cheques, etc.) para prevenir el mal uso de los mismos.

- No se aplican sanciones severas a los colaboradores por alteración de datos, incumplimiento a las políticas y procedimientos, o por alguna irregularidad en la que sean descubiertos.

Al no efectuar el corte de formas a los documentos que tienen los vendedores bajo su resguardo, se corre el riesgo de que se le dé un mal uso intencionado o no intencionado de los mismos. Por su parte, si la empresa no aplica sanciones a los colaboradores que no cumplan con las políticas establecidas o que sean sorprendidos en alguna falta a las normas de ética, crea un ambiente permisible que facilita a los colaboradores a incurrir en el incumplimiento de sus obligaciones laborales porque saben que no hay consecuencias por sus actos.

Hecho por:



Natalia Rodríguez
Jefa de Consultoría

Revisado y autorizado por:



Fernando López
Socio Consultoría

4.9 Informe - Manual de políticas y procedimientos operativos y contables al departamento de créditos

De acuerdo con el convenio que se estableció con la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A., la firma de auditores y consultores Rodas & Asociados espera cumplir con las expectativas y contribuir a la mejora continua de los procesos, proporcionando procedimientos de registro y control adecuados a las operaciones de la empresa.

Como resultado del análisis de la información obtenida en relación con la evaluación de las funciones, políticas y procedimientos que ejecutan los colaboradores del departamento de créditos, la firma de auditores y consultores elaboró el manual de políticas y procedimientos operativos y contables que se muestra a continuación:

Guatemala, 28 de junio del 2019

Señores
Consejo de Administración
Empresa Productora de Aceites Comestibles
Ciudad.

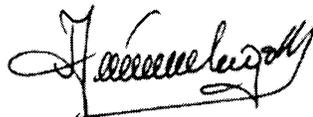
Respetables señores:

Por este medio tenemos el agrado de presentar, de acuerdo con el convenio establecido, un Manual de políticas y procedimientos operativos y contables para el Departamento de Créditos.

Esperamos haber cumplido con sus expectativas y contribuir a la mejora continua de los procesos, proporcionando procedimientos adecuados a las operaciones de la empresa.

De antemano muy agradecidos por la oportunidad de prestarles nuestros servicios profesionales. Estamos a su completa disposición para cualquier duda o consulta que estimen conveniente.

Atentamente,



Fernando López
Socio Consultoría Empresarial



**EMPRESA PRODUCTORA DE
ACEITES COMESTIBLES, S. A.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y
CONTABLES AL DEPARTAMENTO
DE CRÉDITOS**

Guatemala, junio 2019

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 1 |

ÍNDICE

| | Página |
|---|---------------|
| Introducción | 2 |
| Objetivos | 3 |
| Alcance | 4 |
| Organigrama | 5 |
| Simbología de diagramas de flujo | 9 |
| Apertura de créditos – clientes | 11 |
| Ampliación de crédito | 19 |
| Actualización de datos de clientes | 25 |
| Aspectos de control interno | 29 |
| Verificación de notas de crédito | 31 |
| Registro de cobros | 39 |
| Cuentas morosas y de difícil recuperación | 59 |
| Nomenclatura contable | 65 |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 2 |

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como propósito asegurar que los colaboradores del departamento de créditos de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. conozcan el funcionamiento interno del departamento en relación con sus procesos, requerimientos, políticas y procedimientos.

Esta herramienta administrativa capacita al personal existente y de nuevo ingreso proporcionando la orientación para la ejecución óptima de sus actividades en forma ordenada y uniforme, aumentando su eficiencia. Así mismo, determina las responsabilidades administrativas y funcionales de cada puesto establecido, evitando la duplicidad de esfuerzos en actividades similares ejecutadas por los colaboradores del departamento.

El manual de políticas y procedimientos operativos y contables al departamento de créditos está integrado por las políticas, los procedimientos que deben efectuarse en la ejecución de las funciones y las responsabilidades asignadas en los procesos de créditos y cobros, así como el manejo de las cuentas de difícil recuperación.

A la vez se describe de forma breve lo que sucede en el sistema contable cuando se registran las operaciones conforme a los procedimientos establecidos. Y, por último, se presentan flujogramas para representar gráficamente los procedimientos y como anexos se presentan los formularios que deben utilizarse en el desempeño de las actividades.

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 3 |

OBJETIVOS

- Describir los procesos administrativos, operativos y contables, así como las responsabilidades establecidas para el manejo de las actividades de los colaboradores del departamento de créditos.
- Definir las políticas para la autorización y registro de clientes que solicitan crédito, y describir los procedimientos que deben efectuarse en el seguimiento, gestión y registro de cobranza de las facturas emitidas al crédito.
- Especificar las políticas y procedimientos para el seguimiento adecuado de las cuentas morosas y de difícil recuperación, así como definir el proceso para la baja de los clientes con cuentas incobrables y la orientación de otros aspectos de control interno.

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 4 |

ALCANCE

El presente manual es de cumplimiento obligatorio y está dirigido al personal del departamento de créditos y a todo el personal que de alguna forma intervenga en el proceso de la ejecución de las actividades correspondientes al área.

El manual será utilizado como una herramienta para la capacitación del personal actual y de nuevo ingreso en la aplicación de los procesos de apertura de crédito, ampliación de crédito, actualización de datos clientes, verificación de notas de crédito, registro de cobros, cuentas morosas y de difícil recuperación.

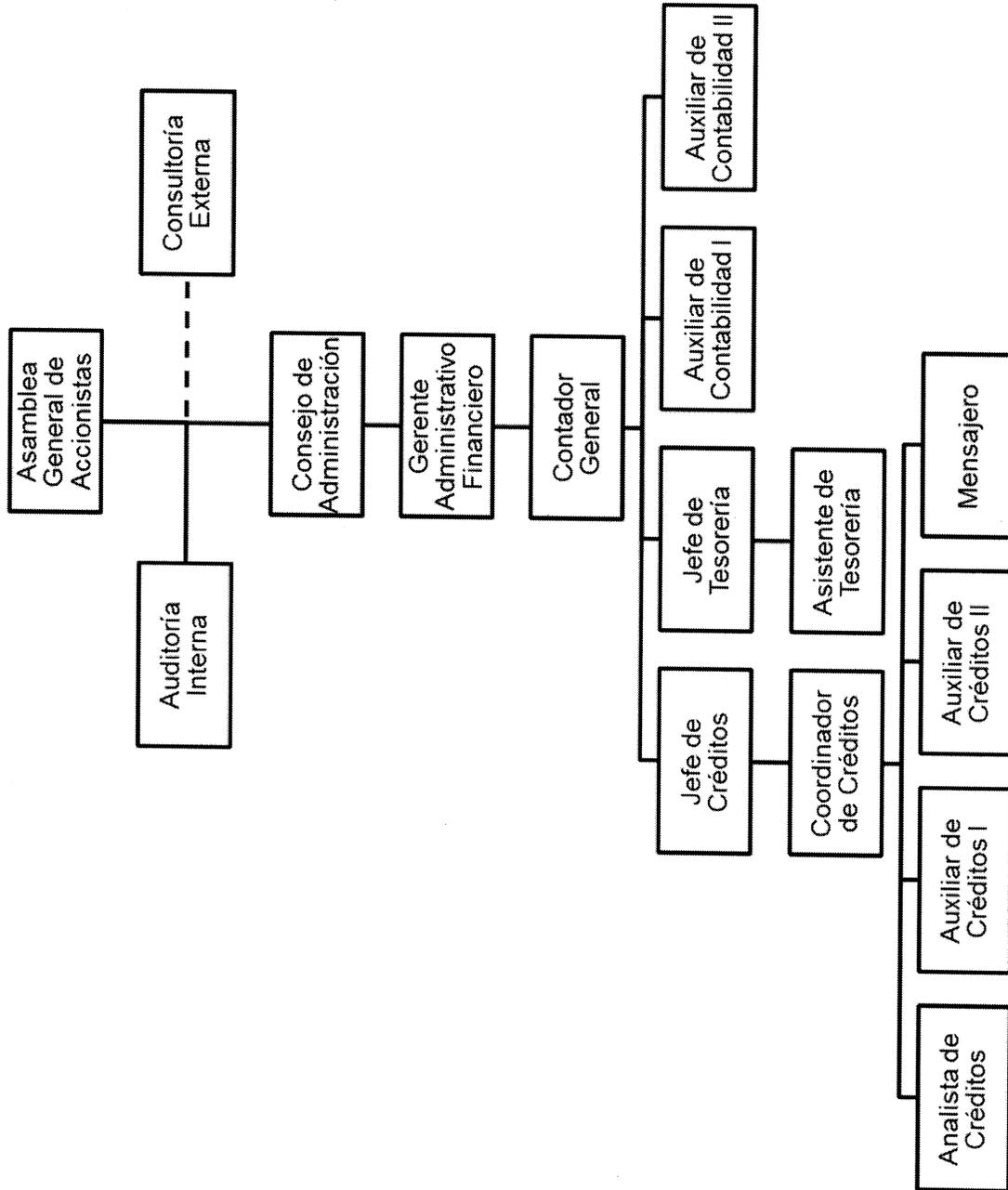
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 5 |

ORGANIGRAMA

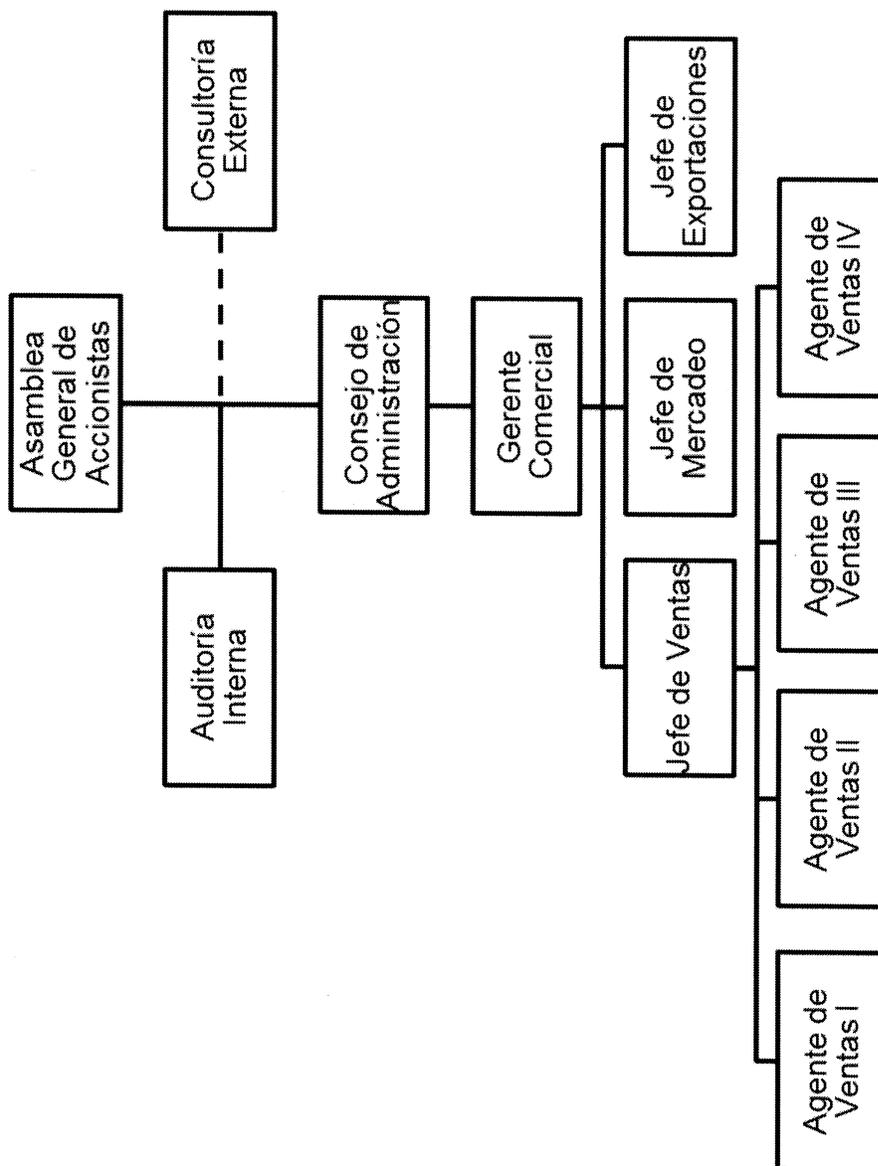
La estructura organización del departamento de créditos, está representada por medio de un organigrama con presentación vertical que muestra gráficamente las relaciones de jerarquía. El departamento es parte de la Gerencia Financiera y se compone de: Jefe de Créditos, Coordinador de Créditos, Analista de Créditos, Auxiliar de Créditos I, Auxiliar de Créditos II y mensajero.

Además, el departamento de créditos interactúa con personal de otros departamentos de la Gerencia Administrativa Financiera, como Contabilidad y Tesorería, así como departamentos de otras gerencias, tal como el departamento de Ventas que es parte de la Gerencia Comercial y el departamento de Almacén que es parte de la Gerencia de Producción.

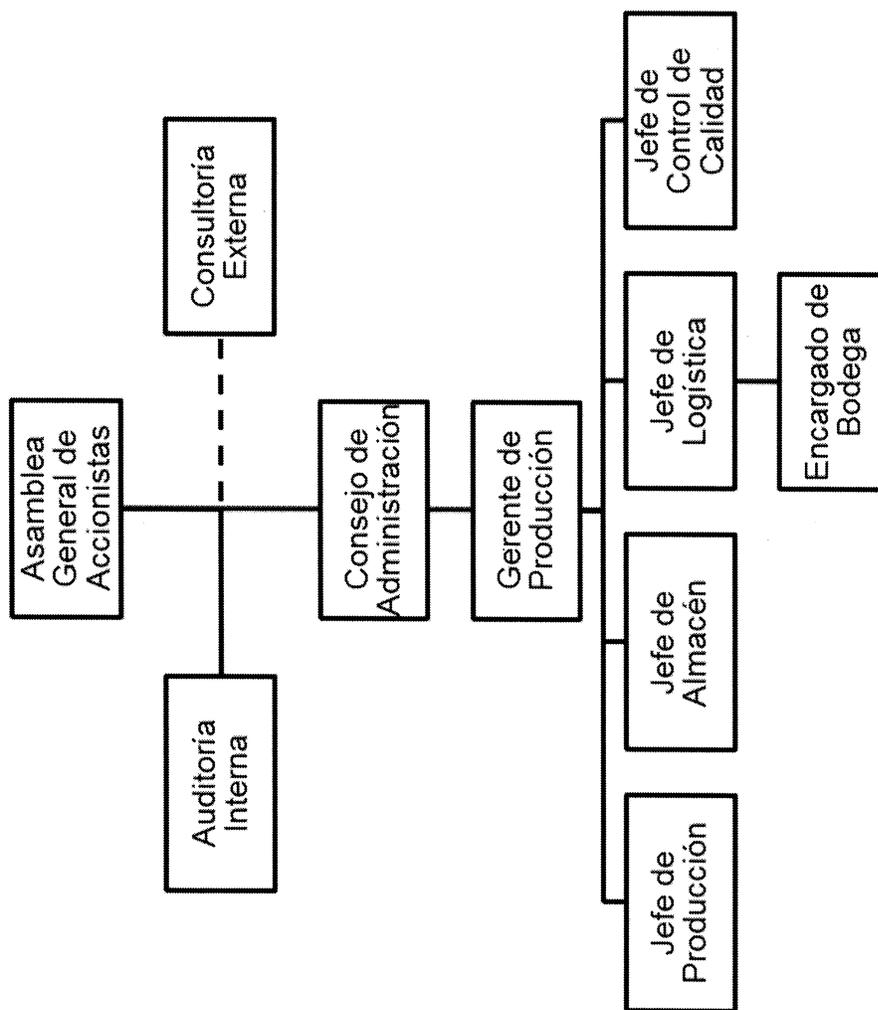
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 6 |



| | | |
|---|--|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 7 |



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 8 |



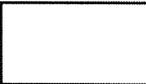
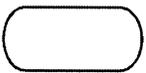
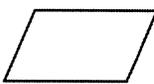
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 9 |

SIMBOLOGÍA DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

Todas las actividades de los procesos detallados en los diagramas de flujo del manual de políticas y procedimientos operativos y contables al departamento de créditos de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. son representados por símbolos que están relacionados entre sí con flechas que indican la dirección del flujo del proceso.

Esta simbología es simple y estandarizada para que a los implicados en el proceso les sea más fácil de comprender. A continuación, se muestra el significado de la simbología básica de los diagramas de flujo de este manual de políticas y procedimientos operativos y contables:

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 10 |

| SÍMBOLO | NOMBRE | SIGNIFICADO |
|---|--------------------------|---|
|  | Proceso | Representa una actividad llevada a cabo en el proceso |
|  | Terminal | Representa el inicio y el final de un proceso |
|  | Decisión | Indica decisión en un punto del procedimiento en el que pueden seguirse dos o más vías |
|  | Línea de flujo | Indica el orden de la ejecución de las operaciones |
|  | Datos | Representa datos de entrada o de salida |
|  | Documento | Representa cualquier tipo de documento que se utilice en el procedimiento |
|  | Conector | Conexión de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana y que no se desea utilizar una línea de flujo |
|  | Conector fuera de página | Conexión con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo |

Fuente: Simbología de norma ANSI (American National Standards Institute) X3.5.

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 11 |

APERTURA DE CRÉDITO - CLIENTES

REQUISITOS

El cliente que desee solicitar crédito en la empresa debe cumplir con presentar la siguiente documentación:

Comerciante individual

- Formulario de solicitud de crédito. (Formulario SCRED-01)
- Fotocopia de patente de comercio
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI) del propietario del negocio.
- Fotocopia del último recibo de agua, luz o teléfono del negocio donde conste la dirección del mismo.
- Tres referencias comerciales de establecimientos donde posee crédito. (Formulario RCOM-01)

Sociedad

- Formulario de solicitud de crédito. (Formulario SCRED-01)
- Fotocopia de patente de comercio.
- Fotocopia de patente de sociedad.
- Fotocopia del nombramiento del representante legal.
- Fotocopia del Documento Personal de Identificación (DPI) del representante legal.
- Fotocopia del Registro Tributario Unificado (RTU)
- Cinco referencias comerciales de establecimientos donde posee crédito. (Formulario RCOM-01)

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 12 |

POLÍTICAS

1. Todos los clientes que deseen solicitar crédito en la empresa deben realizar previamente 3 compras al contado.
2. Solamente serán aprobados 15 o 30 días de crédito.
3. No se permite realizar ventas al crédito a los clientes que han superado su límite de crédito. Solamente se pueden gestionar ventas al contado.
4. No se permite realizar ventas al crédito a los clientes que tengan una factura vencida pendiente de pago.

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 13 |

PROCEDIMIENTO

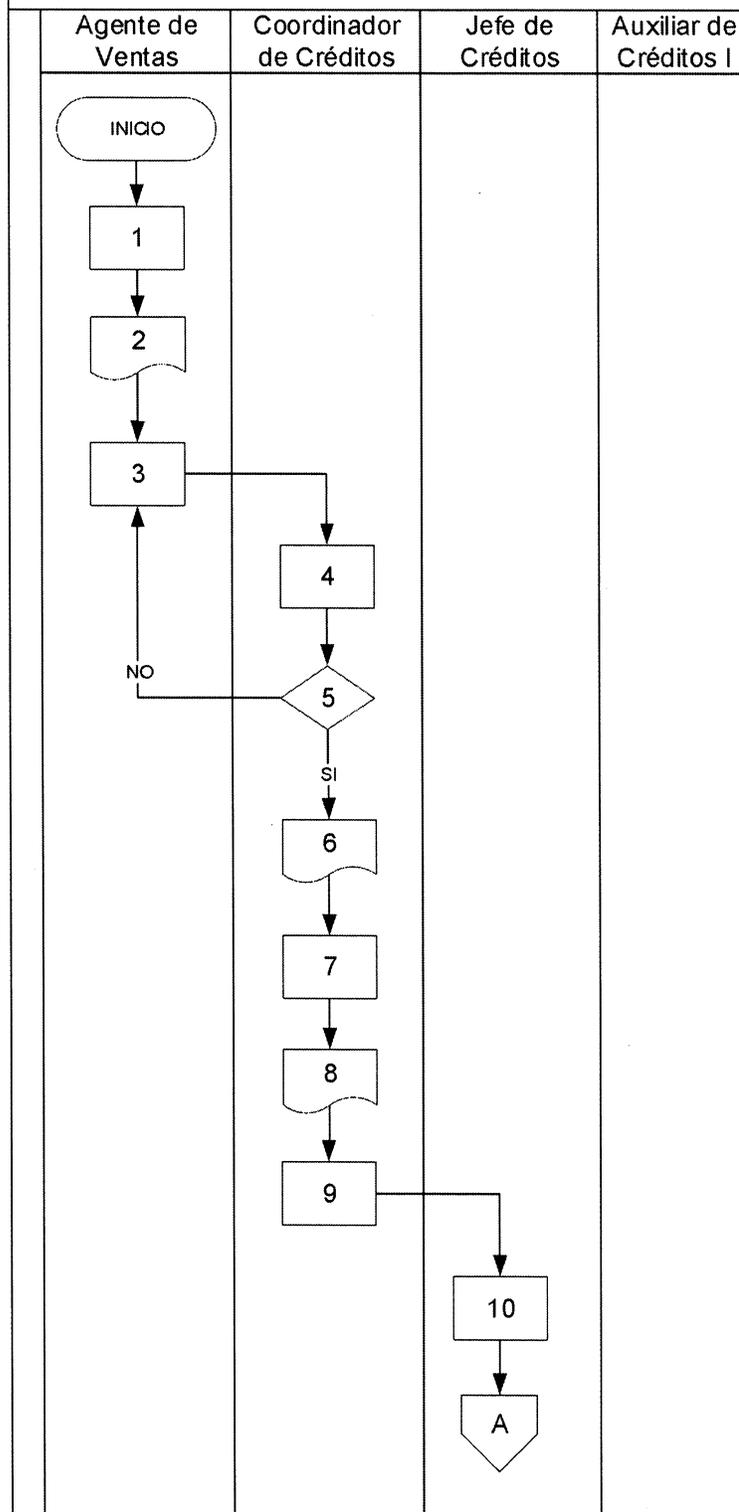
| APERTURA DE CRÉDITO - CLIENTES | | |
|---------------------------------------|------------|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Agente de ventas | 1 | Recibe solicitud de la apertura de crédito de parte del cliente. |
| | 2 | Llena los formularios y solicita al cliente la papelería correspondiente a los requisitos. |
| | 3 | Reúne la papelería completa y la traslada al Coordinador de Créditos para su revisión. |
| Coordinador de Créditos | 4 | Recibe y revisa que la papelería esté completa. |
| | 5 | Si está completa. continuar a paso 6. Si no está completa. devuelve la papelería al vendedor para que la complemente, continuando a paso 3 |
| | 6 | Efectúa llamadas a todos los contactos que el cliente proporcionó para solicitar las referencias comerciales y complementa la información del formulario RCOM-01. (Pág. 18) |
| | 7 | Se presenta a la dirección del negocio y verifica que los datos proporcionados sean correctos. |
| | 8 | Complementa la última parte del formulario SCRED-01. (Pág. 17) |
| | 9 | Traslada al Jefe del Créditos el expediente del cliente con toda la información para su aprobación o desaprobación. |
| | 10 | Revisa y analiza la información obtenida del expediente del cliente. |
| Jefe de Créditos | 11 | Si cumple con todos los requisitos aprueba la apertura del crédito y traslada al Coordinador de Créditos, continuando a paso 12. Si no cumple con todos los requisitos, la solicitud de apertura de crédito es denegada y traslada al Coordinador de Créditos, continuando a paso 13. |
| | 12 | Si la solicitud de apertura de crédito es denegada, procede a archivar el expediente y a notificar al agente de ventas la situación. Continúa al paso 21. |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 14 |

| APERTURA DE CRÉDITO - CLIENTES | | |
|---------------------------------|-----|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| | 13 | Si la solicitud es aprobada, firma y traslada el expediente al Auxiliar de Créditos I para el registro en el sistema contable. |
| Auxiliar de Créditos I | 14 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 15 | Busca al cliente por el Número de Identificación Tributaria (NIT), o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 16 | Completa los datos que el sistema solicita para un cliente con crédito: dirección y número telefónico. |
| | 17 | Hace clic en <i>crear crédito</i> , ingresa monto máximo de crédito autorizado y días de crédito. |
| | 18 | Hace clic en <i>guardar</i> . |
| | 19 | Archiva el expediente del cliente. |
| | 20 | Informa al agente de ventas que el crédito del cliente ya ha sido aprobado y registrado en el sistema contable. |
| Agente de Ventas | 21 | El Agente de Ventas notifica al cliente el resultado de su crédito. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |

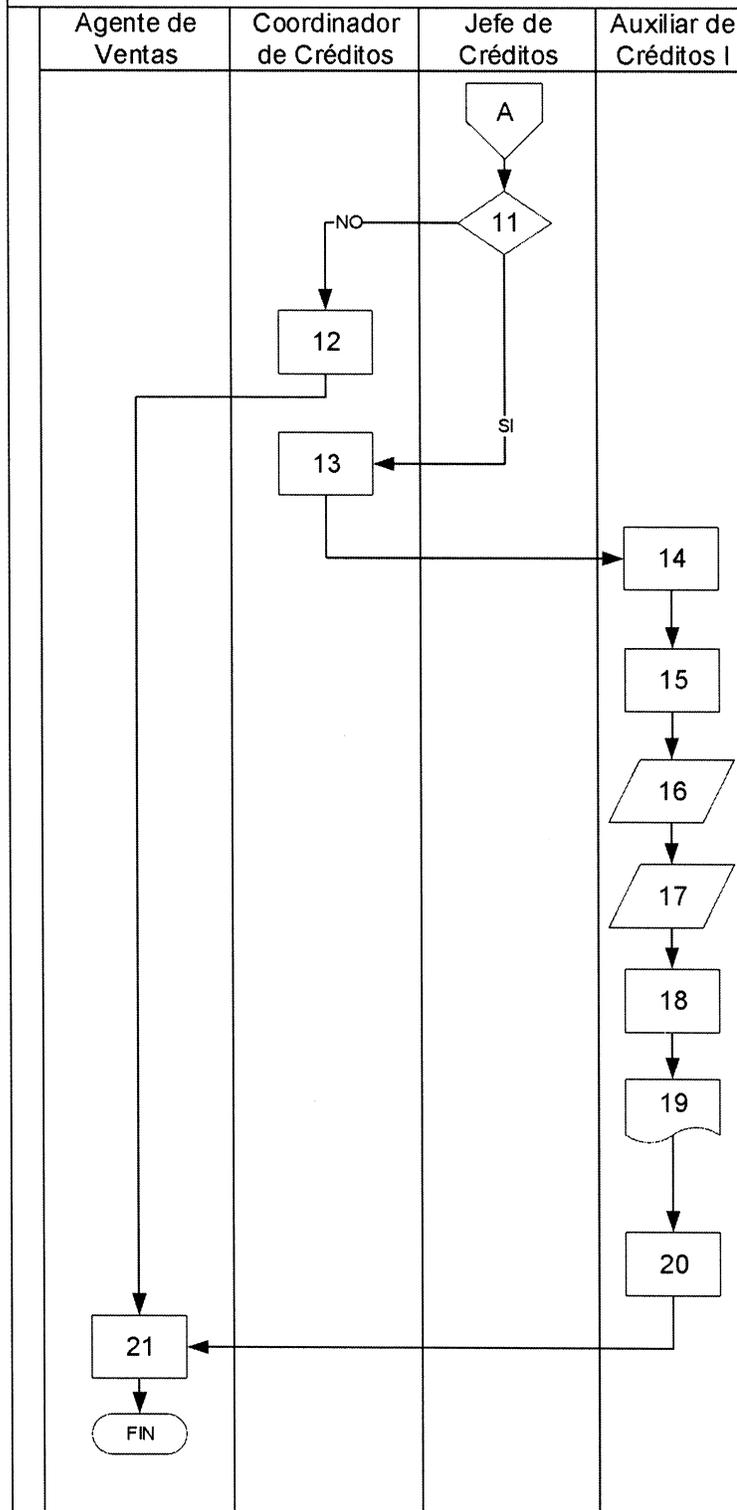


APERTURA DE CRÉDITO - CLIENTES





APERTURA DE CRÉDITO - CLIENTES



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 17 |

FORMULARIOS

| FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO SCRED-01 | |
|--|---|
| COMERCIANTE INDIVIDUAL | |
| Nombre completo: _____ | NIT: _____ |
| Dirección: _____ | |
| Teléfonos: _____ | Email: _____ |
| Actividad económica: _____ | |
| Número de Identificación Personal (DPI): _____ | |
| Monto de crédito: _____ | Firma del solicitante: _____ |
| SOCIEDAD MERCANTIL | |
| Nombre de la empresa: _____ | NIT: _____ |
| Dirección: _____ | |
| Teléfonos: _____ | Fax: _____ |
| Actividad económica: _____ | |
| Nombre del Representante Legal: _____ | |
| Número de Identificación Personal (DPI) Representante Legal: _____ | |
| Teléfonos: _____ | Email: _____ |
| Monto de crédito: _____ | Firma del Representante Legal: _____ |
| <small>Sección para uso exclusivo del Departamento de Créditos</small> | |
| VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN | |
| Dirección correcta | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Capacidad de pago | SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> |
| Firma de autorizado: _____ | Coordinador del Departamento de Créditos |
| Firma de autorizado: _____ | Jefe del Departamento de Créditos |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 18 |

| FORMULARIO DE REFERENCIAS COMERCIALES RCOM-01 | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------|
| REFERENCIA I | | | |
| Nombre de la compañía: _____ | | | |
| Dirección: _____ | | | |
| Teléfonos: _____ Email: _____ | | | |
| REFERENCIA II | | | |
| Nombre de la compañía: _____ | | | |
| Dirección: _____ | | | |
| Teléfonos: _____ Email: _____ | | | |
| REFERENCIA III | | | |
| Nombre de la compañía: _____ | | | |
| Dirección: _____ | | | |
| Teléfonos: _____ Email: _____ | | | |
| REFERENCIA IV | | | |
| Nombre de la compañía: _____ | | | |
| Dirección: _____ | | | |
| Teléfonos: _____ Email: _____ | | | |
| REFERENCIA V | | | |
| Nombre de la compañía: _____ | | | |
| Dirección: _____ | | | |
| Teléfonos: _____ Email: _____ | | | |
| <small>Sección para uso exclusivo del Departamento de Créditos</small> | | | |
| VALIDACIÓN DE INFORMACIÓN | | | |
| | SI | NO | Observaciones |
| Referencia I | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Referencia II | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Referencia III | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Referencia IV | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Referencia V | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Firma de autorizado: _____ | | | |
| Coordinador del Departamento de Créditos | | | |

| | | |
|---|--|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 19 |

AMPLIACIÓN DE CRÉDITO

POLÍTICAS

1. No se autorizan ampliaciones de crédito a los clientes que tengan facturas vencidas.
2. Al cliente que tenga 3 o más atrasos en sus pagos en los últimos 6 meses, no se aprobará ampliación en el crédito.

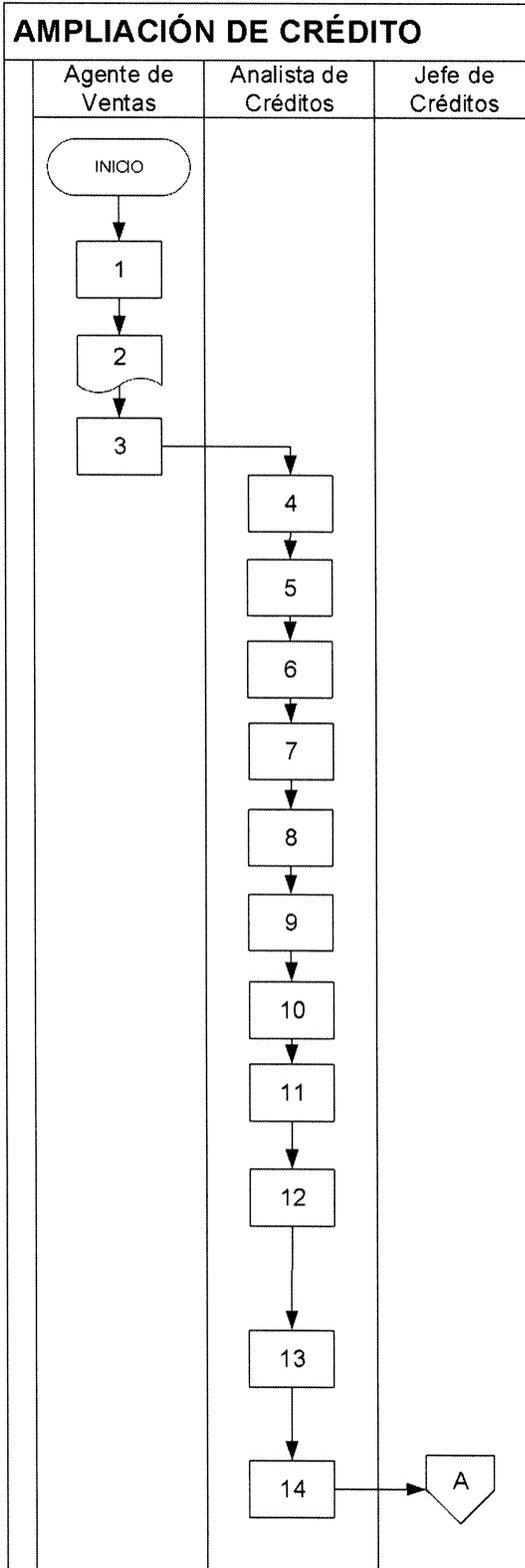
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 20 |

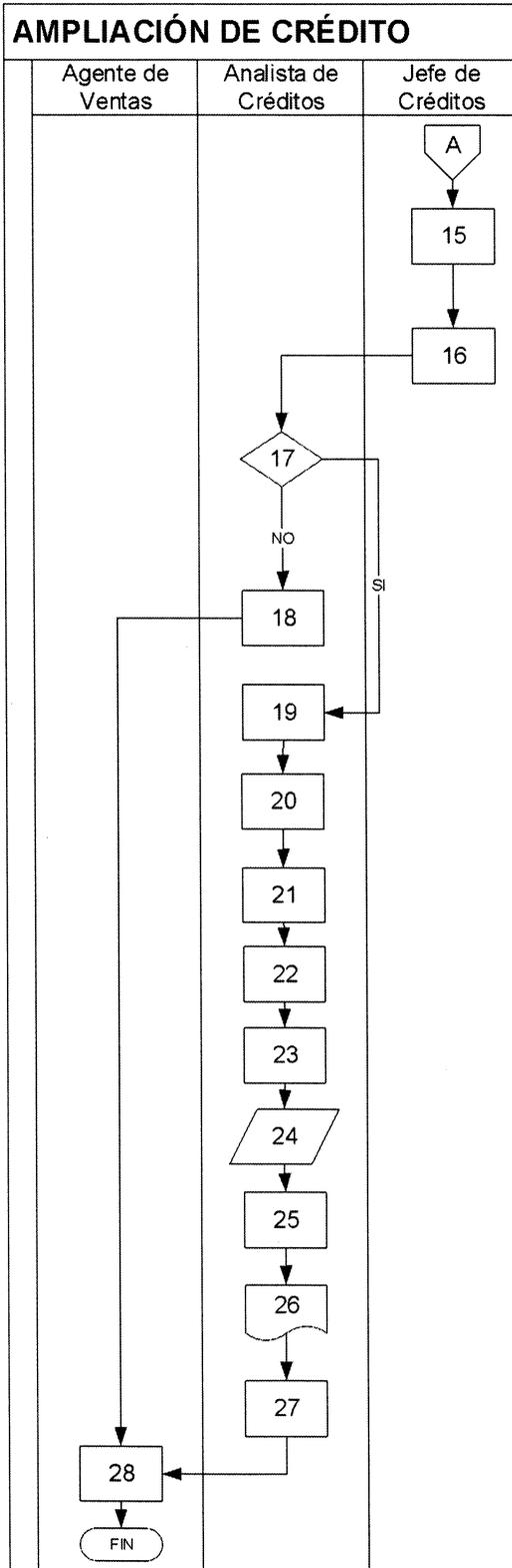
PROCEDIMIENTO

| AMPLIACIÓN DE CRÉDITO | | |
|-----------------------|-----|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Agente de ventas | 1 | Recibe solicitud de ampliación de crédito de parte del cliente. |
| | 2 | Llena el formulario AMPC-01. (Pág. 24) |
| | 3 | Traslada el formulario con los datos solicitados al Analista de Créditos. |
| Analista de Créditos | 4 | Recibe el formulario. |
| | 5 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> para generar el informe. |
| | 6 | Ingresa a la sección de <i>reportes</i> . |
| | 7 | Selecciona <i>reporte movimientos de clientes</i> . |
| | 8 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 9 | Selecciona al cliente. |
| | 10 | Hace clic en <i>generar reporte</i> . |
| | 11 | Selecciona <i>exportar reporte en Excel</i> . |
| | 12 | Analiza el reporte del comportamiento crediticio del cliente para evaluar si es conveniente para la organización ampliar el crédito. |
| | 13 | Elabora un informe con la recomendación de aprobación o denegación de la ampliación de crédito. |
| Jefe de Créditos | 14 | Envía el informe y traslada el formulario para visto bueno al Jefe de Créditos. |
| | 15 | Revisa y analiza la información obtenida de los movimientos crediticios del cliente y evalúa la solicitud de la ampliación del mismo. |
| | 16 | Traslada la papelería al Analista de Créditos con el visto bueno de la recomendación. |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 21 |

| AMPLIACIÓN DE CRÉDITO | | |
|---------------------------------|-----|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Analista de Créditos | 17 | Si la solicitud de ampliación de crédito es aprobada, continúa a paso 19. Si la solicitud es denegada, continúa a paso 18. |
| | 18 | Procede a archivar la solicitud en el expediente del cliente y a confirmar al Agente de Ventas la situación. Continúa al paso 28. |
| | 19 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 20 | Ingresa a la sección de <i>registro de clientes</i> . |
| | 21 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 22 | Selecciona al cliente correspondiente haciendo doble clic sobre el mismo. |
| | 23 | Hace clic en <i>modificar cliente</i> . |
| | 24 | Realiza la modificación registrando el nuevo monto de crédito aprobado. |
| | 25 | Hace clic en <i>guardar</i> . |
| | 26 | Archiva la solicitud de ampliación de crédito aprobada en el expediente del cliente. |
| | 27 | Informa al agente de ventas que la ampliación de crédito ha sido aprobada. |
| Agente de Ventas | 28 | Informa al cliente sobre el resultado. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |





| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 24 |

FORMULARIO

| FORMULARIO DE AMPLIACIÓN DE CRÉDITO AMPC-01 | |
|--|------------------------------|
| COMERCIANTE INDIVIDUAL O SOCIEDAD MERCANTIL | |
| Nombre: _____ | NIT: _____ |
| Dirección: _____ | |
| Teléfonos: _____ | Email: _____ |
| Actividad económica: _____ | |
| Monto de crédito: _____ | Ampliación de crédito: _____ |
| Firma del solicitante: _____ | |
| | |
| Firma de autorizado: _____ | |
| <p>Jefe del Departamento de Créditos</p> | |

| | | |
|---|--|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 25 |

ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CLIENTES

POLÍTICA

1. Los datos de todos los clientes deben ser actualizados 1 vez al año.

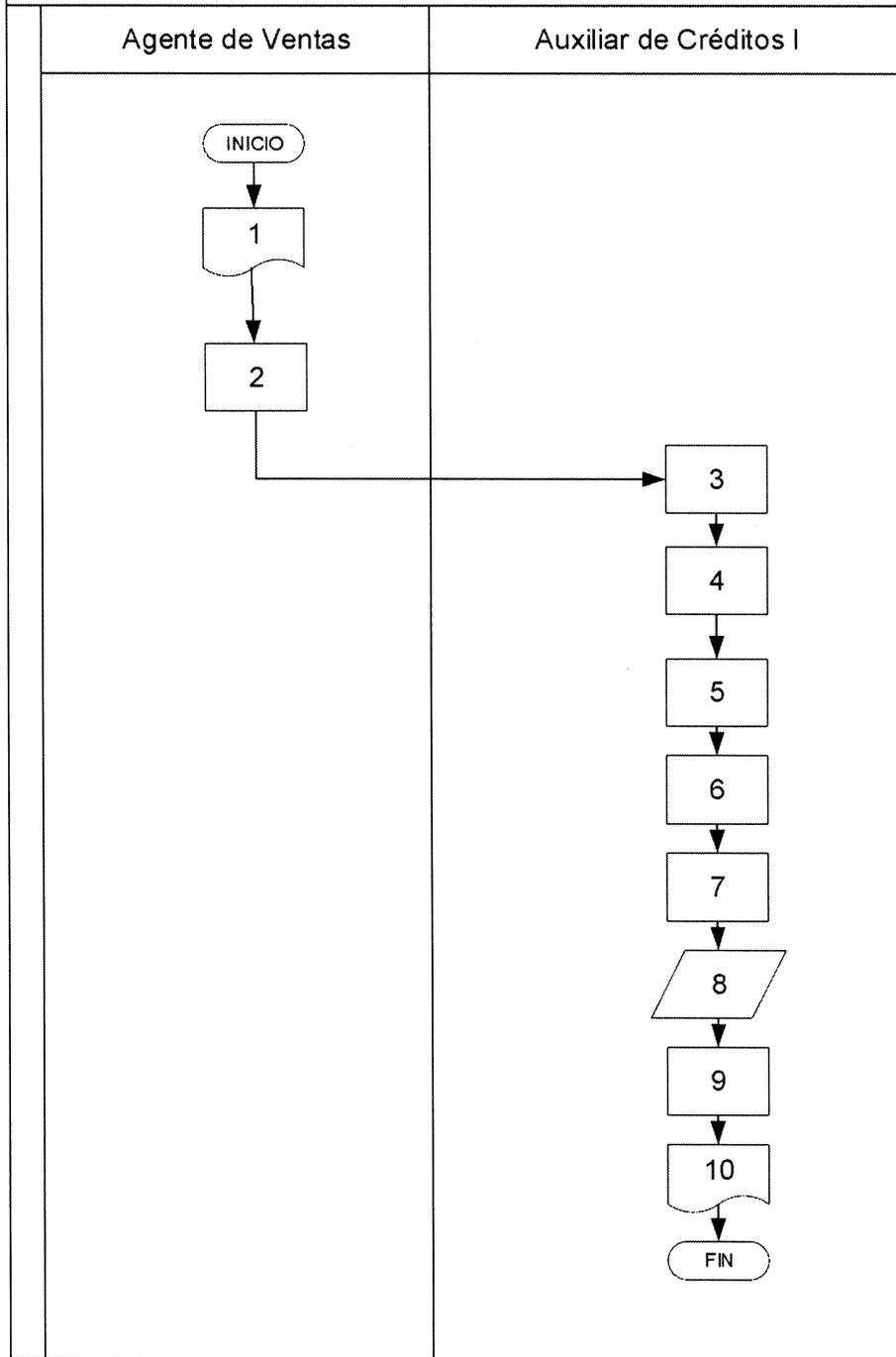
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 26 |

PROCEDIMIENTO

| ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CLIENTES | | |
|---|------------|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Agente de ventas | 1 | Llena el formulario de actualización de datos ACTC-01. (Pág. 28) |
| | 2 | Presenta al Auxiliar de Créditos I el formulario ACTC-01 para la actualización de los datos. |
| Auxiliar de Créditos I | 3 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 4 | Ingresa a la sección de <i>registro de clientes</i> . |
| | 5 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 6 | Selecciona al cliente correspondiente haciendo doble clic sobre el mismo. |
| | 7 | Hace clic en <i>modificar cliente</i> . |
| | 8 | Realiza la actualización de datos del cliente. |
| | 9 | Hace clic en <i>guardar</i> . |
| | 10 | Archiva el formulario de actualización de datos en el expediente del cliente. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |



ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CLIENTES



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 28 |

FORMULARIO

| FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS ACTC-01 |
|--|
| COMERCIANTE INDIVIDUAL |
| Nombre completo: _____ NIT: _____ |
| Dirección: _____ |
| Teléfonos: _____ Email: _____ |
| Actividad económica: _____ |
| Número de Identificación Personal (DPI): _____ |
| Monto de crédito: _____ |
| SOCIEDAD MERCANTIL |
| Nombre de la empresa: _____ NIT: _____ |
| Dirección: _____ |
| Teléfonos: _____ Fax: _____ |
| Actividad económica: _____ |
| Nombre del Representante Legal: _____ |
| Número de Identificación Personal (DPI) Representante Legal: _____ |
| Teléfonos: _____ Email: _____ |
| Monto de crédito: _____ |
| Firma del cliente: _____ |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 29 |

ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

POLÍTICAS

1. Queda prohibido que los agentes de ventas efectúen cobro alguno a los clientes.
2. Se prohíbe el préstamo de usuarios y claves para el registro de las operaciones en el sistema contable.
3. Al personal del departamento de créditos y a todo el personal que de alguna forma intervenga en el proceso de la ejecución de las actividades correspondientes al área, que no cumplan con las políticas y procedimientos de este manual o que sean sorprendidos en alguna falta a las normas de ética, quedarán sujetos a las siguientes sanciones:

| Falta o incumplimiento | Llamada de atención verbal | Llamada de atención por escrito | Suspensión de labores | Despido |
|--|----------------------------|---------------------------------|-----------------------|---------|
| Incumplimiento al manual de políticas y procedimientos contables del departamento de créditos. | X | X | X | X |
| Incumplimiento al reglamento interno establecido por la organización. | X | X | X | X |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 30 |

| Falta o incumplimiento | Llamada de atención verbal | Llamada de atención por escrito | Suspensión de labores | Despido |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|----------------|
| Alteración de datos o registros contables. | | | | X |
| Hurto, robo o apropiación de cualquier cosa u objeto ajeno. | | | | X |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 31 |

VERIFICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO

POLÍTICA

1. Las notas de crédito deben ser emitidas y debidamente autorizadas de acuerdo con los siguientes criterios:

| Causa de la emisión de notas de crédito | Personal que emite | Personal que autoriza |
|---|-------------------------|-----------------------|
| Por faltante o devolución de producto | Secretaría de Logística | Jefe de Logística |
| Por descuentos | Secretaria de Ventas | Jefe de Ventas |

2. No se aplicarán notas de crédito a facturas que tengan más de 30 días a partir de su emisión.

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 32 |

PROCEDIMIENTO

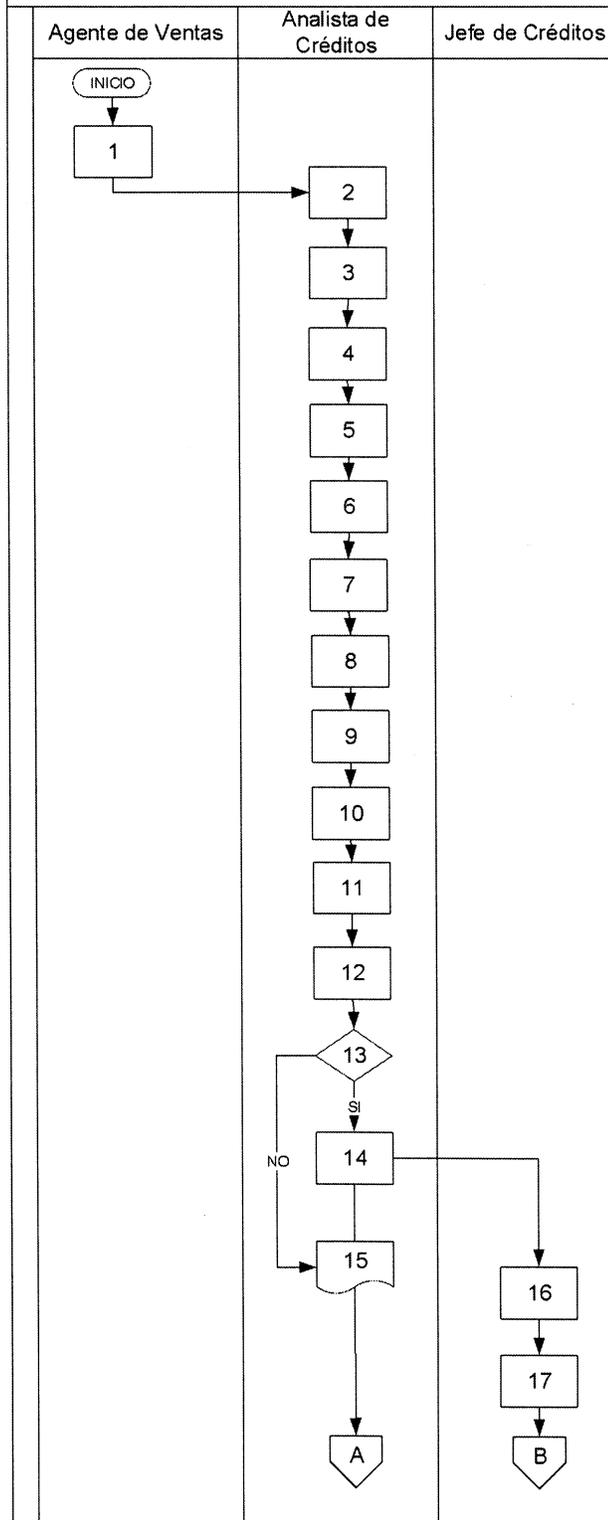
| VERIFICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO | | |
|----------------------------------|------------------|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Agente de Ventas | 1 | Traslada las copias de las notas de crédito emitidas mensualmente. |
| Analista de Créditos | 2 | Recibe las copias de las notas de crédito. |
| | 3 | Verifica que estén debidamente autorizadas por el personal competente, de acuerdo a política No. 1 |
| | 4 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> para generar el informe. |
| | 5 | Ingresa a la sección de <i>reportes</i> . |
| | 6 | Selecciona <i>reporte movimientos de clientes</i> . |
| | 7 | Busca a los clientes con notas de crédito por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 8 | Selecciona a los clientes con notas de crédito. |
| | 9 | Hace clic en <i>generar reporte</i> . |
| | 10 | Selecciona <i>exportar reporte en Excel</i> . |
| | 11 | Examina la causa de la emisión de las notas de crédito. |
| | 12 | Analiza la razonabilidad del monto de las notas de crédito en relación a las ventas y verifica si hay otras anomalías, como datos incompletos o errores |
| | 13 | Si hay anomalías, continúa a paso 14. Si no hay anomalías, continúa a paso 15. |
| | 14 | Reporta las anomalías al Jefe de Créditos. Continúa a paso 16. |
| | 15 | Archiva documentación y finaliza. |
| | Jefe de Créditos | 16 |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 33 |

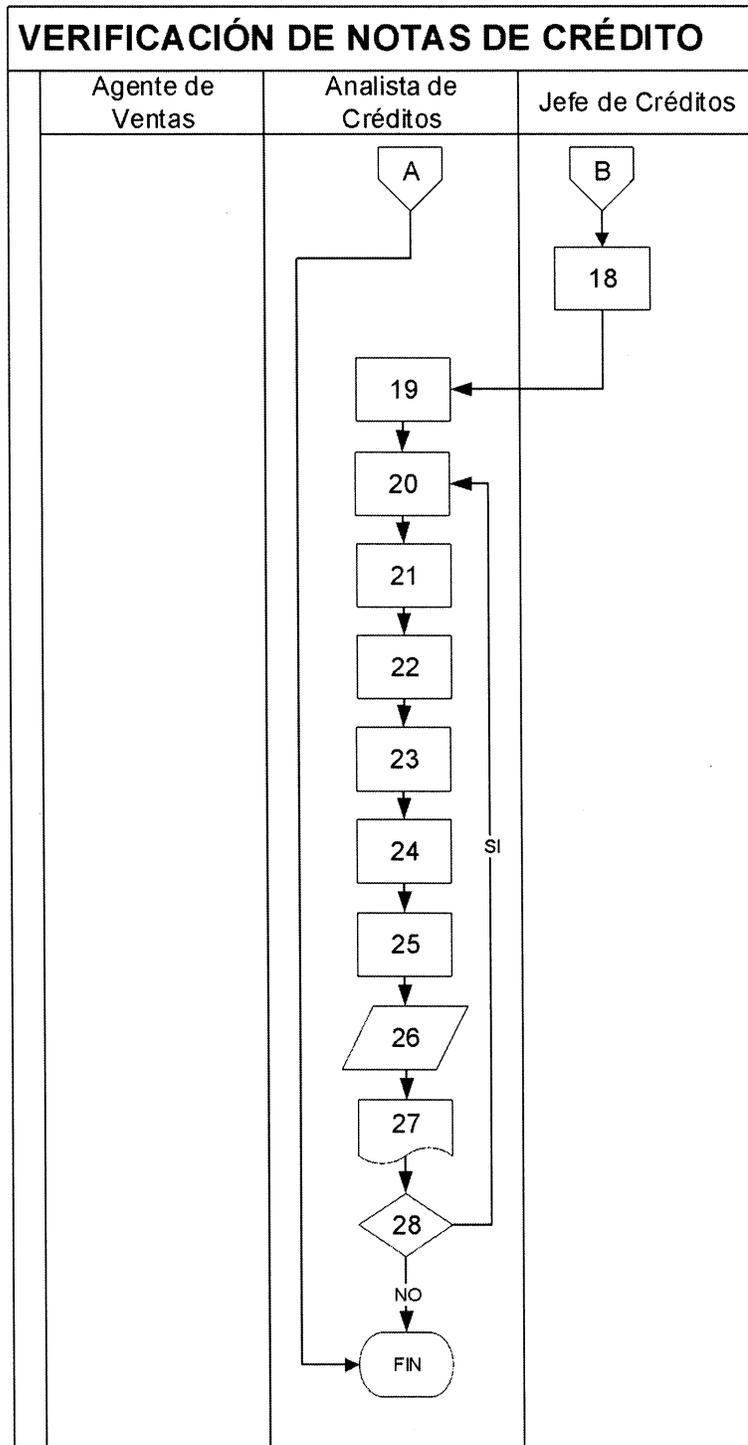
| VERIFICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO | | |
|----------------------------------|-----|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Jefe de Créditos | 17 | Comunica situación al Gerente Financiero y al Jefe responsable del área emisora de las notas de crédito (Ventas o Logística). |
| | 18 | Solicita a Analista de Créditos que proceda a anular las notas de crédito con anomalías. |
| Analista de Créditos | 19 | Ingresa al sistema contable y selecciona módulo <i>clientes</i> . |
| | 20 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 21 | Selecciona al cliente. |
| | 22 | Ingresa a la sección de <i>notas de crédito</i> . |
| | 23 | Busca el número de nota de crédito a anular correspondiente en el buscador de notas de crédito. |
| | 24 | Selecciona la nota de crédito |
| | 25 | Hace clic en <i>anular nota de crédito</i> . |
| | 26 | Ingresa el motivo de anulación de la nota de crédito. Hace clic en <i>guardar</i> . |
| | 27 | Anula la nota de crédito física y archiva |
| | 28 | Si hay más notas de crédito por anular, regresar al paso 20, si no, finaliza. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |



VERIFICACIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO



| | | |
|---|--|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 35 |



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 36 |

¿QUÉ SUCEDE EN EL SISTEMA CONTABLE?

Las notas de crédito otorgan un saldo a favor de los clientes, y pueden ser emitidas por varias razones. Algunos ejemplos más usuales son por anulación de factura, devolución de producto dañado, o por proporcionar al cliente algún descuento no especificado en la factura.

Devoluciones sobre ventas

A continuación, se presenta un ejemplo de las transacciones que realiza el sistema contable cuando se emite una nota de crédito por devoluciones sobre ventas:

El 02 de mayo del 20XX el cliente "Abarrotería Nelly" devolvió producto a la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. valorado en Q500.00 por daños en la presentación del empaque del mismo.

La partida contable queda de la siguiente forma:

Partida. D-1075

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|---|-----------------|-----------------|
| 02/05/20XX | | | |
| 4.1.02.02 | Devoluciones sobre ventas | Q 500.00 | |
| 1.2.03.01 | Cliente/Abarrotería Nelly | | Q 500.00 |
| | Por concepto de devolución de mercadería. | <u>Q 500.00</u> | <u>Q 500.00</u> |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 37 |

- La cuenta **4.1.02.02 Devoluciones sobre ventas** se carga por el valor de la devolución de mercadería.
- La cuenta **1.2.03.01 Clientes** se abona con el valor de la devolución de mercadería para rebajar el saldo del cliente.

A continuación, se muestra el mayor auxiliar del cliente "Abarrotería Nelly"

| Cliente No. 195 Datos generales: Nelly Paola Samayoa / Abarrotería Nelly 1ra Av. 7-20 Zona. 6 Ciudad de Guatemala | | | | |
|--|------------|------------|---------|-----------|
| Fecha | Referencia | Debe | Haber | Saldo |
| 02/05/20XX | D-1050 | Q 1,500.00 | | Q1,500.00 |
| 02/05/20XX | D-1075 | | Q500.00 | Q1,000.00 |

Descuentos sobre ventas

A continuación, se presenta un ejemplo de las transacciones que realiza el sistema contable cuando se emite una nota de crédito por descuentos sobre ventas:

El 02 de mayo del 20XX el agente de ventas de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. aplica un descuento por la compra de producto al cliente "Abarrotería Nelly" por un valor Q150.00

La partida contable queda de la siguiente forma:

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 38 |

Partida D-1076

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|---|----------|----------|
| 02/05/20XX | | | |
| 4.1.02.01 | Descuento sobre ventas | Q 150.00 | |
| 1.2.03.01 | Cliente/Abarrotería Nelly | | Q 150.00 |
| | Por concepto de descuento sobre ventas. | Q 150.00 | Q 150.00 |

- La cuenta **4.1.02.01 Descuento sobre ventas** se carga por el valor del descuento aplicado.
- La cuenta **1.2.03.01 Clientes** se abona con el valor del descuento para rebajar el saldo del cliente.

A continuación, se muestra el mayor auxiliar del cliente "Abarrotería Nelly"

| Cliente No. 195 Datos generales: Nelly Paola Samayoa / Abarrotería Nelly 1ra Av. 7-20 Zona. 6 Ciudad de Guatemala | | | | |
|--|------------|------------|---------|-----------|
| Fecha | Referencia | Debe | Haber | Saldo |
| 02/05/20XX | D-1050 | Q 1,500.00 | | Q1,500.00 |
| 02/05/20XX | D-1075 | | Q500.00 | Q1,000.00 |
| 02/05/20XX | D-1076 | | Q150.00 | Q 850.00 |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 39 |

REGISTRO DE COBROS

POLÍTICAS

1. Las facturas emitidas al crédito serán entregadas al cliente hasta que la deuda sea liquidada.
2. El Auxiliar II del departamento de créditos tiene la responsabilidad de emitir y enviar a los clientes estados de cuenta de forma mensual.
3. Los depósitos bancarios por los cobros efectuados deben ser realizados el mismo día del cobro, sin excepción alguna.
4. Todos los registros por los cobros efectuados en el sistema contable deben ser ingresados a más tardar un día después de realizado el cobro.
5. Los recibos deben ser archivados diariamente de forma correlativa al número de documento.
6. A los recibos de caja que no fueran utilizados o que fueron emitidos con error, se les debe colocar la leyenda "anulado" en las tres copias, y archivar de forma correlativa.
7. Todos los cheques recibidos por los clientes deben tener la leyenda "No negociable".

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 40 |

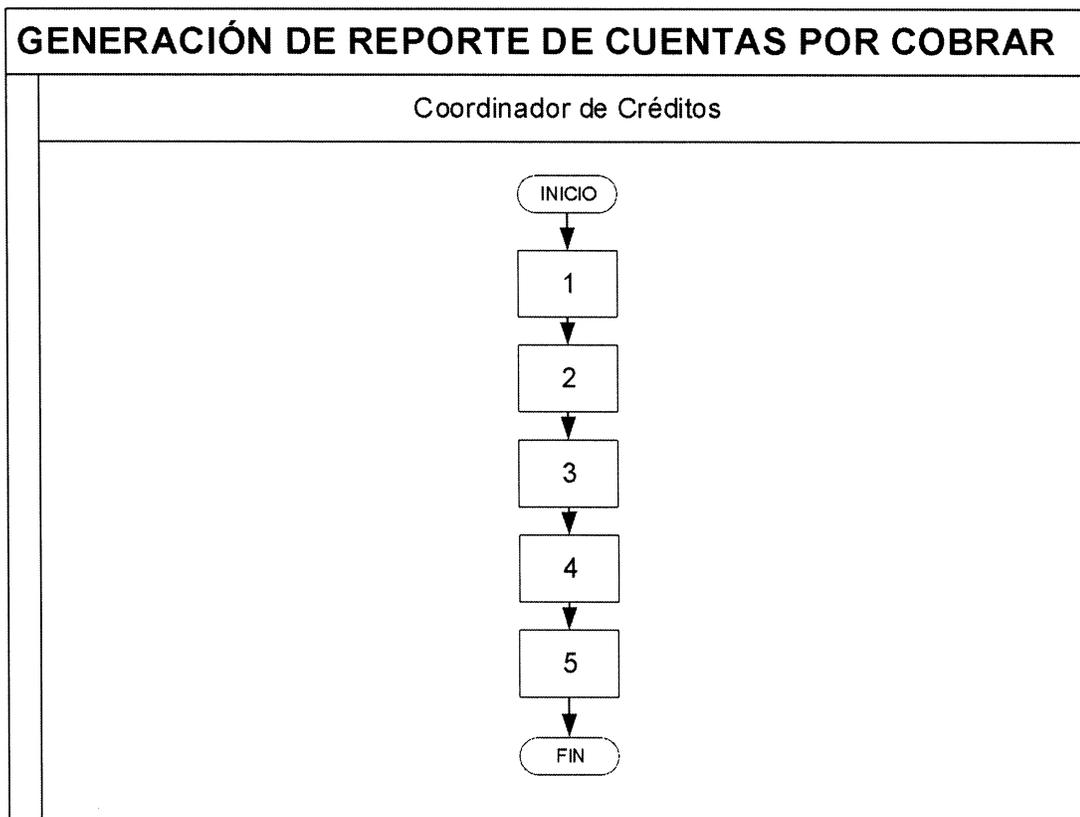
8. Si un cliente acumula dos cheques rechazados en el lapso de un mes, se procederá a bloquear al cliente en el sistema contable para que no sea posible efectuar otra venta. El crédito del cliente será liberado hasta que sea liquidada la deuda.

9. Se le cobrará al cliente por gastos administrativos el monto de Q50.00 por cheques rechazados.

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 41 |

PROCEDIMIENTOS

| GENERACIÓN DE REPORTE DE CRÉDITOS | | |
|-----------------------------------|-----|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Coordinador de Créditos | 1 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 2 | Ingresa a la sección de <i>reportes</i> . |
| | 3 | Selecciona <i>reporte de créditos</i> . |
| | 4 | Hace clic en <i>generar reporte</i> . |
| | 5 | Selecciona <i>exportar reporte en Excel</i> . |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 42 |

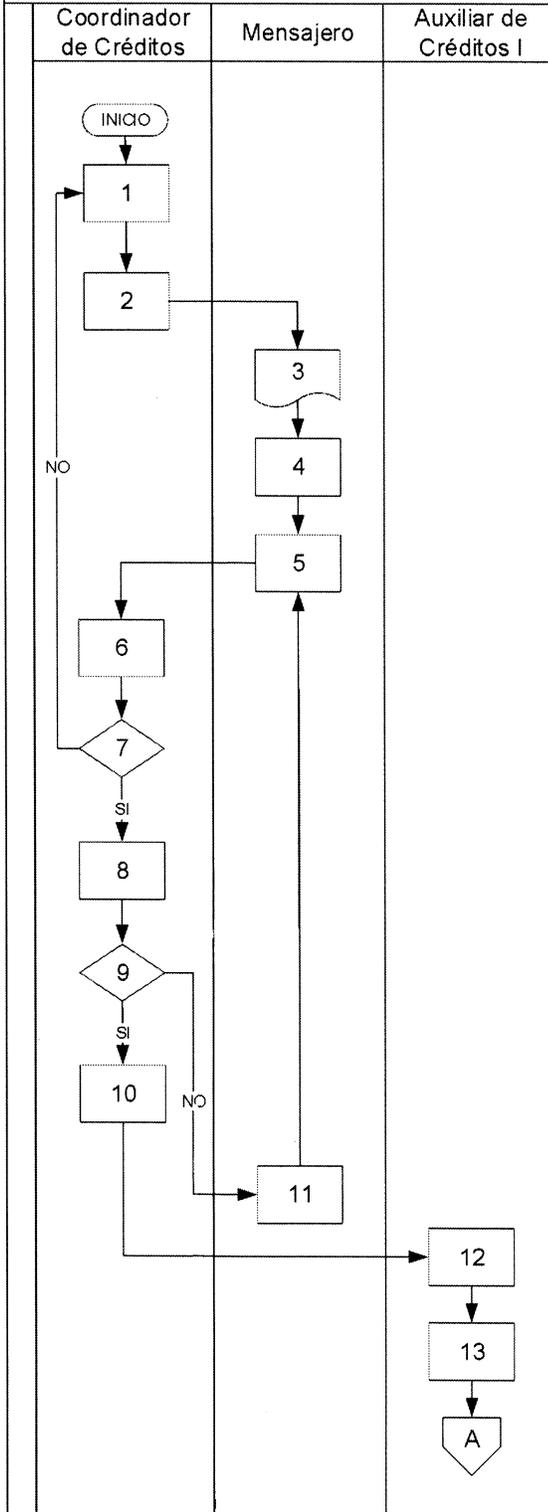
| REGISTRO DE COBROS - CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL) | | |
|---|------------|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| COBROS CON CHEQUE O EFECTIVO | | |
| Coordinador de Créditos | 1 | Se comunica con el cliente para acordar el día del cobro. |
| | 2 | Envía al mensajero a realizar los cobros entregándole las facturas correspondientes. |
| Mensajero | 3 | Recibe el pago de la mercadería y procede a emitir recibo y entregar factura correspondiente. |
| | 4 | Efectúa el depósito del efectivo o del cheque en alguna agencia del banco de la empresa. |
| | 5 | Traslada al Coordinador de Créditos toda la documentación (depósitos efectuados y recibos, así como facturas en caso de no haber realizado todos los cobros). |
| Coordinador de Créditos | 6 | Recibe la documentación y verifica que todos los cobros coordinados se hayan efectuado. |
| | 7 | Si todos los cobros fueron efectuados, continúa al paso 8. Si no se efectuó ningún cobro, se vuelve a coordinar con el cliente y con el mensajero, regresando al paso 1. |
| | 8 | Verifica que el valor del depósito efectuado corresponda con el recibo correspondiente. |
| | 9 | Si los datos están correctos, continúa con el paso 10. Si los datos están incorrectos, continúa a paso 11. |
| | 10 | Entrega los recibos y boletas de depósito al Auxiliar de Créditos I para el registro en el sistema contable. Continúa a paso 12. |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 43 |

| REGISTRO DE COBROS - CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL) | | |
|--|-----|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Mensajero | 11 | El mensajero corrige la documentación y regresa al paso 5. |
| Auxiliar de Créditos I | 12 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 13 | Ingresa a la sección de <i>cobranza clientes</i> . |
| | 14 | Selecciona la opción <i>registro del cobro</i> . |
| | 15 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 16 | Ingresa los datos que solicita el sistema contable, como la fecha y número del recibo, número de boleta de depósito bancario y monto del depósito. |
| | 17 | Selecciona la cuenta bancaria en la cual fue efectuado el depósito. |
| | 18 | Selecciona la o las facturas correspondientes al cobro efectuado. |
| | 19 | Hace clic en <i>guardar</i> . |
| | 20 | Archiva el recibo de caja y el depósito bancario por número de correlación de recibos. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |

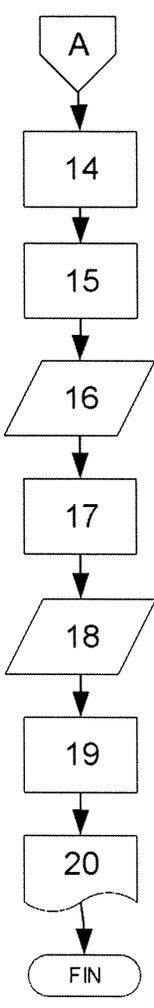


REGISTRO DE COBROS – CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL) – COBROS CON CHEQUE O EFECTIVO



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 45 |

REGISTRO DE COBROS – CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL) – COBROS CON CHEQUE O EFECTIVO

| Coordinador de Créditos | Mensajero | Auxiliar de Créditos I |
|-------------------------|-----------|--|
| | |  <pre> graph TD A{{A}} --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[/16/] 16 --> 17[17] 17 --> 18[/18/] 18 --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> FIN([FIN]) </pre> |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 46 |

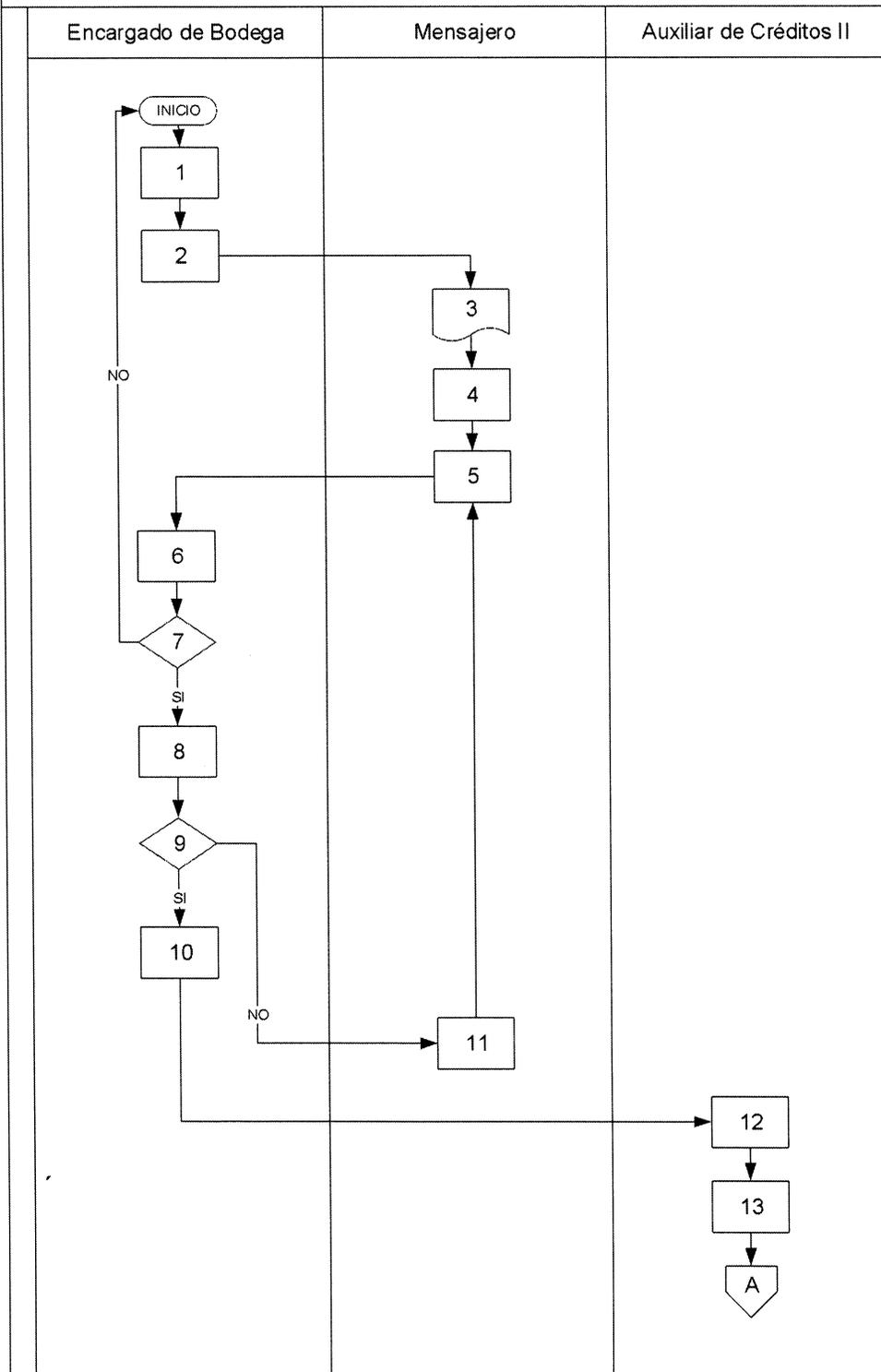
| REGISTRO DE COBROS - CLIENTES AL CRÉDITO (DEPARTAMENTAL) | | |
|---|------------|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| COBROS CON CHEQUE O EFECTIVO | | |
| Encargado de Bodega | 1 | Se comunica con el cliente para acordar el día del cobro. |
| | 2 | Envía al mensajero a realizar los cobros entregándole las facturas correspondientes. |
| Mensajero | 3 | Recibe el pago de la mercadería y procede a emitir recibo y entregar factura correspondiente. |
| | 4 | Efectúa el depósito del efectivo o del cheque en alguna agencia del banco de la empresa. |
| | 5 | Traslada al Encargado de Bodega toda la documentación (depósitos efectuados y recibos, así como facturas en caso de no haber realizado todos los cobros). |
| Encargado de Bodega | 6 | Recibe la documentación y verifica que todos los cobros coordinados se hayan efectuado. |
| | 7 | Si todos los cobros fueron efectuados, continúa al paso 8. Si no se efectuó algún cobro, se vuelve a coordinar con el cliente y con el mensajero. |
| | 8 | Verifica que el valor del depósito efectuado corresponda con el recibo correspondiente. |
| | 9 | Si los datos están correctos, continúa con el paso 10. Si los datos están incorrectos, continúa a paso 11. |
| | 10 | Envía los recibos y boletas de depósito al Auxiliar de Créditos II para el registro en el sistema contable. |
| Mensajero | 11 | El mensajero corrige la documentación y regresa al paso 5. |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 47 |

| REGISTRO DE COBROS - CLIENTES AL CRÉDITO (DEPARTAMENTAL) | | |
|---|-----|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Auxiliar de Créditos II | 12 | Ingresar al sistema contable y seleccionar el módulo <i>clientes</i> . |
| | 13 | Ingresar a la sección de <i>cobranza clientes</i> . |
| | 14 | Seleccionar la opción <i>registro del cobro</i> . |
| | 15 | Buscar al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 16 | Ingresar los datos que solicita el sistema contable, como la fecha y número del recibo, número de boleta de depósito bancario y monto del depósito. |
| | 17 | Seleccionar la cuenta bancaria en la cual fue efectuado el depósito. |
| | 18 | Seleccionar la o las facturas correspondientes al cobro efectuado. |
| | 19 | Hacer clic en <i>guardar</i> . |
| | 20 | Archivar el recibo de caja y el depósito bancario por número de correlación de recibos. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |

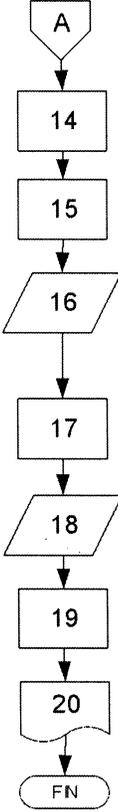


**REGISTRO DE COBROS – CLIENTES AL CRÉDITO (DEPARTAMENTAL)
COBROS CON CHEQUE O EFECTIVO**



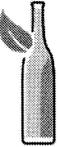
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 49 |

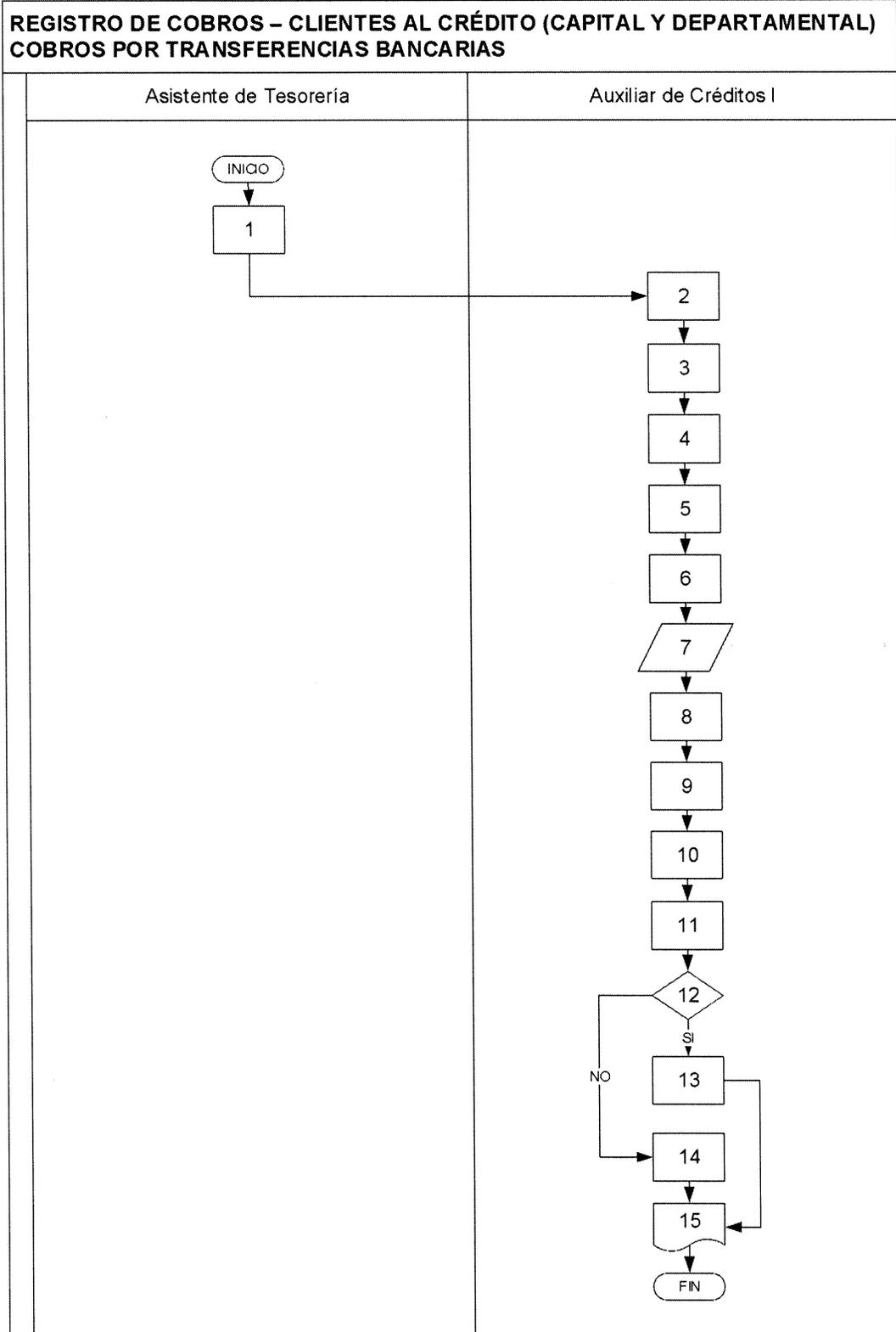
**REGISTRO DE COBROS – CLIENTES AL CRÉDITO (DEPARTAMENTAL)
COBROS CON CHEQUE O EFECTIVO**

| Encargado de Bodega | Mensajero | Auxiliar de Créditos II |
|---------------------|-----------|--|
| | |  <pre> graph TD A[A] --> 14[14] 14 --> 15[15] 15 --> 16[/16/] 16 --> 17[17] 17 --> 18[/18/] 18 --> 19[19] 19 --> 20[20] 20 --> FN([FN]) </pre> |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 50 |

| REGISTRO DE COBROS - CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL Y DEPARTAMENTAL) | | |
|--|-----|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| COBROS CON TRANSFERENCIAS BANCARIAS | | |
| Asistente de Tesorería | 1 | Traslada el detalle de las transferencias bancarias realizadas por los clientes al Auxiliar de Créditos I. |
| Auxiliar de Créditos I | 2 | Recibe el detalle de las transferencias y emite los recibos correspondientes. |
| | 3 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 4 | Ingresa a la sección de <i>cobranza clientes</i> . |
| | 5 | Selecciona la opción <i>registro del cobro</i> . |
| | 6 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 7 | Ingresa los datos que solicita el sistema contable, como la fecha y número del recibo, número de transferencia bancaria y monto de la transferencia. |
| | 8 | Selecciona la cuenta bancaria en la cual fue efectuada la transferencia. |
| | 9 | Selecciona la o las facturas correspondientes al cobro efectuado. |
| | 10 | Hace clic en <i>guardar</i> . |
| | 11 | Coordina el envío de las facturas correspondientes para la entrega del documento al cliente. |
| | 12 | Si es cliente de la capital, ir a paso 13. Si es cliente departamental, ir a paso 14. |
| | 13 | Coordina con el Mensajero para que se realice el envío de la factura, ir a paso 15. |
| | 14 | Coordina con el Encargado de Bodega para que se realice el envío de la factura. |
| | 15 | Archiva el recibo de caja y el depósito bancario por número de correlación de recibos. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 51 |

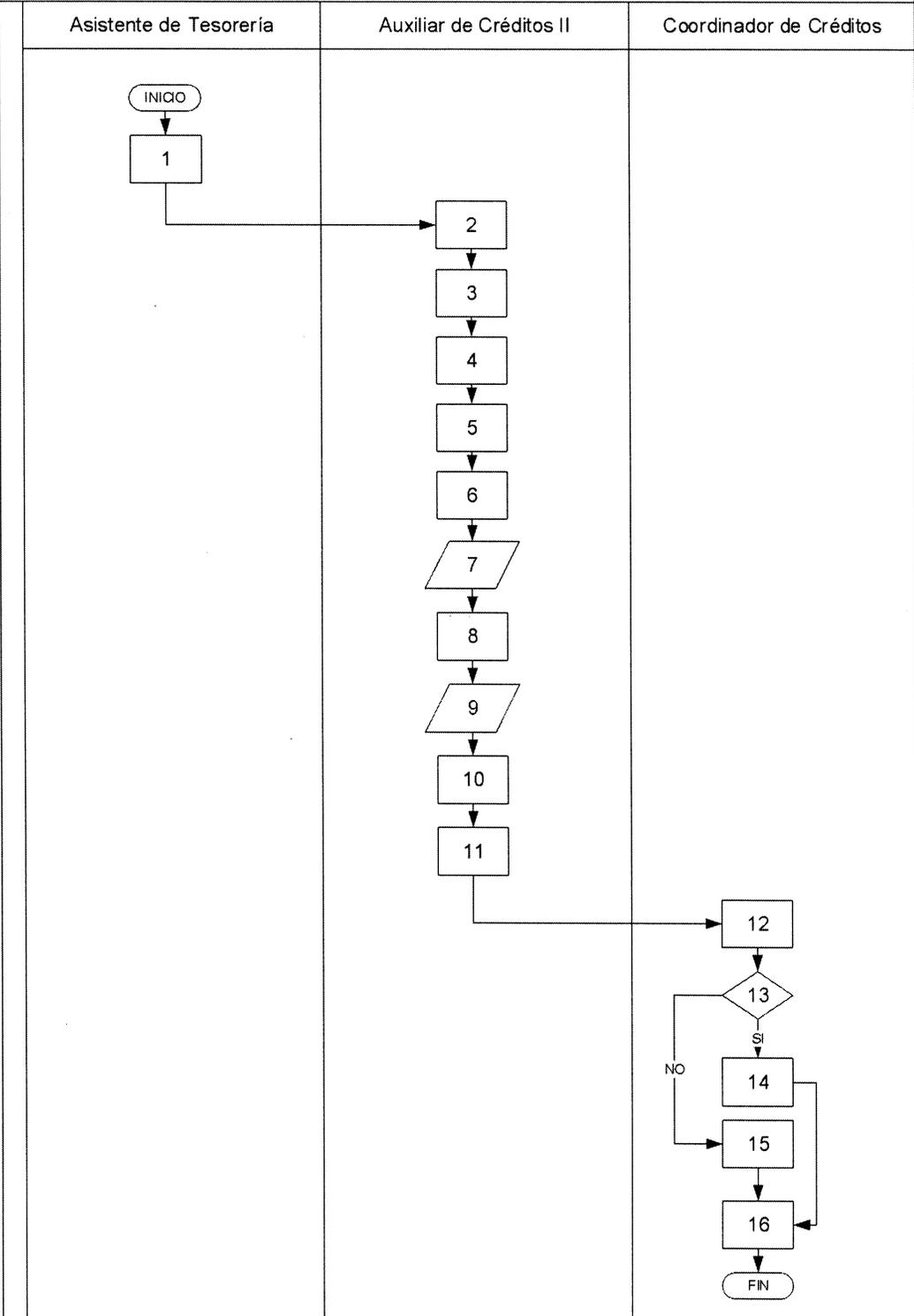


| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 52 |

| REGISTRO DE COBROS - CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL Y DEPARTAMENTAL) | | |
|--|-----|--|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| CHEQUES RECHAZADOS | | |
| Asistente de Tesorería | 1 | Traslada los cheques rechazados recibidos del banco al Auxiliar de Créditos II. |
| Auxiliar de Créditos II | 2 | Recibe los cheques rechazados y verifica a qué clientes pertenecen. |
| | 3 | Ingresa al sistema contable y selecciona el módulo <i>clientes</i> . |
| | 4 | Ingresa a la sección de <i>cobranza clientes</i> . |
| | 5 | Selecciona la opción <i>recibos ingresados</i> . |
| | 6 | Busca al cliente por el código o por el nombre en el buscador de clientes. |
| | 7 | Selecciona el recibo o recibos afectados por el cheque rechazado. |
| | 8 | Hace clic en la opción <i>reversar operación</i> . |
| | 9 | En el espacio de observaciones, indica que es por concepto de cheque rechazado. |
| | 10 | Hace clic en <i>aceptar</i> . |
| | 11 | Informa y entrega al Coordinador de Créditos los cheques rechazados. |
| Coordinador de Créditos | 12 | Contacta a los clientes que corresponden a los cheques rechazados para informar de la situación. |
| | 13 | Si es cliente de la capital ir a paso 14. Si es cliente departamental, ir a paso 15. |
| | 14 | Coordina con el Mensajero para que se realice el cobro. Ir a paso 16. |
| | 15 | Coordina con el Encargado de Bodega para que se realice el cobro. |
| | 16 | Se repite el procedimiento de Cobros Clientes al Crédito (capital y departamental). |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |



**REGISTRO DE COBROS – CLIENTES AL CRÉDITO (CAPITAL Y DEPARTAMENTAL)
CHEQUES RECHAZADOS**



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 55 |

La partida contable queda de la siguiente forma:

Partida D-1050

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|---|-----------|-----------|
| 02/05/20XX | | | |
| 1.2.03.01 | Cliente/Abarrotería Nelly | 1,500.00 | |
| 4.1.01.01 | Ventas locales | | Q1,339.30 |
| 2.2.04.01 | IVA por pagar | | Q 160.70 |
| | Por concepto de venta de mercadería al crédito. | Q1,500.00 | Q1,500.00 |

- La cuenta **1.2.03.01 Clientes** se carga con el valor de la venta al crédito que la empresa le otorgó al cliente.
- La cuenta **4.1.01.01 Ventas locales** se abona por el valor de la mercadería vendida sin el IVA.
- La cuenta **2.2.04.01 IVA por pagar** aumenta porque es el IVA que la empresa debe pagar por la venta.

A continuación, se muestra el mayor auxiliar del cliente "Abarrotería Nelly"

| Cliente No. 195 Datos generales: Nelly Paola Samayoa / Abarrotería Nelly 1ra Av. 7-20 Zona. 6 Ciudad de Guatemala | | | | |
|--|------------|------------|-------|------------|
| Fecha | Referencia | Debe | Haber | Saldo |
| 02/05/20XX | D-1050 | Q 1,500.00 | | Q 1,500.00 |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 56 |

A continuación, se presenta un ejemplo de las transacciones que realiza el sistema contable cuando se registra un cobro efectuado por una factura al crédito:

El 27 de mayo del 20XX el cliente "Abarrotería Nelly" emitió el cheque no. 2428 por el valor de Q850.00 por el pago de la compra de mercadería al crédito a la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A.

La partida contable queda de la siguiente forma:

Partida D-1320

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|---|----------|----------|
| 27/05/20XX | | | |
| 1.2.02.01 | Bancos | Q 850.00 | |
| 1.2.03.01 | Cliente/Abarrotería Nelly | | Q 850.00 |
| | Por concepto del cobro por mercadería al crédito. | Q 850.00 | Q 850.00 |

- La cuenta **1.2.02.01 Bancos** se carga por el valor del cobro efectuado sin el IVA.
- La cuenta **1.2.03.01 Clientes** se abona con el valor del cobro efectuado para rebajar el saldo del cliente.

A continuación, se muestra el mayor auxiliar del cliente "Abarrotería Nelly".

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 57 |

Cliente No. 195

Datos generales: Nelly Paola Samayoa / Abarrotería Nelly
1ra Av. 7-20 Zona. 6
Ciudad de Guatemala

| Fecha | Referencia | Debe | Haber | Saldo |
|------------|------------|------------|---------|-----------|
| 02/05/20XX | D-1050 | Q 1,500.00 | | Q1,500.00 |
| 02/05/20XX | D-1075 | | Q500.00 | Q1,000.00 |
| 02/05/20XX | D-1076 | | Q150.00 | Q 850.00 |
| 27/05/20XX | D-1320 | | Q850.00 | Q - |

¿QUÉ SUCEDE CONTABLEMENTE CON LOS CHEQUES RECHAZADOS?

A continuación, se presenta un ejemplo de las transacciones que realiza el sistema contable cuando se registra cheque rechazado:

El 10 de junio del 20XX el banco envió a la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. el cheque rechazado no. 2428 del cliente "Abarrotería Nelly" con valor de Q850.00 por falta de fondos.

La partida contable y el mayor auxiliar del cliente, al reversar la operación queda de la siguiente forma:

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 58 |

Partida D-1480

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
| 10/06/20XX | | | |
| 1.2.03.04 | Cheques rechazados | Q 850.00 | |
| 1.2.02.01 | Bancos | | Q 850.00 |
| | Por concepto de cheque rechazado. | <u>Q 850.00</u> | <u>Q 850.00</u> |

| | | | | |
|--|------------|------------|---------|-----------|
| Cliente No. 195 | | | | |
| Datos generales: Nelly Paola Samayoa / Abarrotería Nelly | | | | |
| 1ra Av. 7-20 Zona. 6 | | | | |
| Ciudad de Guatemala | | | | |
| Fecha | Referencia | Debe | Haber | Saldo |
| 02/05/20XX | D-1050 | Q 1,500.00 | | Q1,500.00 |
| 02/05/20XX | D-1075 | | Q500.00 | Q1,000.00 |
| 02/05/20XX | D-1076 | | Q150.00 | Q 850.00 |
| 27/05/20XX | D-1320 | | Q850.00 | Q - |
| 10/06/20XX | D-1480 | Q 850.00 | | Q 850.00 |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 59 |

CUENTAS MOROSAS Y DE DIFÍCIL RECUPERACIÓN

POLÍTICAS

1. Gestionar el cobro por medio de la vía legal después de transcurridos 120 días de la cuenta morosa.
2. Después de transcurridos 2 años de una cuenta morosa, se declara como cuenta incobrable.
3. La estimación contable para cuentas incobrables es del 3% anual.

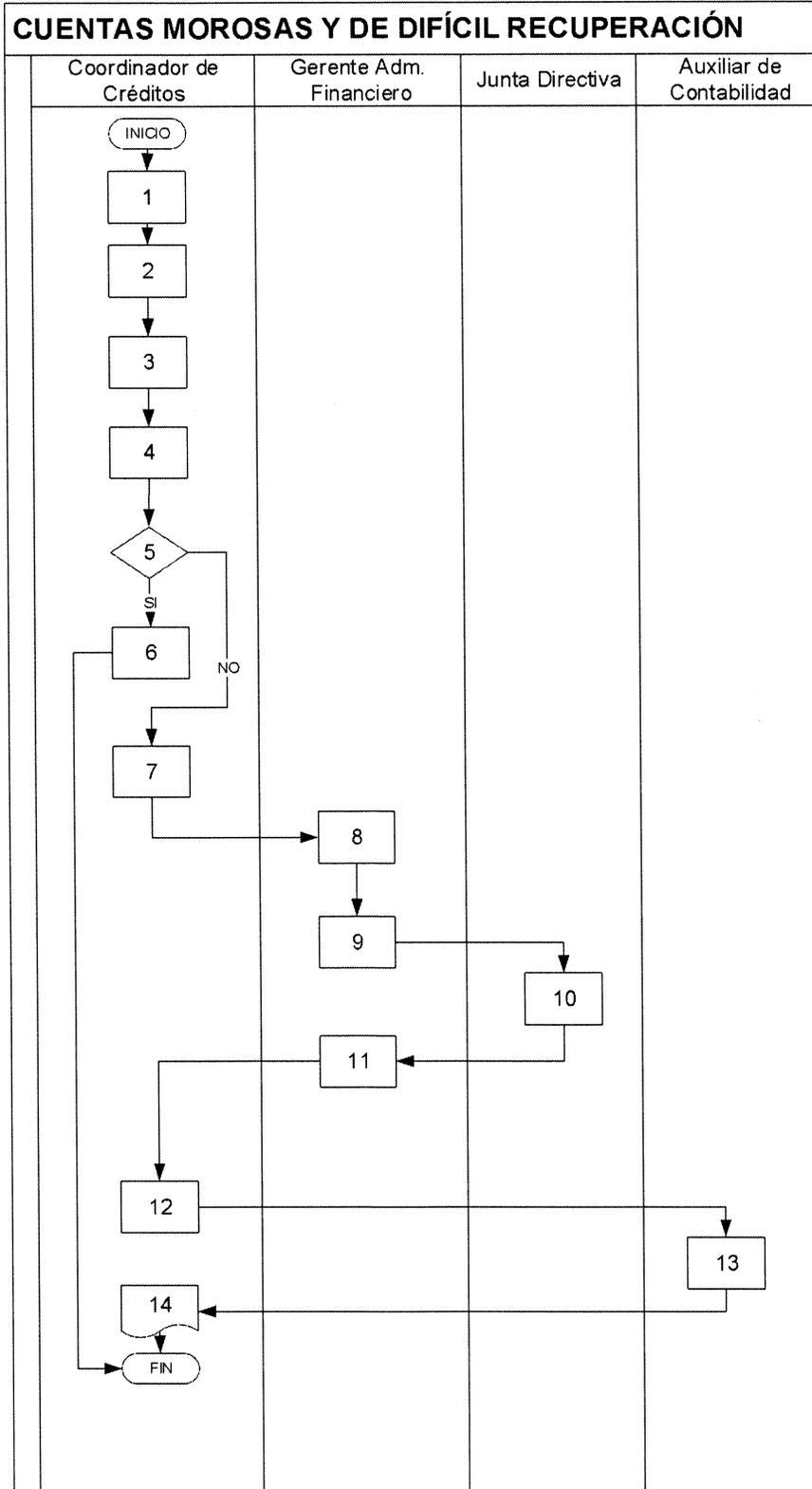
| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 60 |

PROCEDIMIENTO

| CUENTAS MOROSAS Y DE DIFICIL RECUPERACIÓN | | |
|---|-----|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Coordinador de Créditos | 1 | Agota todas las posibilidades de cobro. |
| | 2 | Transcurridos 120 días de la cuenta morosa, se gestiona el cobro por medio de la vía legal. |
| | 3 | Se comunica con el abogado correspondiente para solicitar el trámite. |
| | 4 | Prepara y entrega la papelería que el abogado solicite. |
| | 5 | Si se recupera el cobro por la vía legal, ir a paso 6. Si no se recupera la cuenta, continúa el paso 7. |
| | 6 | Ir al paso 12 del procedimiento de registro de cobros – clientes al crédito y finalizar. |
| | 7 | Gestiona la autorización de la baja del cliente con el Jefe de Créditos y traslada la papelería al Gerente Administrativo Financiero. |
| Gerente Administrativo Financiero | 8 | Aprueba la baja del cliente como cuenta incobrable. |
| | 9 | Traslada la baja del cliente a la Junta Directiva para su aprobación. |
| Junta Directiva | 9 | Aprueba la baja del cliente y traslada papelería al Gerente Administrativo Financiero. |
| Gerente Administrativo Financiero | 10 | Traslada papelería al Coordinador de Créditos. |
| Coordinador de Créditos | 11 | Entrega al Auxiliar de Contabilidad la información entregada por el abogado para solicitar la baja del cliente contablemente. |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 61 |

| CUENTAS MOROSAS Y DE DIFICIL RECUPERACIÓN | | |
|--|------------|---|
| RESPONSABLE | No. | PROCEDIMIENTO |
| Auxiliar de Contabilidad | 12 | Registra las operaciones contables para dar de baja la cuenta incobrable. |
| Coordinador de Créditos | 13 | Archiva el expediente con la documentación correspondiente. |
| -----FIN DEL PROCEDIMIENTO----- | | |



| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 63 |

¿QUÉ SUCEDE CONTABLEMENTE CON LA DECLARACIÓN DE UNA CUENTA INCOBRABLE?

La contabilidad de la empresa registra anualmente una estimación de cuentas incobrables de acuerdo al porcentaje permitido por la ley, que corresponde al 3% sobre la totalidad de las cuentas por cobrar a clientes por concepto de venta de mercaderías al crédito.

Suponiendo que el saldo al 31 de diciembre de 20XX de la cuenta **1.2.03.01 Clientes** sea de Q2,000,000.00, el registro de la operación para crear la estimación de cuentas incobrables sería de la siguiente manera:

1.2.03.01 Clientes Q2,000,000.00

Porcentaje de estimación de cuentas incobrables 3%

CÁLCULO:

$$Q2,000,000.00 \times 3\% = Q60,000.00$$

Partida D-3987

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|---|-------------------|-------------------|
| 31/12/20XX | | | |
| 6.1.02.03 | Cuentas incobrables | Q60,000.00 | |
| 1.2.03.03 | Estimación de cuentas incobrables | | Q60,000.00 |
| | Por concepto de estimación para cuentas de dudosa recuperación. | <u>Q60,000.00</u> | <u>Q60,000.00</u> |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 64 |

A continuación, se presenta un ejemplo de las transacciones que realiza el sistema contable cuando se registra una baja del cliente por cuenta incobrable:

El 20 de agosto del 20XX la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. declara como cuenta incobrable el saldo pendiente de pago del cliente "Abarrotería Nelly" con valor de Q850.00

La partida contable queda de la siguiente forma:

Partida D-5010

| Código Cont. | Cuenta | Debe | Haber |
|-------------------|------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 20/08/20XX | | | |
| 1.2.03.03 | Estimación de cuentas incobrables | Q 850.00 | |
| 1.2.03.01 | Cliente/Abarrotería Nelly | | Q 850.00 |
| | Por concepto de cuenta incobrable. | <u>Q 850.00</u> | <u>Q 850.00</u> |

A continuación se muestra el mayor auxiliar del cliente "Abarrotería Nelly" por la baja de la cuenta incobrable:

| | | | | |
|--|--------------------|------|---------|----------|
| Cliente No. 195 | | | | |
| Datos generales: Nelly Paola Samayoa / Abarrotería Nelly | | | | |
| 1ra Av. 7-20 Zona. 6 | | | | |
| Ciudad de Guatemala | | | | |
| Fecha | Referencia | Debe | Haber | Saldo |
| 10/06/20XX | D-1480 Saldo | | | Q 850.00 |
| 20/08/20XX | D-5010 Cancelación | | Q850.00 | |
| | Saldo final | | | Q - |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 65 |

NOMENCLATURA CONTABLE

Las transacciones de negocios se clasifican en grupos de partidas similares llamadas cuentas. Todo sistema contable tiene una cuenta por separado para cada clase de activo, pasivo, capital, ingreso y gasto. La cuenta tiene dos columnas básicas que se identifican con el nombre de debe y haber.

Los movimientos que se realizan en la columna del debe se llaman cargos y representa un aumento en las cuentas de activo y gasto y una disminución en las cuentas de pasivo, capital e ingreso, mientras que los abonos son los movimientos que se realizan del lado del haber y representa una disminución en las cuentas de activo y gasto y un aumento en las cuentas de pasivo, capital e ingreso.

Este catálogo es una lista que contiene el número y el nombre de cada cuenta en el que las cuentas de activo comienzan con el número uno, las cuentas de pasivo con el número dos, las cuentas de patrimonio y capital con el número tres, las cuentas de ingreso con el número cuatro, las cuentas de costo con el número cinco, las cuentas de gasto con el número seis y otros gastos y productos financieros con el número siete.

A continuación, se presenta la nomenclatura contable de la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S. A. que representa la estructura del sistema contable de la misma:

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 66 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|------------------|--|
| 1 | ACTIVO |
| 1.1 | ACTIVO NO CORRIENTE |
| 1.1.01 | PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO |
| 1.1.01.01 | Edificios |
| 1.1.01.02 | Maquinaria |
| 1.1.01.03 | Mobiliario y equipo |
| 1.1.01.04 | Vehículos |
| 1.1.01.05 | Equipo de cómputo |
| 1.1.01.06 | Herramientas |
| 1.1.01.07 | Equipo de laboratorio |
| 1.1.01.08 | Terrenos |
| 1.1.02 | DEPRECIACIÓN ACUMULADA |
| 1.1.02.01 | Depreciación acumulada edificios |
| 1.1.02.02 | Depreciación acumulada maquinaria |
| 1.1.02.03 | Depreciación acumulada mobiliario y equipo |
| 1.1.02.04 | Depreciación acumulada vehículos |
| 1.1.02.05 | Depreciación acumulada equipo de cómputo |
| 1.1.02.06 | Depreciación acumulada herramientas |
| 1.1.02.07 | Depreciación acumulada equipo de laboratorio |
| 1.1.03 | OTROS ACTIVOS |
| 1.1.03.01 | ACTIVOS INTANGIBLES |
| 1.1.03.01.01 | Gastos de organización |
| 1.1.03.01.02 | Marcas y patentes |
| 1.1.03.01.03 | Software |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 67 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|------------------|---|
| 1.1.03.02 | GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO |
| 1.1.03.02.01 | Seguros pagados por anticipado |
| 1.1.04 | AMORTIZACIÓN ACUMULADA |
| 1.1.04.01 | Amortización acumulada gastos de organización |
| 1.1.04.02 | Amortización acumulada marcas y patentes |
| 1.1.04.03 | Amortización acumulada software |
| 1.2 | ACTIVO CORRIENTE |
| 1.2.01 | EFFECTIVO O EQUIVALENTE A EFFECTIVO |
| 1.2.01.01 | Caja general |
| 1.2.01.02 | Caja chica |
| 1.2.02 | BANCOS |
| 1.2.02.01 | Banco A |
| 1.2.02.02 | Banco B |
| 1.2.02.03 | Banco C |
| 1.2.03 | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR |
| 1.2.03.01 | Clientes |
| 1.2.03.02 | Empleados |
| 1.2.03.03 | Estimación de cuentas incobrables |
| 1.2.03.04 | Cheques rechazados |
| 1.2.03.05 | Anticipo de sueldo empleados |
| 1.2.03.06 | Préstamo de sueldo empleados |
| 1.2.03.07 | Empresa relacionada X |
| 1.2.03.08 | Empresa relacionada Y |
| 1.2.04 | IMPUESTOS |
| 1.2.04.01 | IVA por cobrar |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 68 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|---------------|--|
| 1.2.04.02 | IVA – Exenciones |
| 1.2.04.03 | IVA - Retenciones |
| 1.2.04.04 | Impuesto sobre la renta |
| 1.2.04.05 | Impuesto de solidaridad |
| 1.2.05 | ANTICIPOS SOBRE COMPRAS |
| 1.2.05.01 | Anticipo sobre compras |
| 1.2.06 | INVENTARIOS |
| 1.2.06.01 | Inventario de producto terminado |
| 1.2.06.02 | Inventario de producto en proceso |
| 1.2.06.03 | Inventario de materia prima |
| 1.2.06.04 | Inventario material de empaque |
| 1.2.06.05 | Inventario de materiales y suministros |
| 1.2.06.06 | Inventario en tránsito |
| 1.2.07 | INVERSIONES |
| 1.2.07.01 | Inversiones a corto plazo |
| 2 | PASIVO |
| 2.1 | PASIVO NO CORRIENTE |
| 2.1.01 | PRÉSTAMOS BANCARIOS |
| 2.1.01.01 | Banco A |
| 2.1.01.02 | Banco B |
| 2.1.02 | RESERVAS |
| 2.1.02.01 | Reserva para indemnizaciones |
| 2.2 | PASIVO CORRIENTE |
| 2.2.01 | PRESTAMOS BANCARIOS |
| 2.2.01.01 | Préstamos bancarios |
| 2.2.02 | PROVEEDORES |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 69 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|---------------|---------------------------------------|
| 2.2.02.01 | Proveedores |
| 2.2.03 | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR |
| 2.2.03.01 | Cuentas por pagar |
| 2.2.03.02 | Empresa relacionada X |
| 2.2.03.03 | Empresa relacionada Y |
| 2.2.03.04 | Anticipos clientes |
| 2.2.04 | IMPUESTOS POR PAGAR |
| 2.2.04.01 | IVA por pagar |
| 2.2.04.02 | ISR por pagar |
| 2.2.04.03 | ISO por pagar |
| 2.2.04.04 | Retenciones ISR proveedores |
| 2.2.04.05 | Retenciones ISR empleados |
| 2.2.04.06 | Retenciones IVA facturas especiales |
| 2.2.05 | PRESTACIONES LABORALES |
| 2.2.05.01 | Provisión bono 14 |
| 2.2.05.02 | Provisión aguinaldo |
| 2.2.05.03 | Provisión vacaciones |
| 2.2.05.04 | Provisión indemnización |
| 2.2.06 | CUOTAS POR PAGAR |
| 2.2.06.01 | Cuota patronal IGSS |
| 2.2.06.02 | Cuota laboral IGSS |
| 3 | PATRIMONIO Y CAPITAL |
| 3.1 | CAPITAL SOCIAL |
| 3.1.01 | CAPITAL |
| 3.1.01.01 | Capital autorizado |
| 3.1.01.02 | Capital suscrito y pagado |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 70 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|---------------|------------------------------------|
| 3.1.02 | RESERVA LEGAL |
| 3.1.02.01 | Reserva legal |
| 3.1.03 | UTILIDADES |
| 3.1.03.01 | Utilidad del periodo |
| 3.1.03.02 | Pérdida del periodo |
| 3.1.03.03 | Utilidad acumulada |
| 3.1.03.04 | Pérdida acumulada |
| 4 | INGRESOS Y VENTAS |
| 4.1 | VENTAS |
| 4.1.01 | VENTAS LOCALES |
| 4.1.01.01 | Ventas locales |
| 4.1.01.02 | Ventas empresas relacionadas |
| 4.1.02 | REBAJAS SOBRE VENTAS |
| 4.1.02.01 | Descuentos sobre ventas |
| 4.1.02.02 | Devoluciones sobre ventas |
| 4.1.03 | OTROS INGRESOS |
| 4.1.03.01 | Otros ingresos |
| 5 | COSTOS |
| 5.1 | COSTO DE VENTAS |
| 5.1.01 | INVENTARIO I |
| 5.2 | INVENTARIO II |
| 5.2.01 | MATERIA PRIMA |
| 5.2.01.01 | Materias primas |
| 5.2.02 | MANO DE OBRA DIRECTA |
| 5.2.02.01 | Sueldos y salarios ordinarios |
| 5.2.02.02 | Sueldos y salarios extraordinarios |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 71 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|------------------|---|
| 5.2.02.03 | Bonificación |
| 5.2.02.04 | Aguinaldo |
| 5.2.02.05 | Vacaciones |
| 5.2.02.06 | Indemnización |
| 5.2.02.07 | Bono 14 |
| 5.2.02.08 | IGSS patronal |
| 5.2.03 | GASTOS DE FABRICACIÓN |
| 5.2.03.01 | MANO DE OBRA INDIRECTA |
| 5.2.03.01.01 | Sueldos y salarios ordinarios |
| 5.2.03.01.02 | Sueldos y salarios extraordinarios |
| 5.2.03.01.03 | Bonificación |
| 5.2.03.01.04 | Aguinaldo |
| 5.2.03.01.05 | Vacaciones |
| 5.2.03.01.06 | Indemnización |
| 5.2.03.01.07 | Bono 14 |
| 5.2.03.01.08 | IGSS patronal |
| 5.2.03.02 | MATERIALES, SUMINISTROS Y OTROS GASTOS |
| 5.2.03.02.01 | Agroquímicos e insecticidas |
| 5.2.03.02.02 | Combustibles |
| 5.2.03.02.03 | Lubricantes |
| 5.2.03.02.04 | Energía eléctrica |
| 5.2.03.02.05 | Depreciaciones |
| 5.2.03.02.06 | Fletes y acarreo |
| 5.2.03.02.07 | Lavado de envases |
| 5.2.03.02.08 | Material de empaque |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 72 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|---------------|-------------------------------|
| 5.2.03.02.09 | Papelería y útiles |
| 5.2.03.02.10 | Materiales y repuestos |
| 5.2.03.02.11 | Mantenimiento |
| 5.2.03.02.12 | Reparaciones |
| 5.2.03.02.13 | Seguros |
| 5.2.03.02.14 | Laboratorio |
| 5.2.03.02.15 | Implementos de seguridad |
| 5.2.03.02.16 | Fumigación |
| 5.2.03.02.17 | Limpieza |
| 5.2.03.02.18 | Uniformes |
| 6 | GASTOS |
| 6.1 | GASTOS DE OPERACIÓN |
| 6.1.01 | SUELDOS Y PRESTACIONES |
| 6.1.01.01 | Sueldo ordinario |
| 6.1.01.02 | Sueldo extraordinario |
| 6.1.01.03 | Comisiones sobre ventas |
| 6.1.01.04 | Aguinaldo |
| 6.1.01.05 | Vacaciones |
| 6.1.01.06 | Bono 14 |
| 6.1.01.07 | Indemnización |
| 6.1.01.08 | Cuota patronal IGSS |
| 6.1.02 | GASTOS VARIOS |
| 6.1.02.01 | Papelería y útiles |
| 6.1.02.02 | Depreciaciones |
| 6.1.02.03 | Cuentas incobrables |
| 6.1.02.04 | Laboratorio |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 73 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|-----------|--|
| 6.1.02.05 | Fletes y acarreo |
| 6.1.02.06 | Honorarios profesionales |
| 6.1.02.07 | Impuestos y contribuciones |
| 6.1.02.08 | Mantenimiento y limpieza |
| 6.1.02.09 | Uniformes |
| 6.1.02.10 | Seguros |
| 6.1.02.11 | Alquileres |
| 6.1.02.12 | Seguridad y vigilancia |
| 6.1.02.13 | Publicidad |
| 6.1.02.14 | Patrocinio de eventos |
| 6.1.02.15 | Promociones |
| 6.1.02.16 | Amortizaciones |
| 6.1.02.17 | Capacitaciones |
| 6.1.02.18 | Repuestos y accesorios |
| 6.1.02.19 | Viáticos |
| 6.1.02.20 | Combustibles y lubricantes |
| 6.1.02.21 | Reparaciones y mantenimiento edificio |
| 6.1.02.22 | Reparaciones y mantenimiento maquinaria |
| 6.1.02.23 | Reparaciones y mantenimiento mobiliario y equipo |
| 6.1.02.24 | Reparaciones y mantenimiento vehículos |
| 6.1.02.25 | Reparaciones y mantenimiento equipo de cómputo |
| 6.1.02.26 | Reparaciones y mantenimiento herramientas |
| 6.1.02.27 | Energía eléctrica |
| 6.1.02.28 | Agua potable |

| | | |
|---|---|------------|
|  | EMPRESA PRODUCTORA DE ACEITES COMESTIBLES, S. A. | P-CC-15 R1 |
| | DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS | Junio 2019 |
| | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y CONTABLES | Pág. 74 |

| CÓDIGO | CUENTA |
|---------------|---|
| 6.1.02.29 | Telefonía e internet |
| 7 | OTROS GASTOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS |
| 7.1 | GASTOS FINANCIEROS |
| 7.1.01 | GASTOS |
| 7.1.01.01 | Intereses bancarios |
| 7.1.01.02 | Pérdida en diferencial cambiario |
| 7.1.01.03 | Pérdida en venta de activos |
| 7.1.01.04 | Otros gastos financieros |
| 7.2 | PRODUCTOS FINANCIEROS |
| 7.2.01 | PRODUCTOS |
| 7.2.01.01 | Intereses bancarios |
| 7.2.01.02 | Ganancia en diferencial cambiario |
| 7.2.01.03 | Ganancia en venta de activos |
| 7.2.01.04 | Otros ingresos financieros |

CONCLUSIONES

1. Las empresas productoras de aceites comestibles forman parte de las empresas agroindustriales de Guatemala, transformando su materia prima procedente de la agricultura para la producción y comercialización de productos competitivos, cumpliendo con altos estándares de calidad y ejecutando programas de acción para la protección del medio ambiente.
2. Los colaboradores de las empresas productoras de aceites comestibles pueden incurrir en efectuar sus funciones de manera empírica con base a la experiencia y a la práctica continua, debido a que las políticas y procedimientos establecidos no están documentados, lo cual representa distintos tipos de riesgos operativos y estratégicos para la organización.
3. Tomando en cuenta la importancia que representa la gestión adecuada de los créditos para garantizar la liquidez de las empresas, las organizaciones pueden recurrir a solicitar los servicios de consultoría del Contador Público y Auditor con el fin de proteger los bienes y evaluar la efectividad de los procedimientos.
4. El manual de políticas y procedimientos operativos y contables al Departamento de Créditos propuesto en la Empresa Productora de Aceites Comestibles, S.A. permitirá que los colaboradores sepan exactamente cuáles son sus responsabilidades y objetivos, y conozcan cómo se desarrollan los métodos y procedimientos de cada proceso, y a la vez, facilitará el proceso de inducción a futuros integrantes del departamento.

RECOMENDACIONES

1. Es indispensable que las empresas industriales y agroindustriales se apoyen en el uso de la tecnología, procesos de calidad y buenas prácticas operativas y contables para posicionarse en el mercado y satisfacer el consumo y las necesidades específicas del cliente mejorando su competitividad y sus oportunidades de desarrollo.
2. Con la implementación de manuales de políticas y procedimientos operativos y contables es indispensable regular que su uso sea de carácter obligatorio y aplicable para cualquier persona que de alguna forma intervenga en el proceso de la ejecución de las actividades del área, así como debe ser flexible y adaptable.
3. Es necesario que el Contador Público y Auditor efectúe un diagnóstico de la situación actual en las empresas productoras de aceites comestibles para identificar posibles riesgos operativos y administrativos con la finalidad de apoyar a los directivos a evaluar oportunidades de mejora para alcanzar los objetivos propuestos.
4. El manual de políticas y procedimientos contables propuesto debe ser difundido a los colaboradores del departamento de créditos, y posteriormente debe estar disponible para su consulta en cualquier momento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvarez Torres, M. G. (2015). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (Tercera ed.). México, México: Panorama
2. Asamblea Nacional Constituyente. *Constitución Política de la República de Guatemala*. (1985).
3. Congreso de la República de Guatemala. *Código de Comercio, Decreto 2-70*.
4. Congreso de la República de Guatemala. *Código de Trabajo, Decreto 1441*.
5. Congreso de la República de Guatemala. *Código Tributario, Decreto 6-91*.
6. Congreso de la República de Guatemala. *Decreto 37-2001*.
7. Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012*.
8. Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92*.
9. Congreso de la República de Guatemala. *Ley de Creación del Instituto de Recreación de los Trabajadores de Guatemala, Decreto 1528*.
10. Congreso de la República de Guatemala. *Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92*.

11. Congreso de la República de Guatemala. *Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008.*
12. Congreso de la República de Guatemala. *Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Decreto 295.*
13. Congreso de la República de Guatemala. *Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado, Decreto 76-78.*
14. International Accounting Standards Board – IASB. (2015). Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para PYMES)
15. International Auditing and Assurance Standards Board – IAASB. Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000.
16. International Ethics Standards Board for Accountants – IESBA. (2014). Manual del Código de Ética para profesionales de la Contabilidad.
17. Warren, C. S., Reeve, J. M., Duchac, J. E. (2010) Contabilidad Financiera (11ª ed.). México, México: Cengage Learning.

WEBGRAFÍA

18. Banco de Guatemala. Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, sección de Cuentas Nacionales. (2017). *Producto Interno Bruto Trimestral. Cuarto trimestre de 2017.* Recuperado de: https://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/4T_2017_JM.pdf

19. Banco de Guatemala. Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, sección de Cuentas Nacionales. (2017). *Producto Interno Bruto Trimestral. Primer trimestre de 2018*. Recuperado de:
https://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/1T_2018_JM.pdf
20. Gestión de Sistemas. Elaboración de manuales administrativos. (2010). Recuperado de:
<https://mdjesus.wordpress.com/2010/06/10/elaboracion-de-manuales-administrativos/>
21. Gremial de Palmicultores de Guatemala – GREPALMA. Recuperado de:
<http://www.grepalma.org/?o=2>
22. IEEE GlobalSpec Engineering 360. ANSI X3.5. Símbolos de diagramas de flujo y su uso. Recuperado de:
<https://standards.globalspec.com/std/1713332/ansi-x3-5>
23. Metodología para la elaboración de manuales administrativos. Recuperado de:
http://xalapa.gob.mx/wpcontent/uploads/2011/02/metodologiaElaboracion_manualesAdmon.pdf
24. Prácticas contables. Procedimientos contables y no contables. (2012) Recuperado de:
<http://prcticascontables.blogspot.com/2012/03/procedimientos-contables-y-no-contables.html>