

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS
POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PELÍCULAS**

TESIS

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

POR

MARYORI ANDREA MARIA MONTENEGRO BALCARCEL

PREVIO A CONFERIRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, ABRIL DE 2020

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primario	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	Licda. Alba Yojana Ortega Mota
Contabilidad	Licda. Enma Yolanda Chacón Ordóñez
Auditoría	Lic. José Antonio Vielman

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. MS.c. Erick Orlando Hernández Ruiz
Secretario	Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

Guatemala 29 de julio de 2019

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


Respetable señor Decano:

De conformidad con el nombramiento DICTAMEN-AUDITORÍA No. 308-2017, emitido por la decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas de fecha veinticinco de julio de dos mil diecisiete, me permito informar que fui designado como asesor de la tesis titulada: "Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar en una empresa Distribuidora de Películas.", elaborada por la estudiante Maryori Andrea María Montenegro Balcarcel.

Considero que el trabajo en mención reúne los requisitos profesionales requeridos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y estimo que es un valioso aporte, para la comunidad estudiantil y profesional de la Contaduría Pública y Auditoría.

Por lo anterior y con mi opinión favorable, recomiendo que el presente trabajo sea aceptado, para su discusión en el examen privado de tesis, previo a que Maryori Andrea María Montenegro Balcarcel, pueda optar al título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,


Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 9052

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 00202-2020
Guatemala, 07 de febrero del 2020

Estudiante
MARYORI ANDREA MARÍA MONTENEGRO BALCARCEL
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 02-2020, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 30 de enero de 2020, que en su parte conducente dice:

"CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista las providencias de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, 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:

MARYORI ANDREA MARÍA MONTENEGRO BALCARCEL	201011181-1	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PELÍCULAS
---	-------------	--

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 CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch



ACTO QUE DEDICO

- A DIOS:** Por brindarme sabiduría, fortaleza, por llenar mi vida de muchas bendiciones y nunca abandonarme.
- A MIS PADRES:** José Angel Montenegro y Magali Balcarcel que por sus sacrificios y su trabajo arduo brindándome la oportunidad de estudiar, por su amor incondicional y por las palabras de aliento para que no me diera por vencida.
- A MIS HERMANOS:** Ángel y Allan Montenegro que siempre nos hemos tenido el uno al otro y me han demostrado que nunca hay que rendirse y que con perseverancia se llega a la meta.
- A MI ESPOSO:** Javier Martinez por su apoyo brindado y sus palabras de amor y por ayudarme a poder seguir y terminar esta meta.
- A MI HIJA:** Giorgiana "mi pequeñita" que los días cansados y difíciles los ha convertido más livianos con la sonrisa que la caracteriza siendo un empujoncito a seguir luchando.
- A MIS AMIGOS:** En quienes me he apoyado y me han demostrado su apoyo de diversas formas, y ser mi ejemplo a seguir en especial a María Jose Vásquez quien desde el inicio de la carrera ha estado conmigo y nos hemos apoyado y así seguirá siendo.
- A MI SUPERVISOR:** Lic. Carlos Vicente Solórzano Soto, agradecimiento sincero por el tiempo brindado, asesoría, experiencia profesional y conocimientos.

**A LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS:**

Por permitirme formar parte de sus profesionales distinguidos y brindarme los conocimientos necesarios para culminar la carrera de Contaduría Pública y Auditora.

A MI ALMA MÁTER:

La Universidad de San Carlos de Guatemala, por la inigualable formación profesional que en sus recintos me otorgó.

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PELÍCULAS	
1.1 Definición	1
1.1.2 Historia de la cinematografía	1
1.2 Productoras de cine	2
1.3 Exhibidores	3
1.4 Regalías	3
1.5 Clasificación de películas	3
1.5.1 AA- Comprensible para menores de 7 años	3
1.5.2 A- Apto para todo público	4
1.5.3 B- Apto para mayores de 12 años	4
1.5.4 B-15 – Apto para mayores de 15 años	4
1.5.5 C – Apto para mayores de 18 años	4
1.6 Organización de la empresa distribuidora de películas	4
1.7 Constitución de una empresa distribuidora de películas	6
1.8 Legislación aplicable	6
1.8.1 Asamblea Nacional Constituyente Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas	7
1.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91 Código Tributario y sus reformas	8
1.8.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70 Código de Comercio y sus reformas	11
1.8.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441 Código de trabajo y sus reformas	13

1.8.5	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 33-98 Ley de derechos del autor y sus derechos conexos de Guatemala	12
1.8.6	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.27-92 Ley de Impuesto al valor agregado y sus reformas	15
1.8.7	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.10-2012 Ley de Actualización tributaria libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas	18
1.8.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 114-97 Ley de Organismo Ejecutivo, Ministerio de Cultura y Deportes	19
1.8.9	Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público Decreto No.42-92	21
1.8.10	Congreso de la República de Guatemala, Ley Reguladora del Aguinaldo Decreto No.76-78	21
1.8.11	Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto No. 73-2008	22
1.8.12	Congreso de la República de Guatemala, Bonificación incentivo para los trabajadores del sector privado Decreto No.78-89	22

CAPÍTULO II

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO MARCO INTEGRADO

2.1	Control Interno	24
2.1.1	Definición de Control Interno	24
2.1.2	Clasificación Control Interno	26
2.1.3	Importancia	27
2.2	Fases de control	27
2.3	Relación objetivos, componentes y principios	28
2.4	Componentes y principios del control interno	30

2.4.1	Entorno de control	31
2.4.2	Evaluación de riesgos	32
2.4.3	Actividades de control	33
2.4.4	Información y comunicación	34
2.4.5	Actividades de supervisión	34
2.5	Limitaciones del control interno	35
2.6	Funciones y responsabilidades	37
2.7	Auditoría	39
2.8	Clasificación	39
2.8.1	Por la procedencia del auditor que la realiza	39
2.8.2	Por su área de aplicación	39
2.8.3	Otras Clasificaciones	40
2.9	Auditoría Interna	40
2.9.1	Importancia	41
2.10	Código de Ética	42
2.10.1	Proceso de planificación	38
2.11	Normas Internacionales para el ejercicio de la Auditoría Interna	44

CAPÍTULO III

CUENTAS POR COBRAR

3.1	Cuentas por Cobrar	48
3.2	Definición	48
3.3	Origen de las cuentas por cobrar	49
3.3.1	Importancia	50
3.4	Clasificación	52
3.5	Administración de cuentas por cobrar	52
3.5.1	Políticas de crédito	54
3.6	Cuentas incobrables	51

3.7	Riesgo	58
3.7.1	Riesgo crediticio	60

CAPÍTULO IV

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PELÍCULAS (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	63
4.2	Nombramiento de auditoría interna	70
4.3	Planificación de la auditoría	71
4.4	Programa de trabajo	79
4.5	Evaluación de los componentes Marco Integrado	82
4.5.1	Entorno de control	82
4.5.2	Evaluación de riesgos	86
4.5.3	Actividades de control	88
4.5.4	Información y comunicación	91
4.5.5	Supervisión	94
4.6	Papeles de trabajo	97
4.7	Marcas de auditoría	170
4.8	Informe de auditoría interna	174
	CONCLUSIONES	186
	RECOMENDACIONES	187
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	188

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Nombre	Página
1	Factores de riesgo	36
2	Funciones y responsabilidades	37

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Nombre	Página
1	Relación entre objetivos y componentes de control	29

INTRODUCCIÓN

El control debe ser aplicado en cualquier actividad de una persona individual o jurídica, siendo la parte fundamental para la consecución de objetivos y la generación de utilidades, para ello es imprescindible que exista un plan para identificar de riesgos, así como tener establecidos controles y supervisión a las actividades de la empresa, además que existan políticas y estructura organizacional para que el adecuado manejo de sus diversos recursos.

Los controles internos como es de mayor conocimiento permiten evitar o minimizar un riesgo, permitiendo detectar y mitigar alguna actividad anómala o inadecuada. Pero no es únicamente esta la función de dichos controles, si no que al mismo tiempo permite poder controlar las operaciones y transacciones que se realizan para que se evalúen si los procesos que se realizan hoy en día dentro de la empresa son aun funcionales dando paso en lograr la optimización de tiempos y recursos, con esto generara beneficio económico significativo para la empresa.

Para que estos controles puedan funcionar adecuadamente, se debe primero conocer cuáles y como son los procesos y transacciones que se realizan de cada área de la empresa. Luego de conocer cada uno de sus procesos y transacciones, así como también conocer las tareas asignadas a cada colaborador, se deberá plantear una discusión con las áreas implicadas para saber cuáles son sus necesidades y conocer si ese control es factible y de uso eficiente. Luego de determinar cada control interno las gerencias deberán comunicar y hacer llegar esta información a cada colaborador que deba aplicarlos dentro de sus actividades diarias.

Luego de comunicarlo tanto las gerencias como las jefaturas están encargadas de dar seguimiento y validar si efectivamente están siendo aplicados como se estipularon. Si en dado caso la administración cree necesaria una evaluación más a detalle, solicitará al departamento de auditoría interna que realice las evaluaciones pertinentes y necesarias para poder determinar si dichos controles se cumplen y si son eficientes y funcionales para la empresa.

Cada área cumple diversas funciones independientes pero que al final lo que se deje de realizar afecta a las demás áreas y en global a la entidad. Por ejemplo, el objetivo de cada empresa es poder vender y ganar clientes y mes a mes esperan incrementar las ventas, pero ¿qué sucede si por esas ventas no existe ningún ingreso? No tendría ningún beneficio para la empresa, es ahí donde el ciclo de la empresa se ve afectado. El área de cuentas por cobrar es conocida también como el “dinero esperando a ser tomado”, es el activo con mayor disponibilidad después de caja y bancos.

Dado a lo mencionado con anterioridad es una de las áreas con la que, con mayor razón debe tener controles adecuados y específicos que logren poder optimizar e inspeccionar cada proceso y transacción y lograr los objetivos de la empresa. La evaluación del control interno dentro del área de cuentas por cobrar se debe tomar en cuenta muchos factores como, por ejemplo, si existe algún control que permita limitar y sancionar al cliente si este no llegase a concretar pago.

Para que el saldo de cuentas por cobrar sea sano o no se considere incobrable no debiesen existir saldos de antigüedad mayor a 30 días, salvo a que el cliente tenga algún convenio con la empresa.

El presente trabajo incluye cuatro capítulos desarrollados de la siguiente manera:

Capítulo I, se desarrollan varios temas vinculados con la unidad de análisis, definiciones, características, funcionamiento, marco legal aplicable y requisitos para su funcionamiento

Capítulo II, se hace referencia a las definiciones, clasificaciones, importancia, Objetivos, Fases del control interno, también se aborda el tema de auditoría, la definición, clasificación para efectos de este trabajo el enfoque es la auditoría interna y los procesos que conlleva realizar el trabajo de auditoría interna.

Capítulo III se refiere a la definición, clasificación importancia, el origen de las cuentas por cobrar, así también se aborda el tema de riesgo y el riesgo crediticio.

En el capítulo IV, se desarrolla el trabajo de campo que muestra los puntos a considerar en la evaluación del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la distribución películas, en este capítulo se describen antecedentes del trabajo de campo, nombramiento de auditoría interna para la realización de la evaluación, así como componentes necesarios para la planificación específica de la evaluación del sistema control interno, que incluye el conocimiento del entorno de control, plan de trabajo y evidencia utilizada en la evaluación y para finalizar el informe de control interno dirigido a la Junta Directiva, el cual

contiene información sobre áreas de oportunidad y planes de acción que permitirán fortalecer el sistema de control interno de la organización.

Y por último se incluyen las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas utilizadas en la elaboración de esta tesis.

CAPÍTULO I EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PELÍCULAS

1.1 Definición

Para una empresa distribuidora de películas su función principal es la prestación de servicios, como su nombre lo indica distribuye películas, pero, como, a quien y cuáles son los procedimientos previos para distribuirla.

Una distribuidora de películas puede adquirir el permiso de ser la representante de grandes cadenas productoras de cine como Warner, Disney entre otros. Como también puede distribuir películas independientes, las productoras independientes son consideradas con ese término porque son de productoras pequeñas y no tan conocidas, como las mencionadas anteriormente.

Estas empresas al momento de comprar una película para distribuirla se encargan de realizar la logística de publicidad y así también de conseguir la mayor cantidad de exhibidores y salas para poder ser reproducida. La distribuidora determina el porcentaje de ingreso que percibirá juntamente con la productora de la película tomando en cuenta los gastos de publicidad como el porcentaje de ganancia que obtienen los exhibidores.

1.1.2 Historia de la cinematografía

“La industria cinematográfica se originó en Estados Unidos y fue ahí donde se conoció, fue creciendo tanto empresarial como productivo. El cine al contrario de otras formas de arte, son necesarias estas funciones: producción, distribución y exhibición, determinando el sentido empresarial e industrial de la obra cinematográfica.”(19:1)

El 28 de diciembre de 1895 los hermanos Lumière crearon el nacimiento del cine convirtiéndolo como un arte industrial al servicio mercantil, luego

adquirió su estatus de cultural. Las compañías pioneras en la industria cinematográfica aparecieron a finales del siglo XIX.

Las primeras compañías que crearon filmes empezaron realizando noticieros teniendo como estrella principal a Mary Pickford. Las primeras industrias que se crearon son: Biograph, La Vitagraph(1898), La Kalem Company(1907), La Essanay Company(1907).

Anteriormente la proyección se realizaba en ferias y teatros antes de especializarse en programar espectáculos cinematográficos que fueron cambiando hasta como hoy en día los conocemos. Surgieron los circuitos y cadenas de distribución como: Fox, Warner, Zukor, entre otros, estas dirigidas por emigrantes europeos y se alejaron del resto de la industria.

Emigrantes judíos propietarios de los canales de exhibición MPPC lucharon contra el monopolio del trust. Esta situación provoco diversos conflictos legales e incluso tomaron acciones violentas, asaltando salas de cine, interrumpiendo los rodajes o confiscando los aparatos técnicos. Todo esto conllevó a la creación y fundación de grandes compañías productoras que hoy en día siguen vigentes como por ejemplo Hollywood.

1.2 Productoras de Cine

Dentro de la industria cinematográfica son los representantes legales de una obra cinematográfica y responsable de la organización y la elaboración de la película juntamente con el director. Es encargada de la contratación de los actores y actrices y personal que apoyara a la elaboración de esta. Son el contacto directo de los publicistas y distribuidores para el alcance de la obra.

1.3 Exhibidores

Un exhibidor que es más conocido como una sala de proyección, sala de cine o simplemente cine, es un área adecuado para la exhibición de la película y está compuesto por una pantalla de proyección y butacas.

Dependiendo del lujo de la sala de cine algunas tienen servicio de comida a su lugar, con butacas de cuero.

Las salas de cine son gestionadas por los exhibidores estos rentan las copias de exhibición a los distribuidores como lo mencionamos anteriormente. En su mayoría lo percibido en las salas el exhibidor recibe entre un cuarenta por ciento (40%) y un cincuenta por ciento (50%), en caso de que la película sea taquillera las distribuidoras piden un sesenta por ciento (60%) de lo recaudado.

1.4 Regalías

“Las regalías es la remuneración que obtiene el dueño de un derecho cuando alguien lo utiliza. En otras palabras, cuando una persona explota algún derecho debe pagar regalías.” (6:5)

1.5 Clasificación de películas

A continuación se detallan las diferentes clasificaciones que existen para categorizar una película:

1.5.1 AA- Comprensible para menores de 7 años

El contenido de la película no contiene actos de violencia en ningún aspecto, ni actos que provoquen algún trastorno psicológico en los niños.

1.5.2 A- Apto para todo público

Contiene muy poca violencia, no hay escenas de desnudos, sexo o consumo de drogas. Sin embargo, si puede contener el consumo de cigarrillos o alcohol.

1.5.3 B- Apto para mayores de 12 años

Puede contener temas de adultos, escenas en las que usan alcohol tabaco y algunas escenas profanas, violencia o escenas breves de desnudos.

1.5.4 B-15 – Apto para mayores de 15 años

Contienen temas intensos, violencia, desnudez, sexo o un lenguaje más fuerte que las películas B, pero no tanto como para ser clasificación C. Puede existir consumo de drogas.

1.5.5 C – Apto para mayores de 18 años

Contiene material para adultos. Puede tener un lenguaje gráfico y escenas de violencia, sexo, desnudez y uso de drogas.

1.6 Organización de la empresa distribuidora de películas

Comprende la estructura e integración de las unidades y los recursos (materiales, financieros, humanos y tecnológicos) de una empresa, así como establecimiento de sus atribuciones y relaciones entre estos.

- a) Asamblea General de Accionistas: es el máximo órgano social que está conformado por accionistas de la empresa.
- b) Consejo de Administración: es el órgano que se encarga de dirigir la empresa cuando la asamblea no está reunida.

- c) Auditoría Interna: son los encargados de mejorar los controles de gestión y administrar los riesgos.
- d) Auditoría Externa: supervisa que los estados financieros de la organización cumplan la normativa específica.
- e) Gerencia General: este vela por las funciones de mercado, ventas y operaciones, como también coordinar las funciones y planifica estrategias.
- f) Gerencia Financiera: se encarga de la administración eficiente del capital de trabajo, equilibrio de los criterios de riesgo en la rentabilidad.
- g) Gerencia Administrativa: se desarrollan estrategias que están enfocadas en la rentabilidad y orientación a los servicios y asignación eficiente de recursos.
- h) Contabilidad: se encarga de establecer en papel los resultados obtenidos de la empresa y velar por que cada uno de los procedimientos se cumplan.
- i) Sub-Gerencia de Ventas: dirige, organizar y controla la comercialización.
- j) Cuentas por cobrar: se controla y gestiona a los clientes y realiza gestión de cobranza.
- k) Coordinación de Logística: esta persona tiene a su cargo estar pendiente de la recepción de las cintas cinematográficas y distribuirlos a los exhibidores, realizar la censura de las mismas.
- l) Mercadeo y Publicidad: esta persona es la encargada de organizar y contactar los diferentes medios para realizar la publicidad, así como también de programar, proyectar y realizar las comunicaciones visuales destinadas a transmitir en mensajes específicos.

- m) Asistente Contable: ejecuta registros contables, elaboración de reportes, así como también el archivo de la papelería importante.
- n) Mensajería: encargado de llevar paquetería, documentación a destinos fuera de la empresa, así como también encargado de recolectar pagos de clientes.

1.7 Constitución de una empresa distribuidora de películas

Para que una empresa pueda iniciar operaciones en el país de Guatemala, Primero elabora en escritura pública en la que se anota:

- a) Identificación de cada uno de los accionistas.
- b) Determinar una denominación de la sociedad previo debe ser validada en el registro mercantil si la denominación está disponible.
- c) Actividades a las que se dedicará la sociedad.
- d) El capital.

Segundo efectuar el trámite de inscripción en el registro mercantil entre ellos está también los avisos y publicaciones.

Tercero se tramitan las patentes de comercio de sociedad y de empresa. Cuarto elaborar e inscribirse el o los nombramiento(s) de la(s) persona(s) que ostentará(n) el o los cargo(s) de representante legal de la entidad. Quinto elaborar los títulos de acciones y presentación del aviso de emisión de acciones al registro mercantil.

1.8 Legislación aplicable

A continuación se detalla la legislación básica para estar de acuerdo al marco legal en el país.

1.8.1 Asamblea Nacional Constituyente Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas

Dentro de la constitución se establece lo que el Estado tiene como obligación con la vida humana y lo que los humanos tenemos como obligación hacia el Estado. Para fines de esta tesis se enfocará sobre estos artículos que menciona sobre el derecho de autor y la libertad de industria, comercio y trabajo.

- a) “Artículo 42 Derecho de autor o inventor nos menciona que se reconoce el derecho de autor y el derecho de inventor; los titulares de los mismos gozarán de la propiedad exclusiva de su obra o invento, de conformidad con la ley y los tratados internacionales”.(1:10)

- b) “Artículo 43 Libertad de industria, comercio y trabajo indica que se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.” (1:10)

- c) “Artículo 239 Principio de legalidad, corresponde con exclusividad al Congreso de la República, decretar impuestos ordinarios y extraordinarios, arbitrios y contribuciones especiales, conforme a las necesidades del Estado y de acuerdo a la equidad y justicia tributaria, así como determinar las bases de recaudación, especialmente las siguientes:
 - a) El hecho generador de la relación tributaria.
 - b) Las exenciones.
 - c) El sujeto pasivo del tributo y la responsabilidad solidaria.
 - d) La base imponible y el tipo impositivo.

- e) Las deducciones, los descuentos, reducciones y recargos.
- f) Las infracciones y sanciones tributarias.” (1:61)

1.8.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91 Código Tributario y sus reformas

En el código tributario se encuentran las normas de derecho público que normarán las relaciones jurídicas que se generen de los tributos establecidos por el Estado, excepto las relaciones tributarias aduaneras y municipales, éste se aplicara de forma supletoria.

- a) “Artículo 14 Concepto de la obligación tributaria, la obligación tributaria constituye un vínculo jurídico, de carácter personal, entre la Administración Tributaria y otros entes públicos acreedores del tributo y los sujetos pasivos de ella. Tiene por objeto la prestación de un tributo, surge al realizarse el presupuesto del hecho generador previsto en la ley y conserva su carácter personal a menos que su cumplimiento se asegure mediante garantía real o fiduciaria, sobre determinados bienes o con privilegios especiales.
La obligación tributaria pertenece al derecho público y es exigible coactivamente.”(2:6)

- b) “Artículo 21 Obligado por deuda propia, son contribuyentes las personas individuales, prescindiendo de su capacidad legal, según el derecho privado y las personas jurídicas, que realicen o respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria”.
(2:8)

- c) "Artículo 28 Agente de retención o de percepción, son responsables en calidad de agentes de retención o de percepción, las personas designadas por la ley, que intervengan en actos, contratos u operaciones en los cuales deban efectuar la retención o percepción del tributo correspondiente. Son sujetos que al pagar o acreditar a los contribuyentes cantidades gravadas, están obligados legalmente a retener de las mismas, una parte de éstas como pago a cuenta de tributos a cargo de dichos contribuyentes.
- d) "Artículo 29 Responsabilidad del agente de retención o de percepción, Efectuada la retención o percepción, el único responsable ante la Administración Tributaria por el importe retenido o percibido, es el agente de retención o de percepción." (2:11)
- e) "Artículo 120 Inscripción de contribuyentes y responsables, todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades afectas. Para el efecto, deben presentar solicitud a través de formulario en papel, electrónico o por otros medios idóneos que se establezcan, que contendrán como mínimo lo siguiente:
- ✓ Nombres y apellidos completos de la persona individual.
 - ✓ Denominación o razón social de la persona jurídica, según el caso.
 - ✓ Denominación de los contribuyentes citados en el artículo 22 de este Código.
 - ✓ Nombre comercial, si lo tuviere.
 - ✓ Nombres y apellidos completos del representante legal de la persona jurídica o de los contribuyentes citados en el artículo

22 de este Código y de las personas que, de acuerdo con el documento de constitución o sus reformas, tengan la calidad de administradores, gerentes o mandatarios de dichas personas y, copia del documento que acredita la representación, debidamente inscrito ante los registros correspondientes, cuando proceda.

- ✓ Domicilio fiscal.
- ✓ Actividad económica principal.
- ✓ Fecha de iniciación de actividades afectas.
- ✓ Inscripción en cada uno de los impuestos a los que se encuentre afecto.
- ✓ Si se trata de persona jurídica extranjera, deberá precisarse si actúa como agencia, sucursal o cualquier otra forma de actuación.

Cuando los obligados no cumplan con inscribirse, la Administración Tributaria podrá inscribirlos de oficio en los regímenes de los impuestos que por sus características corresponda, sin perjuicio de aplicar las sanciones correspondientes.

La Administración Tributaria asignará al contribuyente un Número de Identificación Tributaria (NIT), el cual deberá consignarse en toda actuación que se realice ante la misma y en las facturas o cualquier otro documento que emitan de conformidad con las leyes tributarias.

Toda modificación de los datos de inscripción debe comunicarse a la Administración Tributaria, dentro del plazo de treinta (30) días de ocurrida.”(2:53)

1.8.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70 Código de Comercio y sus reformas.

El Código de Comercio su fin es facilitar la organización de las empresas, regulando sus operaciones por medio de regulaciones justas y necesarias permitiendo al Estado la vigilancia. Por lo tanto, el código regula a todo aquel comerciante tanto en su actividad profesional como en los negocios jurídicos mercantiles.

Por lo tanto, los comerciantes que ejercen bajo su nombre y con fines de lucro en las actividades industriales, transformación de bienes o prestación de servicios o como intermediario en la circulación de los antes mencionados.

- a) “Artículo 14. Personalidad Jurídica, la sociedad mercantil constituida de acuerdo con las disposiciones de este Código e inscrita en el Registro Mercantil, tendrá personalidad jurídica propia y distinta de la de los socios individualmente considerados. Para la constitución de sociedades, la persona o personas que comparezcan como socios fundadores, deberán hacerlo por sí o en representación de otro, debiendo en este caso, acreditar tal calidad en la forma legal. Queda prohibida la comparecencia como gestor de negocios. Para el registro de la sociedad deberá presentarse al registro mercantil dentro del mes siguiente a la fecha de la escritura el testimonio de la escritura constitutiva.”(3:4)

- b) “Artículo 26 Derecho a la Razón Social, La inscripción de una sociedad en el Registro Mercantil le otorga el derecho al uso exclusivo de su razón social o de su denominación, la que deberá ser claramente distinguible de cualquier otra y no podrá ser adoptada por

sociedad del mismo o semejante objeto, mientras subsista inscrita la primera.”(3:6)

- c) “Artículo 283 Agente distribuidor o representante exclusivo, el principal puede valerse simultáneamente de varios agentes, distribuidores o representantes en la misma zona y para el mismo ramo de actividad, salvo cuando se les hubiere otorgado por contrato la calidad de agentes, distribuidores o representantes exclusivos para una zona determinada”. (3:60)
- d) “Artículo 368 Contabilidad y registros indispensables, los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados. Para ese efecto deberán llevar, los siguientes libros o registros:
- ✓ Inventarios.
 - ✓ De primera entrada o diario.
 - ✓ Mayor o centralizador.
 - ✓ De Estados Financieros.

Además, podrán utilizar los otros que estimen necesarios por exigencias contables o administrativas o en virtud de otras leyes especiales. También podrán llevar la contabilidad por procedimientos mecanizados, en hojas sueltas, fichas o por cualquier otro sistema, siempre que permita su análisis y fiscalización. Los comerciantes que tengan un activo total que no exceda de veinticinco mil quetzales (Q.25, 000.00), pueden omitir en su contabilidad los libros o registros enumerados anteriormente, a excepción de aquellos que obliguen las

leyes especiales.” Reformado por artículo 1 según decreto 40-99 del Congreso de la República de Guatemala.” (3:80)

1.8.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441 Código de trabajo y sus reformas.

Como cada ciudadano de Guatemala el trabajo es un derecho que cada uno tenemos, es necesario e imperativo, por lo tanto este código regula las obligaciones que tienen los empleadores y los empleados y con ello garantizar la transparencia de la administración pública. Dentro de los artículos más destacados mencionaremos los siguientes.

- a) Artículo 6 Libertad de trabajo. Únicamente una persona autorizada y competente basada en ley podrá limitar a una persona a su derecho de trabajo, por consecuencia ningún otro podrá impedirlo.
- b) Artículo 13 Obligación de contratar guatemaltecos. Se prohíbe a los patronos emplear menos del noventa por ciento de trabajadores guatemaltecos y pagar menos del ochenta y cinco por ciento de los salarios que en sus respectivas empresas devenguen.
- c) Artículo 18 principio de la primacía de la realidad. Contrato individual de trabajo, sea cual sea su denominación es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona, queda obligada a prestar a otro sus servicios personales.
- d) Artículo 61 Obligaciones de los empleadores. Menciona que los empleadores debe enviar cada dos meses información de sus empleados, nombre, edad, sexo, días trabajados entre otros. Así mismo indica que deberá proporcionarle un lugar de trabajo adecuado y sus instrumentos y materiales de trabajo, pagar el salario del trabajador en tiempo. Menciona también conceder goce de sueldo de los trabajadores en los siguientes casos: si el conyugue o la persona

con quien conviva o este unida fallezca por 3 días, Al contraer matrimonio 5 días, por nacimiento de hijo 2 días.

1.8.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 33-98 Ley de derechos del autor y sus derechos conexos de Guatemala.

Dentro de esta ley se establece la importancia de la protección al derecho de autor, garantizándole a su titular el goce de la propiedad exclusiva de todas sus obras literarias y artísticas conforme a la ley y sus tratados.

- a) "Artículo 274 Violación al derecho de autor y derechos conexos. Salvo los casos de excepción contemplados expresamente en las leyes o tratados sobre la materia de los que Guatemala sea parte, será sancionado con prisión de uno a cuatro años y multa de un mil a quinientos mil quetzales, quien realizare cualquiera de los actos siguientes:
- ✓ La atribución falsa de la calidad de autor y/o titular de un derecho de autor, de artista, intérprete o ejecutante, de productor de fonograma o de un organismo de radiodifusión.
 - ✓ La deformación, mutilación, modificación o cualquier atentado que cause perjuicio a la integridad de la obra o al honor y reputación del autor.
 - ✓ La reproducción de cualquier obra, de una interpretación o ejecución, de un fonograma o de una emisión, sin la autorización del autor o titular del derecho correspondiente.
 - ✓ La adaptación, arreglo o transformación de una obra protegida o de parte de ella, sin autorización del autor o del titular del derecho.

- ✓ La comunicación al público por cualquier medio o procedimiento de una obra protegida o de un fonograma, sin la autorización del titular del derecho correspondiente.
- ✓ La distribución de reproducciones no autorizadas, totales o parciales, de una obra protegida o de un fonograma, ya sea por medio de la venta, el arrendamiento, el alquiler, el arrendamiento con opción a compra, el préstamo o en cualquier otra forma.
- ✓ La fijación, reproducción o comunicación al público, por cualquier medio o procedimiento de una interpretación o ejecución artística, sin la autorización del artista intérprete o ejecutante o del titular del derecho.
- ✓ La fijación, reproducción o retransmisión de una emisión, transmitida por satélite, radiodifusión o por hilo, cable, fibra óptica o cualquier otro procedimiento, sin autorización del titular.
- ✓ La comunicación al público de una emisión o transmisión efectuada en un lugar al que el público pueda acceder mediante el pago de un derecho de admisión, o bien, para efectos de consumir o adquirir productos o servicios, sin la autorización del titular del derecho correspondiente.
- ✓ La publicación de una obra protegida con el título cambiado o suprimido, con o sin alteración de la misma.
- ✓ La decodificación de señales transmitidas por satélite o cualquier otro medio de telecomunicación, portadoras de programas de cualquier tipo, sin la autorización del distribuidor legítimo.

- ✓ La realización de cualquier acto que eluda o pretenda eludir una medida tecnológica implementada por el autor o el titular del respectivo derecho o del titular de un derecho conexo, para evitar la utilización no autorizada de todo tipo de obra, de un fonograma, de una interpretación o ejecución artística o de una emisión protegidas.
- ✓ La realización de cualquier acto que induzca permita, facilite u oculte una infracción a cualquiera de los derechos exclusivos correspondientes a los autores, a los titulares de un derecho de autor, a los artistas intérpretes o ejecutantes, a los productores de fonogramas o a los organismos de radiodifusión.
- ✓ La supresión o alteración no autorizadas de cualquier información electrónica sobre la gestión colectiva de los derechos de autor o derechos conexos.
- ✓ La distribución, comercialización, promoción, importación, emisión o comunicación al público sin autorización de obras, interpretaciones o ejecuciones artísticas, producciones fonográficas o emisiones, sabiendo que la información electrónica sobre la gestión colectiva de cualquiera de esos derechos ha sido suprimida o alterada sin autorización.
- ✓ El transporte, almacenamiento u ocultamiento de reproducciones o ejemplares, en cualquier tipo de soporte material, de obras protegidas, de fonogramas, de interpretaciones o ejecuciones artísticas o de emisiones, fabricadas sin el consentimiento del autor o el titular del derecho correspondiente.
- ✓ La recaudación de beneficios económicos por la utilización de obras, de interpretaciones artísticas o ejecuciones, de

fonogramas o de emisiones de organismos de radiodifusión protegidos, o la realización de cualesquiera otras actividades propias de una sociedad q) de gestión colectiva, sin estar facultado para tales efectos.

- ✓ La traducción, total o parcial, de una obra sin la autorización del autor o titular del derecho correspondiente.

La importación o exportación del original o de reproducciones de toda obra protegida, con fines de explotación comercial, en cualquier tipo de soporte o de fonogramas, sin la autorización del titular del derecho respectivo. La determinación de los supuestos contenidos en esta norma se hará con base en las disposiciones aplicables de la Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos." (4: 34)

1.8.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.27-92 Ley de Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.

El impuesto al valor agregado es un porcentaje del 12% que se adhiere a todo producto o servicio que se vende o se compra, dentro de la ley por medio de sus reformas se incorpora nuevos contribuyentes, eliminando exenciones y facilitando a la administración tributaria el cumplimiento de sus atribuciones. Así mismo el control y que el gobierno cumpla sus objetivos.

"El hecho generador del impuesto es la compra y/o venta de objetos o de servicios, las importaciones, arrendamientos, adjudicaciones de bienes muebles e inmuebles, los retiros de bienes muebles efectuados por un contribuyente o por el propietario, socios, directores o empleados de la empresa respectiva." (5:8)

- a) “Artículo 19 Del impuesto a pagar, la suma neta que el contribuyente debe enterar al fisco en cada período impositivo, es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados.”(5:16)
- b) “Artículo 37 De los libros de compras y de ventas, independientemente de las obligaciones que establece el Código de Comercio en cuanto a la contabilidad mercantil, los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados.

El reglamento indicará la forma y condiciones que deberán reunir tales libros que podrán ser llevados en forma manual o computarizada. Se entiende, a los efectos de fiscalización del impuesto, que los registros de compras y ventas están al día, si han sido asentadas en ellos las operaciones declaradas dentro de los dos meses siguientes a que corresponda la declaración presentada”.(5:30)

1.8.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.10-2012 Ley de actualización tributaria libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas.

Para que el impuesto se decrete, deberá recaer sobre la renta que obtengan las personas individuales, jurídicas entes o patrimonios: sean nacionales o extranjeros.

El hecho generador del Impuesto Sobre la Renta son las rentas obtenidas provenientes de actividades lucrativas realizadas con carácter habitual u ocasional por personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios, residentes en Guatemala.

Las rentas según su categoría son:

- a) Las rentas de las actividades lucrativas.
- b) Las rentas de trabajo.
- c) Las rentas de capital y ganancias de capital.

Las rentas de actividades lucrativas provienen de actividades realizadas con carácter habitual u ocasional por personas jurídicas o individuales. En otras palabras, son actividades lucrativas la combinación de los factores de producción, con el fin de distribuir, transformar, comercializar, transportar y/o distribuir para su venta o prestación de servicios.

Las rentas de trabajo son todas aquellas que se refieren a la retribución o ingreso que se deriven del trabajo personal prestado en relación de dependencia dentro o fuera de Guatemala.

Las rentas de capital son todos los ingresos de origen guatemalteco derivadas del capital y de las ganancias de capital sean en especie o en dinero por residentes o no en Guatemala, por ejemplo, la venta de algún activo que no sean del giro de la empresa.

Dentro de cada renta se encuentran rentas afectas y no afectas, gastos deducibles y gastos no deducibles.

1.8.8 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Organismo Ejecutivo, Decreto No. 114-97, Ministerio de Cultura y Deportes.

Es al Ministerio de cultura y deportes al que le corresponde lo relativo a la conservación y desarrollo de la cultura guatemalteca y el cuidado de la autenticidad de sus diversas manifestaciones, la protección de los

monumentos nacionales, los edificios institucionales y áreas de interés histórico y/o cultural por lo tanto sus funciones principales son: Formular, ejecutar y administrar el fomento de la extensión cultural y el mantenimiento y la preservación del patrimonio cultural.

a) Organismo Ejecutivo, Acuerdo Gubernativo No. 27-2008:

El Ministerio de Cultura y Deportes es el encargado de cumplir y hacer cumplir el desarrollo de las culturas, las artes, la recreación y el deporte, así como la preservación y conservación del patrimonio cultural de la nación.

b) Organismo Ejecutivo, Ley de espectáculos públicos Decreto No. 574:

El Ministerio de Cultura y Deportes crea: la Dirección General de Bellas Artes y Extensión, la Dirección de Espectáculos Públicos. Está integrada por: El Director de Espectáculos, El Consejo Técnico y Consultivo, los calificadores de Espectáculos y los inspectores.

Los inspectores son los encargados de realizar la censura de los eventos siguientes:

- a) Cine.
- b) Teatro.
- c) Corridos.
- d) Juegos deportivos.
- e) Danza musical.

La calificación de cada título deberá solicitarse a la dirección con 3 meses de antelación a su presentación.

1.8.9 Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público Decreto No.42-92.

Por medio de esta ley se logra mejorar la situación económica y apoyar a mejorar la calidad de vida adicionando una remuneración anual a sus sueldos y salarios.

La bonificación será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario que ha devengado por un mes el trabajador por un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago, si fuese el caso que laboró por menos de un año, el cálculo se hará de manera proporcional. Dicha bonificación deberá pagarse durante la primera quincena del mes de julio de cada año.

1.8.10 Congreso de la República de Guatemala, Ley Reguladora del Aguinaldo Decreto No.76-78.

Según el inciso 18 del artículo de la Constitución de la República de Guatemala, establece que el patrón está obligado a otorgar un aguinaldo no menor al cincuenta por ciento del sueldo ordinario mensual que devenguen sus respectivos trabajadores.

“Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente por concepto de aguinaldo el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual, durante un año continuo o realizar el pago proporcional. Deberá ser pagado el cincuenta por ciento en la primera semana de diciembre y el otro cincuenta por ciento en la segunda semana de diciembre.”(11:1)

1.8.11 Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad decreto No. 73-2008.

El Estado tiene como fin supremo la realización del bien común de los guatemaltecos, para dar cumplimiento se promulga esta ley.

Se establece un Impuesto de Solidaridad a cargo a las personas Individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación entre otros que dispongan patrimonio propio, que realicen actividades mercantiles y/o agropecuarias en el territorio de Guatemala y obtengan un margen bruto y supere el cuatro por ciento de sus ingresos brutos

El hecho generador del impuesto es la realización de actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional, el período impositivo es trimestral y se computará por meses calendario.

La base imponible:

- a) La cuarta parte del monto del activo neto
- b) O cuarta parte de los ingresos brutos.

En caso que los activos netos superen cuatro veces los ingresos brutos la base aplicable será la cuarta parte de los ingresos brutos. El tipo impositivo será del uno por ciento (1%).

1.8.12 Congreso de la República de Guatemala, Bonificación incentivo para los trabajadores del sector privado Decreto No.78-89.

El objetivo principal de otorgar este bono a los colaboradores es apoyo económico así mismo para los patronos también les beneficia debido a que esta bonificación no está afecta al cálculo de las prestaciones laborales ni a las cuotas de seguro social. Por medio de este decreto los patronos incrementan la remuneración de los trabajadores, sin que al mismo tiempo se

incrementaran las prestaciones laborales. Derivado de los cambios realizados en este decreto la bonificación incentivo equivale a un monto no menor de doscientos quetzales (Q 250.00) mensuales.

Debido a que este bono no está afecto a las cuotas de seguro social los patronos que estuviesen pagando un monto superior a lo antes indicado deberá estar debidamente documentado para evitar que se interprete que la bonificación se utiliza disimulando que no pertenece al salario por ende afecta prestaciones laborales e indemnización y cuotas del seguro social.

CAPÍTULO II

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO MARCO INTEGRADO

2.1 Control Interno

Conjunto de planes, métodos procedimientos y otras medidas de una institución establecidos por una autoridad superior.

2.1.1 Definición de Control Interno

“Es un Marco integrado que ayuda a la dirección a mejorar el control en la organización, así como proporcionar al consejo de administración herramientas adicionales para mejorar la capacidad para supervisar el control interno. El sistema de control interno permite que la dirección oriente sus esfuerzos en la consecución de los objetivos operativos y desempeño financiero e la organización, mientras opera de acuerdo con los límites establecidos en la legislación aplicable y minimiza sorpresas que puedan surgir.”(15:5)

El control interno permite que una organización gestione con mayor eficacia los cambios que se produzcan dentro del entorno económico y competitivo, la dirección de la organización, así como sus prioridades y modelos de negocio cambiantes.

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo e administración, la dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones a la información y al cumplimiento.” (15:9)

Para que exista un control interno adecuado es necesario que dentro de la empresa se tomen acciones que deberán optar cada uno de los colaboradores a todo nivel jerárquico y que cada una de las áreas vele por

los objetivos según sean sus operaciones y objetivos por alcanzar para que en conjunto logren la meta y objetivo de la empresa.

El Marco establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- a) **Objetivos operacionales:** Hacen referencia a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización, incluidos sus objetivos de desempeño, financieros y operativos y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- b) **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa, y pueden abarcar aspectos de fiabilidad, oportunidad, transparencia u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos de normalización o por las políticas de la propia organización.
- c) **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la organización.

Un sistema de control interno debe aportar a una organización un nivel de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la información externa y el cumplimiento de las leyes y las regulaciones. La consecución de esos objetivos, los cuales se basan principalmente en leyes, directrices regulaciones o normas establecidas por legisladores, organismos de control, dependerá de cómo términos generales, la dirección y/o el consejo de administración son más conservadores a la hora de fijar objetivos de información interna que no estén motivados por los agentes externos anteriormente citados.

Sin embargo, la organización puede optar por alinear los objetivos de información interna y externa de manera que la información interna respalde la información externa de la organización.

Existen normas fundamentales del control interno que podemos mencionar:

- a) Existencia de personal competente y confiable (que sea capacitado, supervisado, sea rotado, otorgar vacaciones).
- b) Respaldo de la alta Dirección.
- c) Documentos y registros archivados adecuadamente.
- d) Una adecuada segregación de funciones.
- e) Niveles de autorización y responsabilidad.
- f) Auditoría interna y externa.

2.1.2 Clasificación Control Interno

El control interno contiene controles que pueden ser clasificados como contables o administrativos.

a) **Control Administrativo:**

Este control comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados con la eficiencia de las operaciones, políticas de la empresa. Esta más involucrado en el plan de organización y procedimientos que orientan a la organización.

b) **Control contable:**

Este control vela por los métodos y procedimientos que están relacionados directamente en salvaguardar los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

2.1.3 Importancia

Las empresas que implementan un sistema de control interno, previo a establecerlo debieron realizar una evaluación general y específica para lograr un funcionamiento adecuado y eficiente.

La importancia que tiene adoptar e incluir el control interno dentro de los procesos de una empresa es, para poder tener dentro del radar cualquier sospecha de riesgo contra el cumplimiento de los objetivos. Por medio de los controles se puede detectar en tiempo algún fraude, o también ayuda a mejorar un proceso y optimizar tiempos; esto conlleva a un ahorro en tiempo y dinero para las empresas y poder lograr los objetivos o superarlos.

“Por lo tanto, se puede decir que el control interno es de suma importancia porque apoya a reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, promover el desarrollo organizacional, lograr una mayor eficiencia y eficacia en las operaciones, asegurar el cumplimiento del marco normativo, proteger los recursos y contar con información confiables.”(18:1)

2.2 Fases de control

Para poder realizar la implementación del sistema de control interno es necesario cumplir con las siguientes fases:

- a) Planificación: junto con el compromiso de la junta directiva se realiza un formulario para el diagnóstico de la situación interna en la que se encuentra el sistema de control interno en la entidad respecto a las políticas y el cumplimiento de los objetivos.
- b) Ejecución: por medio del diagnóstico previamente realizado se podrá llevar a cabo el trabajo, comenzando por establecer o ajustar las políticas y normativa de control necesarios para la salvaguarda de los objetivos.

- c) Evaluación: comprende las acciones orientadas apropiadamente a la implementación del sistema de control interno y su eficaz funcionamiento y una continua mejora.

2.3 Relación objetivos, componentes y principios

Una organización adopta la misión y visión, estableciendo estrategias, objetivos a cumplir y planes para lograrlos. Para apoyar a la organización en sus esfuerzos por lograr los objetivos, se disponen de cinco componentes del control interno:

- a) Entorno de control.
- b) Evaluación de riesgos.
- c) Actividades de control.
- d) Información y comunicación.
- e) Actividades de supervisión.

Existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una organización se esfuerza por lograr, los componentes, que representan lo que se necesita para lograr los objetivos, y la estructura de la organización, la relación que existe entre ellos se puede representar por medio de un cubo siendo el siguiente:

Figura No.1

Relación entre objetivos y componentes de control



Fuente: Control Interno Marco Integrado Pag.7

Cada componente es aplicable a cada una de las tres categorías de los objetivos. Por ejemplo, atraer, desarrollar y retener a profesionales componentes que sean capaces de llevar a cabo el control interno.

Las tres categorías de objetivos no son partes o unidades de la organización por ejemplo, los objetivos operacionales hacen referencia a la eficiencia y eficacia de las operaciones, y no a funciones o unidades operativas específicas como ventas, marketing, compras o recursos humanos.

Por lo tanto al momento de considerar la categoría de objetivos relacionada, por ejemplo con la categoría de información, será necesario disponer de una amplia cantidad de datos sobre las operaciones de la organización. En este caso, la atención deberá dirigirse a la columna central del modelo, objetivos de información en lugar de la categoría de objetivos operacionales.

El control interno es un proceso dinámico, iterativo e integrado. Por ejemplo, la evaluación de riesgos no solo influye en el entorno de control y en las actividades de control, sino que también puede poner de manifiesto la necesidad de reconsiderar los requisitos de información y comunicación de la organización o sus actividades de supervisión. Por tanto, el control interno no es proceso lineal en el que un componente afecte solo al siguiente componente. Se trata de un proceso integrado en el que los componentes pueden impactar en el resto de los componentes.

La categoría en la que un objetivo recaiga variará dependiendo de las circunstancias. Por ejemplo, los controles para evitar robos de activos, tales como mantener una adecuada seguridad en el almacén o disponer de un portero que verifique la autorización pertinente para las solicitudes de tránsito de mercancía recaen en la categoría de objetivos operacionales. Estos controles pueden no ser relevantes para los objetivos de información cuando las pérdidas de existencias se detecten tras la realización de inspecciones físicas periódicas y se registren en los estados financieros. Sin embargo si la dirección se basa únicamente en los registros de inventario permanente a efectos de generar informes, los controles de seguridad física podrían entonces considerarse también dentro de la categoría de objetivos de información.

2.4 Componentes y principios del control interno

El Marco establece un total de cinco componentes de sistema de control interno y 17 principios que representan los conceptos fundamentales asociados a los componentes. Estos componentes y principios del sistema control interno son aplicables para todas las organizaciones. Los diecisiete

principios son aplicables a cada una de las categorías de objetivos así como los objetivos de cada categoría.

2.4.1 Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el sistema de control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control interno y las normas de conducta esperables.

La dirección refuerza las expectativas existentes en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización.

Existen un total de cinco principios relativos al entorno de control:

- ✓ Principio 1: la organización demuestra compromiso con la integridad y los valores. Los siguientes puntos de interés son características relativas a este principio:
 - a) Establece el Tone at the top.
 - b) Establece las normas de conducta.
 - c) Evalúa el cumplimiento de las normas de conducta.
 - d) Aborda cualquier desviación de forma oportuna.
- ✓ Principio 2: el consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- ✓ Principio 3: la dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

- ✓ Principio 4: la organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
- ✓ Principio 5: la organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

2.4.2 Evaluación de Riesgos

Todas las empresas con independencia en su tamaño, estructura, naturaleza o sector en el que operen, se enfrentan a riesgos a todos los niveles. El riesgo se define como la posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente la consecución de los objetivos.

Al mencionar la palabra negativamente no quiere decir que todos los efectos sean negativos, también pueden existir eventos con variaciones positivas pero que estas generarán impactos adversos de determinados objetivos. El riesgo afecta a la capacidad de una organización para tener éxito, competir dentro de su sector, mantener su solidez financiera y una reputación positiva mantener la calidad general de sus productos.

Tolerancia al riesgo es el nivel aceptable de variación del desempeño en relación con la consecución de los objetivos. El hecho de operar dentro de un rango de tolerancia al riesgo proporciona a la dirección una mayor confianza que la organización logrará sus objetivos. La tolerancia al riesgo se determina como parte del proceso de fijación de objetivos, al igual que sucede con la fijación de los objetivos, la fijación de los niveles es una condición previa para determinar respuestas al riesgo.

Los principios relacionados a este componente son:

- ✓ Principio 6: la organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- ✓ Principio 7: la organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.
- ✓ Principio 8: la organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
- ✓ Principio 9: la organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

2.4.3 Actividades de control

Son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos que incidan en el cumplimiento de los objetivos. Estas actividades se llevan a todos los niveles de la organización, según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección.

Los principios relacionados a este componente son:

- ✓ Principio 10: la organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- ✓ Principio 11: la organización define y desarrolla actividades de control a nivel de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- ✓ Principio 12: la organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

2.4.4 Información y comunicación

La información es necesaria para que la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno en aras de conseguir sus objetivos. La dirección obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde por toda la organización que fluye hacia arriba hacia abajo y a todos los niveles de la organización.

La comunicación permite a la organización pueda compartir información relevante y de calidad tanto a nivel interno como externo. La comunicación proporciona la información necesaria a la hora de diseñar implementar y ejecutar el control interno y evaluar así su eficacia.

Los principios relacionados a este componente son:

- ✓ Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ✓ Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control.
- ✓ Principio 15: la organización se comunica con las partes interesadas externas sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

2.4.5 Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas y paulatinas y/o combinación de ambas utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente están presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que

están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la organización, suministran la información oportuna. Las evaluaciones paulatinas, que se desarrollan periódicamente, pueden variar en el alcance y la frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la eficacia de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de gestión. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, los organismos reconocidos o la dirección y el consejo, y las deficiencias se comunican a la dirección y el consejo según corresponda.

La supervisión es una herramienta fundamental de la evaluación de la eficacia del control interno llevada a cabo en la organización. Durante la supervisión identifican y examinan brechas existentes frente a las expectativas, relacionadas con anomalías o deficiencias que se puedan identificar, los cuales pueden indicar que existan una o varias deficiencias en el sistema de control interno de la organización.

Los principios relacionados a este componente son:

- ✓ Principio 16: la organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
- ✓ Principio 17: la organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponde.

2.5 Limitaciones del control interno

El control interno es sistema efectivo de control interno que proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la

organización, sin embargo existen limitaciones inherentes. Incluso un sistema de control interno efectivo puede experimentar fallos. Las limitantes pueden ocasionarse por:

- a) Idoneidad de los objetivos como condición previa para el control interno.
- b) El juicio humano en la toma de decisiones puede ser equivocado y existir sesgos.
- c) Incidencias en producto del error humano.
- d) Posibilidad de anulación de controles por la dirección, miembros del personal y/o terceros.
- e) Factores externos más allá del control de la entidad.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan una seguridad absoluta en la consecución de los objetivos de la organización, es decir, el sistema de control interno proporciona seguridad razonable más no absoluta.

TABLA No.1
Factores de Riesgos

<i>EVENTOS EXTERNOS</i>	<i>EVENTOS INTERNOS</i>
Economía	Infraestructura
Comercio	Estructura administrativa
Medio ambiente	Personal
Sociales	Acceso a activos
Tecnológicos	Tecnología

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo realizado

2.6 Funciones y responsabilidades

El control interno es llevado a cabo por el personal de una organización, incluido el consejo de administración u órgano de supervisión equivalente y sus comités, la dirección y el resto del personal, funciones de apoyo al negocio y auditores internos.

Las funciones varían en cuanto al grado de responsabilidad e implicación, tal como se realiza a continuación:

TABLA No.2
Funciones y responsabilidades

Responsables	Rol
Consejo de dirección y los comités	<ol style="list-style-type: none">1. Proveer supervisión de alto nivel en el sistema de control interno.2. El consejo deberá estar formado por personas capaces de cumplir y velar por un mejor control.3. Si fuera necesario deberán de proporcionar los recursos necesarios para elaborar una investigación pertinente.
Alta gerencia	<ol style="list-style-type: none">1. Responsable de diseñar, implementar y llevar a cabo un sistema de control interno eficaz.2. Verificar que todos los componentes de la gestión de riesgos funcionen adecuadamente.3. Comunicar las expectativas y los requisitos de información.4. Evaluar las deficiencias de control y el impacto que puede tener la eficacia.
Personal de riesgos y	<ol style="list-style-type: none">1. Desarrollar procesos para gestionar riesgos clave.

Responsables	Rol
control	<ol style="list-style-type: none"> 2. Comunicar sobre la eficacia de los procesos. 3. Establecer políticas y ser facilitadores en mecanismos en la gestión de riesgos
Otros miembros del personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Leer comprender y aplicar las normas de conducta de la organización. 2. Identificar y evaluar los riesgos que existen. 3. Llevar a cabo las conciliaciones y efectuar un seguimiento de los informes de incidencias. 4. Preparar y compartir información utilizada en el sistema de control interno o adoptar otras medidas necesarias.
Audidores Internos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proporcionan seguridad y asesoramiento a la dirección con respecto al control interno. 2. Evaluar la idoneidad y la eficacia de los controles en respuesta a los riesgos identificados dentro de las operaciones, actividades y sistemas de información.
Audidores externos	<ol style="list-style-type: none"> 1. En algunas organizaciones evalúa la eficacia del sistema de control interno sobre la información financiera.

Fuente: Instituto de Auditores Internos

2.7 Auditoría

“Es la inspección o verificación de los procesos tanto administrativos como operativos de una entidad, es elaborada por un profesional Contador Público y Auditor con el propósito de comprobar si los procesos son adecuados, que la información financiera sea confiable, según a la necesidad y cumplimiento de los objetivos ya establecidos”. (14:15)

El objetivo de la auditoría es la revisión de los datos y procedimientos y por medio de un análisis de los resultados obtenidos y otorgar una opinión técnica profesional y responsable sobre la situación de la entidad. Por medio de esta revisión se otorga fiabilidad y credibilidad a la gestión ante los constantes cambios en la economía y la legislación.

2.8 Clasificación

Dentro de la auditoría existen varios tipos de trabajo sin embargo su objetivo principal no varía, únicamente al área que se enfoca y quien lo realiza, se clasifican en:

2.8.1 Por la procedencia del auditor que la realiza

- a) Auditoría interna.
- b) Auditoría externa.

2.8.2 Por su área de aplicación

- a) Auditoría financiera.
- b) Auditoría operacional, administrativa o de gestión.
- c) Auditoría en sistemas.
- d) Auditoría social.
- e) Auditoría medioambiental.
- f) Auditoría socio-cultural.

- g) Auditoría de recursos humanos.
- h) Auditoría de prevención de riesgos laborales.

1.8.3 Otras Clasificaciones

- a) Ámbito público.
- b) Ámbito privado.
- c) Ámbito social.

Para efectos de esta tesis nos enfocaremos en una de sus clasificaciones siendo la auditoría interna.

2.9 Auditoría Interna

“La auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.”(14:19)

El auditor es el encargado de la evaluación permanente del control de las transacciones y operaciones por este medio logra visualizar los mejoramientos en los métodos de los procedimientos de control interno para poder lograr una operación más eficiente y eficaz.

La auditoría vela por que los procedimientos existan y sean los adecuados para que los procesos se elaboren de una mejor manera, pero el encargado por velar que estos procedimientos se cumplan es responsabilidad de la alta gerencia y con ellos poder lograr el cumplimiento de sus objetivos.

La función de la auditoría interna hoy en día se ve enfocada al control de los riesgos, a fin de aumentar el valor de la organización para los accionistas.

2.9.1 Importancia

Existen muchas ventajas que la auditoría interna proporciona a las empresas entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Proporciona ayuda y apoyo a la dirección al evaluar de forma independiente los sistemas de organización y de administración.
- Por medio de los resultados de la evaluación la dirección logra tener conocimiento de la situación de la empresa.
- Permite la protección de los intereses y bienes de la empresa.

Se ejerce en entornos diversos y en empresas de distintos tamaños, objetivos y estructuras. Además las leyes y costumbres son diferentes en cada país. Estas diferencias pueden afectar a la práctica de la auditoría interna. Debido a estas diferencias existe un Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, este permite ser una guía en el cual contiene:

- a) Misión y Definición de Auditoría Interna.
- b) Código de Ética.
- c) Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- d) Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
- e) Guías de implementación.
- f) Guías Complementarias.

2.10 Código de Ética

El código busca promover una cultura ética en la profesión de Auditoría Interna. Esta es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta. Por lo tanto es necesario y apropiado contar con un Código de Ética.

Este Código se aplica tanto a los individuos como a las entidades que provean servicios de Auditoría Interna.

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

- a) Integridad: establece confianza y provee la base para confiar en su juicio.
- b) Objetividad: se hace una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y comunican información sobre la actividad o proceso evaluado.
- c) Confidencialidad: respeto al valor y a la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista obligación legal.
- d) Competencia: los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de Auditoría Interna.

Se debe tomar en cuenta que también existen reglas de conductas de cada uno de los principios que son:

- a) Integridad:
 - Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
 - Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
 - No participarán a sabiendas de una actividad ilegal.

b) Objetividad:

- No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar su evaluación imparcial.
- Divulgará toda información que conozca y que no distorsione el informe.

c) Confidencialidad

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- No utilizarán información para lucro personal.

d) Competencia

- Participarán solo aquellos servicios para los cuales tengan aptitudes y experiencia.
- Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

Para que la auditoría interna opere de forma efectiva se debe aplicar cada uno de los principios que son:

- a) Demostrar integridad.
- b) Demuestra competencia y diligencia profesional.
- c) Libre de influencias.
- d) Se alinea a las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- e) Se posiciona de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- f) Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- g) Se comunica de forma efectiva.
- h) Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- i) Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.

- j) Promueve la mejora de la organización.

2.11 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

“Los trabajos que se realizan en la Auditoría Interna se enfocan en ambientes legales y culturales diversos, adecuado para distintas organizaciones que tanto sus propósitos, tamaño y estructura varían. Todas estas diferencias pudiesen afectar la práctica de la Auditoría Interna, por ello el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para cumplir con cada una de las responsabilidades de los auditores internos y la actividad misma.”(14:29)

El propósito de las Normas es:

- a) Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Integral para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- b) Proporcionar un marco de referencia y ejercer con valor agregado.
- c) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la Auditoría Interna.
- d) Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.

Las normas junto al Código de Ética, forman parte de los elementos de cumplimiento obligatorio del Marco Conceptual para la Práctica Profesional (MIPP). Las normas se conforman en dos categorías principales:

- a) Normas sobre Atributos: son las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna.
- b) Normas sobre Desempeño: describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad.

Ambas categorías son aplicables para cualquier trabajo de Auditoría Interna.

Dentro de las normas más importantes para este trabajo se mencionan las siguientes:

- a) “Norma 1010- Reconocimiento de los elementos obligatorios en el estatuto de auditoría interna.

La naturaleza obligatoria de los principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, el Código de Ética, las Normas y la definición de Auditoría Interna, deben estar reconocidos en el estatuto de Auditoría Interna. El Director deberá tratar con la alta dirección y el consejo la misión de Auditoría Interna.”(14:33)

- b) “Norma 1110- Independencia y objetividad, se llega a pensar que por ser una auditoría interna no existe la independencia por lo cual, es de suma importancia tener esta norma muy presente para que el trabajo de auditoría interna se realice de manera neutral, logrando el grado de independencia necesario y cumplir con la responsabilidad de la auditoría. La objetividad es una actitud que dé igual forma debe desempeñarse de manera neutral para lograr un trabajo honesto y de confianza esto consiste que el auditor no comprometa en los asuntos de la auditoría a otras personas.”(14:34)

- c) “Norma1300- Programa de aseguramiento y mejora de la calidad, El Director debe desarrollar y mantener un programa de aseguramiento y mejora de calidad que cubra todos los aspectos de la actividad de la Auditoría Interna. Se debe realizar tanto evaluaciones internas y externas que deberán incluir seguimiento continuo del desempeño de la Auditoría Interna.”(14:40)

- d) “Norma 2000- Administración de la actividad de auditoría interna
Un auditor deberá de organizar tiempo, y actividades a realizar siempre tomando como base y guía las estrategias, objetivos y riesgos de la organización y poder lograr un trabajo de calidad y eficaz y además de eso dar un valor agregado a la organización ya sea por algún proceso de mejora.”(14:43)
- e) “2010 – Planificación
El director de Auditoría Interna debe establecer un plan basado en los riesgos de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización. El plan deberá estar basado en una evaluación de riesgos documentada.”(14:44)
- f) “2100 -Naturaleza del trabajo
El trabajo que se realizará a la entidad deber evaluar y contribuir a las mejoras en los procesos, control de riesgos y control por lo cual los auditores que realicen este trabajo deben ser proactivos y ofrecer nuevas perspectivas y que tendrán impacto en el futuro.”(14:47)
- g) “2200- Planificación del trabajo
Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El Plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo”.(14:50)

h) "2330 – Documentación de la información

Los auditores internos deberán de tener documentada toda la información sobre el trabajo realizado, es importante que la documentación recopilada debe ser suficiente, fiable, relevante y lo más importante que sea útil permitiendo respaldar los resultados obtenidos."(14:53)

i) "2450 – Opiniones Globales

Cuando se emite una opinión global, debe ser soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil. Dicha comunicación incluirá:

- El alcance, incluyendo el período de tiempo al que se refiere la opinión.
- Las limitaciones al alcance.
- La consideración de todos los proyectos relacionados.
- Un resumen de la información que respalda la opinión.
- El riesgo, marco de control u otros criterios utilizados como base para la opinión.
- La opinión, juicio o conclusión alcanzada.

Cuando existe una opinión que no es favorable, deben exponerse las causas de esta opinión. (14:57)

CAPÍTULO III

CUENTAS POR COBRAR

3.1 Cuentas por Cobrar

Es dinero que debe un cliente por los bienes o servicios que adquirió al crédito.

3.2 Definición

Las cuentas por cobrar están formadas por todos los créditos que la empresa otorga a sus clientes, el saldo que se les otorga se basa en análisis financiero sobre su estado económico y la estabilidad del cliente.

El objetivo de otorgar dichos créditos es conservar a los clientes y también atraer a más, e incrementar las ventas. A la fecha la mayoría de las empresas ofrecen un límite de crédito, como se mencionó con anterioridad las condiciones de crédito varían según la empresa.

“Las ventas al crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que estipula el pago dentro de un número determinado de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del período de crédito, si es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se considera como parte del activo corriente de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de la misma”. (20:1)

El objetivo principal de las cuentas por cobrar no es únicamente darle al cliente facilidad en su compra, si no también que el saldo de la cartera de cuentas por cobrar sea sano y se tenga una adecuada administración y

lograr una cobrabilidad con prontitud, ya que de esto depende la disponibilidad de la empresa.

Para que una cartera de clientes sea sana depende de las políticas o lineamientos que la empresa tenga, sin estos no es posible que se pueda mantener una adecuada administración y se corre el riesgo que del total de la cartera la mayor parte sea incobrable.

Las cuentas por cobrar se caracterizan por:

- a) Constituyen un subgrupo de la situación financiera de la empresa.
- b) Son cobros pendientes por recuperar.
- c) Sus saldos se originan como consecuencia de las ventas al crédito de la empresa.
- d) Se presupone que estos saldos sean cobrados en los próximos 30 días máximo (dependiendo del acuerdo con cada cliente)

3.3 Origen de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se originan desde el momento en que el cliente realiza una compra, pero no puede ser pagada en su totalidad al contado, por lo cual la empresa proveedora realiza un estudio y análisis a la situación económica del cliente y dependiendo de sus consumos o de su disponibilidad le otorga crédito con límite, con el fin de realizar la venta y no perder clientes frecuentes o clientes mayoritarios.

Entre las características de las cuentas por cobrar se pueden mencionar:

- a) Los derechos son cobrados en el plazo acordado ya sea a corto o largo plazo.
- b) Se evalúa el historial crediticio y financiero del cliente antes de autorizar el crédito.

- c) Se solicitan referencias para efectuar las cuentas.
- d) Se establecen términos de pago de intereses y beneficios por pago puntual.
- e) Se emplean varios métodos de pago.

3.3.1 Importancia

Las cuentas por cobrar forman parte del activo más importante de la empresa, por ser la cuenta con mayor liquidez después de las cuentas de efectivo. Estas cuentas representan también ventas o prestación de servicios que se recuperará el dinero en pagos totales o parciales según lo acordado con el cliente por un tiempo determinado.

Estas cuentas por su manejo y administración deben ser especiales por las razones siguientes:

- a) Representan efectivo a corto, mediano o largo plazo.
- b) Son parte de la liquidez de la empresa.
- c) El saldo de esta cuenta es muy variante y por lo mismo debe tener un control adecuado por medio de revisiones y análisis.

La importancia de las cuentas por cobrar radica en que son dinero propio que está en manos de los clientes. En la medida que hagamos que ese dinero regrese a nuestras manos, podremos utilizarlo para lo que requiera el negocio. Las cuentas por cobrar son dinero que está pendiente de pago o que deben los clientes por productos o servicios adquiridos al crédito.

Sería maravilloso que todas las ventas fueran pagadas al contado, tan pronto entregas el producto.

Desafortunadamente un alto porcentaje de ventas se realizan al crédito. Dependiendo del tipo de negocio, se pactarán a plazos de 15, 30, 45, 60 días incluso hasta de 90 días o más. Sin embargo aunque existan las cuentas por cobrar y que tus clientes no han pagado el negocio debe continuar operando, eso significa que se debe seguir incurriendo en gastos comprando materias primas y pagando sueldos u otro gasto operativo.

Por lo tanto, a menos que se cuente con recursos económicos en algún momento se tendrá que recurrir a un financiamiento para poder tener disponibilidad. Teniendo en cuenta que el dinero de las cuentas por cobrar tiene un costo financiero, el precio de venta no deberá ser el mismo para todos los clientes y debería estar en función al plazo de pago pactado. Ampliando el punto anteriormente mencionado significa que el precio deberá ser más alto para aquellos clientes a los que se les vende a plazos mayores de manera que se logre compensar el costo financiero.

Si bien se mencionó anteriormente el crédito otorgado al cliente su fin es mantener o atraer clientes e incrementar las ventas, esto no quiere decir que sea adecuado que se tenga un saldo de cuentas por cobrar sin movimiento y el saldo incremente descontroladamente. Al no detectarse a tiempo la situación de la empresa se verá afectada y llegar al término de sus operaciones.

“Por lo tanto es crítico que se haga un seguimiento a las cuentas por cobrar, basándose tanto del saldo total y ver el detalle de los clientes que tienen saldos vencidos, en base al análisis tomar acciones como por ejemplo ya no despachar bienes o prestar los servicios a esos clientes y evitar así que la deuda incremente”. (20:5)

3.4 Clasificación

Las cuentas por cobrar se clasifican atendiendo a su origen:

- a) A cargo de clientes: son saldos que se generan por medio de ventas al crédito a clientes terceros y/o que no tienen relación con la empresa.
- b) A cargo de compañías afiliadas: son saldos que se generan por ventas al crédito de compañías que pertenecen al grupo de la empresa y que tienen relación.
- c) Empleados: son saldos que se generan ya sea por un adelanto de sueldo o ventas de bienes a colaboradores de la empresa.
- d) Otros deudores: se generan por ventas que no son del giro del negocio.

A si mismo se clasifican dependiendo de su disponibilidad:

- a) Inmediato
- b) Cuentas por cobrar corto plazo: las cuentas que su plazo de cobro y que el pago sea efectivo es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.
- c) Cuentas por cobrar a largo plazo: estas cuentas su plazo de cobro y que el pago sea efectivo es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.

3.5 Administración de cuentas por cobrar

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo – beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas.

Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas e cobro.

Las cuentas por cobrar son activos líquidos en la medida en que estas se pueden cobrar en un plazo prudente. Este índice nos indica el tiempo promedio en el que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo. Por lo tanto se debe tener promedio de tiempo en el que se recuperarán los saldos por cobrar, para ello se deberá utilizar el siguiente ratio:

Período promedio de cobranza = Cuenta por cobrar X días del año / Ventas anuales crédito = días

La empresa realiza una inversión en cuentas por cobrar y estas se transformarán en efectivo para determinar el ciclo financiero a corto plazo, por ello para determinar el porcentaje de la inversión al capital neto de trabajo se pueden utilizar las siguientes razones:

Cuentas por cobrar netas / capital neto de trabajo

Cuentas por cobrar netas / Activo corriente

La inversión de las cuentas por cobrar se determina por el volumen de las ventas a crédito y por el plazo promedio en días que transcurre entre la fecha de la venta y fecha de cobranza, y para poder determinarlo se utilizan pruebas de liquidez. Una de ellas es poder determinar el nivel en que se encuentra el saldo de las cuentas por cobrar y observar la rotación del saldo de la misma de la siguiente forma:

Rotación de cuentas por cobrar = Ventas al crédito / Cuentas por cobrar

El resultado representa el número de veces que las cuentas por cobrar rotan durante el período analizado, para dicha prueba la información idealmente deberá ser anual.

Si el nivel de rotación de las cuentas por cobrar no es aceptable se deberán tomar acciones que se pueda disminuir el saldo y minimizar el riesgo para la empresa, algunas de las acciones que se pueden aplicar son:

- a) Ofrecer al cliente descuentos por pronto pago: un incentivo para lograr captar los pagos de los clientes es ofrecer un descuento en el precio y lograr que paguen en un plazo menor.
- b) Realizar cobros de intereses por mora: al contrario del punto anterior este busca penalizar al cliente por medio de cobro por intereses dado a que las ventas al crédito al final son préstamos al cliente.
- c) Financiamiento con garantía de facturas: otra forma es utilizar documentos comerciales como garantía más conocido como "Factoring". No obstante, si se tiene un problema de fondo de administración de las cuentas por cobrar, el factoring no será la solución.
- d) Gestión y administración de cobranza: con la información de las facturas próximas a vencer, asignar al personal y que se comuniquen y/o visite al cliente e indicarle que el tiempo para el pago de la factura esta próxima a vencer.

3.5.1 Políticas de crédito

Son los procesos y/o actividades para lograr conceder crédito a los clientes y que están enfocadas a lograr recuperar los saldos y que así logre incrementar el rendimiento sobre la inversión.

Dentro de las políticas más importantes que se deben tener dentro de la organización son:

- a) Reducir al máximo la inversión de cuentas por cobrar en días cartera.
- b) Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- c) Evaluar el crédito en forma objetiva.
- d) Mantener la inversión en cuentas por cobrar al corriente evitando la cartera vencida.
- e) Vigilar la exposición de las cuentas por cobrar ante la inflación y la devaluación.

Obteniendo ya la base de las políticas generales estas no deben ser rígidas ya que el mercado se mantiene en constante cambio pero entonces ¿cómo se puede valorar una política de crédito?, primero se debe validar que la cartera no dependa de solo un cliente y así no se vea afectada la empresa por lo tanto existe el método de las cinco "C" que son las siguientes:

- a) Conducta: historial del cliente de como satisface sus obligaciones financieras, contractuales y morales.
- b) Capacidad de pago: consiste en la disposición del solicitante de pagar el crédito solicitado.
- c) Capital: la solidez de la estructura financiera del solicitante evaluando la congruencia de sus recursos solicitados con su giro principal.
- d) Colateral: Importe de los bienes ofrecidos por el cliente como garantía del crédito concedido.
- e) Condiciones: Determinar el comportamiento de la industria en su conjunto.

Términos y condiciones del crédito: estas especifican el período durante el cual se extiende el crédito, el descuento si existe pago al contado o pago anticipado y el tipo de instrumento de crédito. Se debe tener mucha precaución con los períodos estacionales y/o cíclicos.

Periodo del crédito: el otorgamiento de incremento en días de crédito estimula las ventas pero tiene un costo financiero al inmovilizar la inversión en cuentas por cobrar; aumentando los días de cartera y disminuyendo la rotación.

No se debe ser tan flexible, se debe analizar todos los efectos que producen para responder al cambio de la competencia y así mantener la participación en el mercado.

Factores a considerar al momento de establecer el período de crédito que se otorgará al cliente:

- a) Tamaño del cliente
- b) Volumen de venta
- c) Tipo de producto
- d) Importe de la cuenta
- e) Costo de la administración

3.6 Cuentas incobrables

Toda entidad, previo a otorgar algún crédito a clientes realiza un análisis para asegurar que se obtendrá el pago por los productos adquiridos por el cliente. Sin embargo, siempre se corre el riesgo en que estas cuentas por cobrar no logren recuperarse.

Las estimaciones de cuentas incobrables es el cálculo de los clientes que tienen saldos pendientes de pago y que por diversas razones no efectuaran

el pago. La función principal es proporcionar una reserva como reconocimiento al riesgo a la falta de pago de algún cliente. Así mismo es uno de los beneficios fiscales de acuerdo al Decreto número 10-2012 Ley de Actualización Tributaria, artículo 21, inciso 20: "Las cuentas incobrables, siempre que se originen del giro habitual de la empresa únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir crédito fiscal o préstamos a empleados o a terceros en caso que el saldo no sea recuperable en su totalidad, puede optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a esta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar." (6:5)

En términos contables y financieros, las cuentas incobrables deberán ser tratadas como un gasto produciendo los siguientes efectos: 1. Disminuye el valor del activo con la consecuente disminución del capital o patrimonio, 2. Aumenta los gastos representando en el gasto por cuentas incobrables.

Según las normas de información financiera los incrementos y disminuciones que se realicen a las estimaciones, con base a los estudios de valuación, deberá cargarse o acreditarse a los resultados del ejercicio en el que se efectúen. Cuando las cuentas por cobrar sean a largo plazo, el valor de realización deberá cuantificarse considerando su valor presente en términos de lo dispuesto en la NIF A-6 párrafo 67 a 85 que definen a dicho valor presente como "el valor actual de flujos netos de efectivo futuros, descontados a una tasa apropiada de descuento, que se espera genere una partida durante el curso normal de operación de una entidad. El valor presente representa el costo del dinero a través del tiempo, el cual se basa

en la proyección de flujos de efectivo derivados de la realización de un activo o de la liquidación de un pasivo”.

Los intereses derivados de las cuentas por cobrar deben reconocerse como ingresos en el período en que se devengan, y las que se obtengan derivado a cuentas de difícil recuperación no deben reconocerse debido a que no es probable que los beneficios derivados de la transacción fluyan a la entidad.

3.7 Riesgo

El riesgo es la proximidad o contingencia de un posible daño, este está vinculado a la vulnerabilidad, también se puede decir que es una amenaza, de la cual podemos decir que la amenaza determina la función de la intensidad y frecuencia.

Una adecuada administración es aquella que mide los riesgos que pueda afectar y que surjan en el giro del negocio y lograr neutralizarlos en forma oportuna.

$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad} \times \text{Impacto}$$

Existen diferentes riesgos de los cuales podemos mencionar los siguientes:

- a) Riesgo Inherente: este riesgo se identifica ya que no depende de las circunstancias, es decir que este riesgo es propio del trabajo o proceso y que afecta a varias categorías o clases de transacciones.
- b) Riesgo residual: este riesgo se da aun existiendo controles pero que el nivel de confianza debe ser aceptable.

- c) Riesgo de crédito: es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de falta de pago, está relacionado directamente con los problemas que pueda presentar la empresa de una forma individual.
- d) Riesgo de mercado: es la probabilidad de variaciones en el precio y posición de algún activo de una empresa; es decir posibles pérdidas de un activo asociado a la fluctuación y variaciones en el mercado. Dentro de este riesgo se engloba los: riesgos de tasa de interés y riesgo de tipo cambiario.
- e) Riesgo de liquidez o fondeo: en el ámbito financiero es cuando un activo tenga que venderse por un precio menor al del mercado debido a su escasa liquidez, por otro lado, en economía el riesgo de liquidez mide la habilidad de alguien de afrontar sus obligaciones a corto plazo.
- f) Riesgo de insuficiencia patrimonial: es cuando las instituciones no tengan el tamaño de capital adecuado para el nivel de sus operaciones corregidas por su riesgo crediticio.
- g) Riesgo de endeudamiento y estructura de pasivo: no se tienen las fuentes de recursos adecuados para el tipo de activos que los objetivos corporativos señalen, incluyendo el no poder mantener el nivel de liquidez y recursos al menor costo posible.
- h) Riesgo de gestión operativa: la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos internos.
- i) Riesgo legal: surge como consecuencia de los cambios legales o de las normas de un país, que puede poner en desventaja a la empresa.
- j) Riesgo soberano: son incumplimientos de obligaciones de parte del estado.
- k) Riesgo sistemático: conjunto de sistema financiero del país frente a choques internos y externos que ocasionan la volatilidad de los mercados y fragilidad del sistema financiero.

3.7.1 Riesgo crediticio

“Es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago, es decir el riesgo de que no nos pague. El riesgo de crédito supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una empresa.” (17:1)

Este tipo de riesgo está relacionado directamente con los problemas que pueda presentar la compañía de una forma individual. Las empresas a la fecha no pueden evitar el otorgar crédito ya que es una vía de penetración y profundización de mercado, pero así mismo son consecuencia de la mayor fuente de riesgo, pérdidas afectando el patrimonio, con ello queda la duda e incertidumbre si existen los controles adecuados para mitigar los riesgos de irrecuperabilidad del crédito.

Por lo cual se puede decir que el riesgo crediticio es la probabilidad de incumplimiento del prestatario a la contraparte ya sea en operaciones directas o indirectas que no se llega a concretar el pago parcial o total de la obligación acordada.

Para poder lograr disminuir en su mayoría el riesgo crediticio se debe establecer esquemas eficientes de administración y control de riesgo al que el desarrollo del negocio se expone.

Estos esquemas deben permitir identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo, así mismo un cálculo que permita determinar las pérdidas que provocaría y poder tomar en cuenta una cobertura y/o provisión adecuada. Dentro de los esquemas esta la clasificación de los clientes actuales y futuros y basado en el comportamiento histórico cual sería la probabilidad del incumplimiento.

Existen tipos de riesgo de crédito que se dividen en dos grandes grupos:

- a) Riesgo de crédito minorista: es aquel riesgo que se origina mayoritariamente a la actividad de financiación a personas físicas y PYMES. En este sentido, entraría cualquier tipo de financiación a este segmento, ya sean préstamos (hipotecas), créditos (consumo, tarjetas), o cualquier actividad de financiación relacionada con ellos.
- b) Riesgo de crédito mayorista: es un riesgo más complejo. Tenemos que tener en cuenta que el riesgo de crédito mayorista incluye el riesgo de contrapartida. Se puede originar por la propia actividad de la entidad realizando ventas o actividades de fusiones y adquisiciones.

Hay tres formas del riesgo de crédito:

- a) Riesgo de impago: es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato.
- b) Riesgo de migración: cuando se produce una rebaja en la calificación crediticia.
- c) Riesgo exposición: se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.
- d) Riesgo colateral: conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación.

Para cuantificar el riesgo precio, a priori, es necesario identificar los elementos a valorar:

Cuantificación del riesgo previo

Riesgo individual	Riesgo de cartera
Probabilidad de incumplimiento	Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada
Tasa de recuperación	Contribución al riesgo y concentración crediticia
Migración del crédito	Incumplimiento y calidad crediticia correlacionada

CAPÍTULO IV
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO AL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR EN UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PELÍCULAS
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

La empresa de distribución de películas “Películas Felices, S.A.”, se constituyó en el registro mercantil bajo la escritura No.1355 como una Sociedad Anónima, inicio sus operaciones en el año 2000 en la ciudad de Guatemala, fundado e inscrito legalmente bajo las leyes de la República de Guatemala como una empresa Distribuidora de películas cinematográficas según artículo 10 del decreto 2-70 del Código de Comercio y sus reformas.

La empresa dentro de sus actividades recientemente implementó la metodología COSO 2013 para mejores prácticas en la gestión del riesgo, el gobierno corporativo y sistemas de control, con ello busca disponer eficiencia y eficacia dentro del área contable, considerando que esto permitió la documentación, validación y autorización de los diferentes procesos así como las políticas y procedimientos.

Las instalaciones de las oficinas se encuentran en avenida las Américas, ciudad de Guatemala. El giro normal de la empresa es distribuir a cada exhibidor o cinema, que se encuentre dentro de la república de Guatemala cualquier cinta cinematográfica, siendo esta nacional o internacional, tanto de compañías productoras de cine reconocidas como independientes.

Así también para que la cinta cinematográfica obtenga éxito; la distribuidora debe obtener espacio en cada cinema y lograr que sea exhibida y que sea programada en los mejores horarios según la trama. Previamente se ha negociado con cada exhibidor o cinema el porcentaje de ingreso que le corresponderá a cada uno. La distribuidora debe dar a conocer la cinta o película próxima a estrenarse por medio de publicitario para poder atraer la mayor cantidad de asistentes.

La máxima autoridad es el Consejo de Administración quienes son los encargados de tomar decisiones para que la empresa cumpla con sus objetivos, de esta se deriva la Gerencia General.

La Gerencia General es la encargada de representar a la empresa, así como coordinar recursos y velar porque los objetivos se cumplan de forma adecuada y oportuna.

De la Gerencia General se derivan dos gerencias las cuales son claves para el manejo y coordinación de la empresa, las cuales son las siguientes: Gerencia Financiera y Gerencia Administrativa.

Gerencia Financiera, la importancia de este departamento se debe a que ven todos los resultados de la empresa, de esta se deriva el departamento de Contabilidad, Cuentas por cobrar y Cuentas por pagar.

Contabilidad son los que se encargan de velar y administrar los recursos monetarios con los que opera la empresa, también buscan la forma de obtener recursos y regularizarlos de forma adecuada para el logro de la maximización del rendimiento.

De igual forma de la Gerencia Financiera proviene el departamento de cuentas por pagar quienes son los que se encargan del registro y gestionar los pagos al proveedor.

Y por último el departamento de cuentas por cobrar quienes son los encargados de velar por la gestión y administración del cobro del servicio prestado de distribución de cintas de películas, así como de garantizar las medidas de seguridad para el resguardo del disponible, ver por fechas de vencimiento de cobros y en general velar porque las cuentas por cobrar reflejen en menor índice de morosidad.

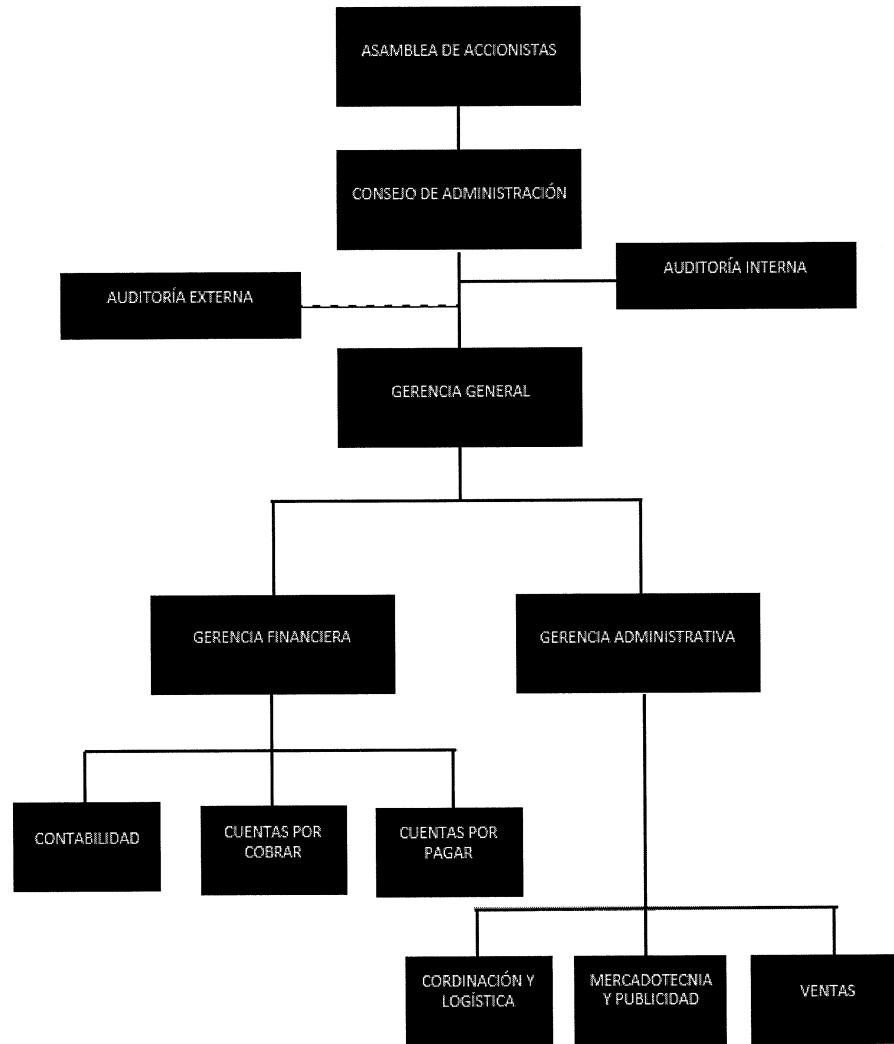
La segunda Gerencia es la Administrativa, la cual es de suma importancia ya que ven por temas internos de la empresa, como por ejemplo recursos humanos, administración de los materiales y servicios generales, debido de las atribuciones de esta Gerencia tiene bajo su mando los departamentos de Coordinación y logística, Mercadotecnia y publicidad y ventas.

Coordinación y logística es el departamento encargado de administrar los recursos necesarios para la correcta distribución de las cintas cinematográficas que distribuye la empresa.

Publicidad y Mercadotecnia es el departamento encargado de promocionar la cinta cinematográfica y atraer al público para generar mayor ingreso.

Ventas es el departamento que se encarga por llevar el control de los ingresos obtenidos por las cintas cinematográficas y de realizar estrategias de venta.

Organigrama de la Empresa



Fuente: Organigrama proporcionado por la administración de la empresa.

Las principales políticas para cuentas por cobrar son:

- Reserva para Cuentas Incobrables:

Se registra la reserva para cuentas incobrables cumpliendo con lo establecido por la Ley de actualización tributaria libro I artículo No. 21 numeral 20 que permite constituir una reserva que no podrá exceder del 3% de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar. Este tratamiento es diferente al que se le da bajo el punto de vista financiero en el que se tendrá que evaluar el % que corresponda.

- Ventas al Crédito:

Del total de las ventas que realiza la empresa el 40% máxime deben ser al crédito. Cuenta con 60 clientes. Las cuentas por cobrar representan el 40% de los activos de la empresa.

- Plazo de crédito:

Se les otorga 15 días de crédito a los nuevos clientes y 30 días para clientes recurrentes, salvo autorización especial de la Gerencia.

- Límite de Crédito:

Generalmente se les otorga un límite de crédito inicial entre Q 2,000 - Q 5,000 el cual se va incrementando de acuerdo al comportamiento crediticio y de venta, es evaluado periódicamente, y autorizado por la Gerencia.

- Sobregiros:

Al momento de que el cliente sobrepase su límite de crédito o tenga saldos atrasados el sistema bloquea automáticamente la orden de venta, y solo el departamento de Créditos y Cobros puede liberarlo.

- Cheques Rechazados:

Al generarse un cheque rechazado se carga la cuenta contable denominada con el mismo nombre. Al cliente se le cobra Q300 en concepto de gastos administrativos por cada cheque rechazado.

- Apertura de Nuevos Clientes:

El cliente debe llenar una solicitud de crédito adjuntando toda la documentación solicitada, así como firmar un contrato de crédito el cual es autorizado por la Gerencia.

- Estados de Cuenta:

Quincenalmente se imprimen y se envían los estados de cuenta a los clientes vía correo electrónico.

- Cuentas Incobrables:

Si durante dos años al cliente se la ha iniciado, gestionado un proceso de cobranza por medio del abogado y este no sido recuperado, el saldo por cobrar se considera incobrable.

- Cuentas por Cobrar a Empleados:

No se tiene autorizado anticipos de sueldos para los empleados.

Misión

Ser la mejor opción de entretenimiento, fortaleciendo nuestro liderazgo en la industria cinematográfica a nivel nacional ofreciendo diversión, innovación y un servicio estelar.

Visión

Iluminar tu vida con excelentes películas llenándolo de sonrisas y momentos inolvidables.

A mediados del año 2019 el consejo de administración de la empresa observó falta de integridad en algunos registros, así como, duda sobre la eficiencia de controles y la efectividad del área de cuentas por cobrar para la gestión del cobro, dichas inquietudes el Departamento de Auditoría Interna realizó una revisión aleatoria durante el segundo semestre a los controles del área de cuentas por cobrar reflejando resultado con observaciones y actividades de mejoras.

Derivado del resultado el Gerente General ha solicitado al Departamento de Auditoría Interna que incluyera dentro de su plan anual de trabajo, la evaluación al sistema de control interno del área de cuentas por cobrar para medir su eficiencia y eficacia.

4.2 Nombramiento de auditoría interna

De: Director de Auditoría Interna - Lic. Mario Serra
Para: Asistente de Auditoría Interna - Maryori Montenegro
Asunto: Evaluación del control interno del área de Cuentas por Cobrar.
Fecha: Guatemala 15 de diciembre de 2019

De acuerdo al plan anual de trabajo, se le designa como Auditora para el cumplimiento del trabajo de aseguramiento de la evaluación del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar, por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

El alcance de la evaluación será el sistema de control interno del área de cuentas por cobrar, donde se evaluará aspectos de documentación que soporta los procesos y la obtención de información clave de parte de ejecutivos que toman decisiones y cuentan con autorizaciones en la ejecución de dichos procesos.

Como parte de sus responsabilidades deberá realizar la planificación respectiva, documentar los papeles de trabajo de acuerdo NIEPAI y tomar de base como criterio de control interno el informe COSO 2013.

Esta evaluación tendrá una duración de 120 horas y como resultado deberá brindar el informe de evaluación del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar.

Atentamente,



Lic. Mario Serra
Auditoría Interna

4.3 Planificación de la Auditoría

Películas Felices, S.A.

Planificación de la evaluación

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

I. Objetivo

Definir los elementos necesarios para asegurar el alcance de los objetivos de la evaluación, lo cual será evaluar la eficiencia y la eficacia del control interno del área de cuentas por cobrar.

II. Alcance

- Evaluar los controles, políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de objetivos.
- Comprobar que las responsabilidades delegadas han sido encausadas de forma adecuada.
- Evaluar la gestión de riesgos realizada por la administración.
- Revisar las medidas de salvaguarda en el área de cuentas por cobrar.
- Analizar que la información financiera presentada sea confiable.

La evaluación se llevara a cabo en el área de cuentas por cobrar de la Empresa Películas Felices, S.A. que se encuentra ubicada en la Ciudad de Guatemala, durante el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2019.

III. Entorno de control

El conocer el entorno de control del área de cuentas por cobrar y familiarizarse con las actividades de la empresa, ayudará a evaluar de manera oportuna los procesos, así como identificar las deficiencias del sistema de control interno.

El jefe del área de cuentas por cobrar a través de su comportamiento y compromiso con la empresa aplica los valores éticos en cada una de sus actividades, esto conlleva a que el personal bajo su mando se sienta comprometido a demostrar la conducta adecuada, existe un código de ética el cual a través de inducciones es transmitido al personal del área al momento de iniciar a laborar en la empresa, sin embargo podrían implementar una mejora, para realizar un recordatorio de forma periódica de los valores y la integridad que deben manejar a diario, y están estipulados de forma escrita.

Existen perfiles de puestos los cuales dan a conocer el nivel de competencia profesional requerido, para las actividades específicas dentro del área de cuentas por cobrar, en estos perfiles de puestos se definen las actitudes y aptitudes que debe manejar el personal, de la misma manera al momento de requerir personal nuevo se lleva el proceso de evaluación y análisis en las contrataciones.

A través de la filosofía de dirección y el estilo de gestión se da a conocer la importancia del control interno en cuentas por cobrar, así mismo se realizan comunicados al personal por medio de capacitaciones de la importancia de aplicar cada uno de los controles en los procesos.

El Jefe de cuentas por cobrar es el que se encarga de comunicar y revisar de forma continua que los controles dentro del área se estén llevando a cabo como lo ha establecido la dirección, de igual forma existe segregación de funciones, para que cada una de las personas que están involucradas en los procesos de cuentas por cobrar pueda cumplir a cabalidad con los procesos.

La estructura organizativa del área de cuentas por cobrar se define conforme a las operaciones que se realizan en el área, ya que esta se encuentra ligada al área de ventas, esto con el fin de que la operación este controlada en su mayoría. El Jefe de cuentas por cobrar y el Jefe de ventas realizan planes para supervisar las actividades del personal relacionado.

El área de cuentas por cobrar está bajo el mando de la Gerencia Financiera, su jerarquía está basada en los objetivos del área, esta jerarquía se completa con la segregación de funciones, competencias y responsabilidades de cada cargo.

Para el cumplimiento de los objetivos en el área de cuentas por cobrar se llevan a cabo nombramientos de autoridad y responsabilidad con el fin de que este tipo de procedimientos se manejen con formalidad.

La máxima autoridad en el área de cuentas por cobrar es el jefe, quien es el encargado de dar a conocer las responsabilidades a cada una de las personas que tiene bajo su mando, si por alguna circunstancia el jefe no se encuentra y no se logra entablar comunicación con su persona, en el área se tiene establecida una persona quien tiene la autoridad delegada por su jefe para tomar si es necesario decisiones.

IV. Muestra

Para realizar los procedimientos de Auditoría Interna para la evaluación del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar, del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, seleccionaremos la muestra tomando en consideración el personal clave de la empresa, información básica y procesos clave de mayor incidencia en la gestión de cuentas por cobrar por lo cual se toman los siguientes procesos:

- Revisión de la antigüedad de la cartera de cuentas por cobrar
 - Control mediante software contable de la antigüedad de saldos
 - Primer aviso de vencimiento
 - Gestión de cobro
 - Informe semanal de cartera recuperada / no recuperada
 - Control cronológico del proceso mediante bitácora
- a) Información básica a considerar**
- Organigrama del departamento de cuentas por cobrar
 - Cumplimiento de políticas establecidas por la empresa al área de cuentas por cobrar.
 - Procedimientos relacionados con el área (flujogramas)
 - Perfil de puestos del personal involucrado en los procesos.
- b) Personal clave de la empresa**
- Gerente General: Ingeniero Neftalí Estrada
 - Gerente Financiero: Licenciado Sergio Valladares
 - Jefe de Cuentas por cobrar: Licenciado Dimas Paz
 - Contador general: Licenciado Alejandro Aguilar
 - Jefe de Recursos de Humanos: Licenciada. María González

V. Determinación de los riesgos

Al haber obtenido un conocimiento previo de la empresa mediante el personal clave en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar, se determinó que se realizan revisiones y supervisiones periódicas en los procesos. Para establecer las áreas críticas se tomará en consideración los siguientes riesgos:

- Riesgos inherentes:
 - Exposición a robo e intencionalidad de fraude
 - Morosidad de cuentas por cobrar
 - Cuentas incobrables por falta seguimiento
 - Falta de mecanismo que valúen los plazos de crédito de los clientes

- Riesgos de control:
 - Incumplimiento en los procesos establecidos en el área
 - El personal no cumple con los niveles de autoridad
 - No se firman autorizaciones de crédito
 - No existen copias de las facturas
 - El disponible carece de salvaguarda
 - Presentación incorrecta de información financiera

VI. Técnicas de auditoría

Las técnicas a utilizar durante la Evaluación del sistema control interno al área de cuentas por cobrar son:

- Cuestionarios
- Observación
- Análisis
- Matrices
- Narrativas

- Memorándums
- Entrevistas

VII. Recursos

Para la evaluación al control interno se empleará los siguientes tipos de recursos:

Físicos

- Oficina donde se realizará el trabajo de aseguramiento
- Documentación proporcionada por el área de cuentas por cobrar para realizar el trabajo de campo.

Materiales

- Papel bond simple
- Papel membretado
- Lapiceros
- Sumadoras

Tecnológicos

- Equipo de cómputo (laptop)
- Acceso a redes informáticas (Internet)
- Impresoras
- Fotocopiadora

Humanos

Para realizar la evaluación de control interno se tiene estimado 120 horas, y las personas que realizarán el trabajo serán las siguientes:

Nombre	Horas
Director de Auditoría Interna - Lic. Mario Serro	30
Asistente de Auditoría Interna - Maryori Monterroso	90

VIII. Cronograma de actividades
 Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del sistema de control interno al área de cuentas por cobrar

Actividades	Diciembre				Enero	
	1	2	3	4	1	2
Planificación						
Desarrollar el plan de evaluación que detalla la naturaleza, objetivos, alcance y recursos requeridos.						
Desarrollar el programa de evaluación detallando los procedimientos requeridos para completar la auditoría.						
Ejecución del trabajo de auditoría						
Evaluar al componente de entorno de control.						
Desarrollar entrevistas, narrativas.						
Documentar pruebas de cumplimiento.						
Evaluar al componente de evaluación de riesgos.						
Desarrollar entrevistas, narrativas, cuestionarios.						
Documentar pruebas de cumplimiento.						
Evaluar al componente de actividades de control.						
Desarrollar entrevistas, narrativas, cuestionarios.						
Documentar pruebas de cumplimiento, sustantivos.						
Evaluar al componente de comunicación e información.						
Desarrollar entrevistas, narrativas, cuestionarios.						
Documentar pruebas de cumplimiento.						
Preparación del borrador del informe						
Elaboración del informe						
Revisión de informe con Director de Auditoría Interna.						
Presentación preliminar (borrador) de informe a la Dirección Financiera.						
Correcciones al borrador de informe.						
Presentación final y entrega de informe a Dirección Financiera y Junta Directiva.						

4.4 Programa de trabajo

Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Programa de trabajo

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019


Objetivo


- Verificar que existencia de los saldos
- Verificar que las transacciones hayan ocurrido
- Verificar que los saldos estén valuados de forma correcta
- Verificar que los saldos estén clasificados adecuadamente

No.	Procedimiento	Ref.
1	Elabore cuestionario de control interno al Jefe de cuentas por cobrar	Pag. 79
Componente- Entorno de control		
2	Matriz de integridad y valores éticos	PT-MEC-1/2 al 2/2
3	Narrativa de integridad y valores éticos	PT-EC2-1/2 al 2/2
4	Cuestionario compromiso valores éticos	PT-EC3
5	Pruebas de cumplimiento compromiso valores éticos	PT-EC4-1/4 al 4/4
6	Análisis código de ética	PT-EC5-1/3 al 3/3
7	Pruebas de cumplimiento capacitación al personal	PT-EC6-1/2 AL 2/2
8	Matriz de autoridad y responsabilidad	PT-EC7-1/2 al 2/2
9	Narrativa de competencia profesional	PT-EC8-1/2 al 2/2
10	Análisis perfil de puestos claves	PT-EC9-1/3 al 3/3
11	Prueba de cumplimiento rendición de cuentas	PT-EC10-1/3 al 3/3

No.	Procedimiento	Ref.
Componente- Evaluación de riesgo		
12	Matriz metodología para evaluar el riesgo organizacional	PT-ER2
13	Narrativa metodología evaluación riesgos	PT-ER3
14	Análisis sobre la gestión del riesgo	PT-ER4-1/2 al 2/2
Componente- Actividades de control		
15	Matriz metodología para actividades de control	PT-AC2-1/4 AL 4/4
16	Pruebas de cumplimiento a políticas de cuentas por cobrar	PT-AC3-1/4 al 4/4
17	Narrativas de flujo de procesos: -Otorgamiento crédito -Venta al crédito -Reconciliación -Métodos de cobro y recuperación de cartera	PT-AC4-1/2 al PT-AC7-2/2
18	Pruebas de cumplimiento	PT-AC8-1/2 al PT-AC9-2/2
19	Pruebas sobre atributos codificación	PT-AC10
20	Pruebas sobre atributos reconciliación de saldos	PT-AC11-1/2 al 2/2
21	Pruebas sobre atributos control de recepción de facturas	PT-AC12-1/2 al 2/2
22	Pruebas sobre atributos proceso de programa de visitas	PT-AC13-1/2 al 2/2
Componente- Información y comunicación		
23	Matriz de respaldo documental medidas de seguridad a software contable	PT-IC2
24	Narrativa de medidas de seguridad para generar la información financiera	PT-IC3
25	Prueba de cumplimiento a medidas de seguridad software contable	PT-IC4 PT-IC5 PT-IC6-1/2 al 2/2

No.	Procedimiento	Ref.
Componente- Supervisión		
26	Matriz evaluación supervisión	PT-S2-1/2 al 2/2
27	Narrativa segregación de funciones	PT-S3 PT-S4-1/2 al 2/2
28	Pruebas de cumplimiento segregación de funciones	PT-S4-1/2 al PT-S5- 1/2 al 2/2
29	Índice de marcas de auditoría	Pág-169
30	Informe de Auditoría	Pág. 173


Hecho por:
 Maryori Montenegro
 Asistente de Auditoría Interna


Autorizado por:
 Lic. Mario Serro
 Gerente de Auditoría Interna

4.5 Evaluación de los componentes Marco Integrado

4.5.1 Entorno de control

Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Objetivo

Recopilar información primaria acerca del entorno de control el cual será utilizado para la planificación de la evaluación.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Observaciones
			SI	NO	N/A	
Integridad y valores éticos						
1	¿El código de ética es suficiente amplio y se refiere a conflictos de intereses, pagos ilegales u otros pagos indebidos, competencia desleal o uso fraudulento de información en las operaciones del área de cuentas por cobrar?	PT- MEC1 PT- EC-5	X			De acuerdo al jefe en el área de cuentas por cobrar son aplicables y son respetados.
2	¿El personal del área de cuentas por cobrar entiende qué comportamiento es aceptable o no aceptable y saben qué hacer si se encuentran con algún comportamiento indebido?	PT- EC-4 - 1/4 al 4/4	X			El personal conoce las formas en que pueden ser sancionados
3	¿Se comunica al personal del área oportunamente, tanto de palabra como en la forma de actuar, sobre el compromiso con la integridad y la ética?	PT- EC-3	X			De forma electrónica se hacen comunicados de integridad y ética

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
4	¿Existe alguna forma de denuncia al momento que los colaboradores infrinjan el código de ética?	PT- EC5-1/3 al 3/3	X			Los canales de denuncia no se tienen claros.
Compromiso para la competencia profesional						
5	¿Los perfiles y descripciones de puestos están definidos y alineados con las funciones?	PT- EC7 PT- EC-10		X		La estructura organizacional carece de detalle y definición.
6	¿Existe algún programa de capacitación a los colaboradores?	PT- EC-6	X			Si existe programa de capacitación sin embargo no se implementa.
7	¿La empresa tiene el personal adecuado y con experiencia para llevar a cabo su función?	PT-EC9-1/3 AL 3/3	X			Si cuenta con perfil de puestos.
8	¿La dirección ha determinado adecuadamente los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos específicos en el área?	PT-EC9-1/3 AL 3/3	X			El Jefe de cuentas por cobrar tiene los perfiles de puestos.
9	¿Existe evidencia que demuestre que los empleados parecen poseer los conocimientos y habilidades requeridas para laborar en el área?	PT-EC8	X			Se realizan pruebas, las cuales tiene recursos humanos.

Asignación de autoridad y responsabilidad						
10	¿Realizan reuniones sobre rendición de cuentas?	PT-EC10-1/3 al 3/3	X			Realizan de forma periódica rendiciones de cuentas.
Administración de Recursos Humanos						
11	¿Existen procesos de selección, inducción y capacitación al personal de recién ingreso?	PT-EC8	X			Por medio de la entrevista se corroboró la existencia.
12	¿Es evaluado el desempeño del personal?	No se encontró		X		No existe la evaluación al personal.
13	¿La selección de criterios contables utilizados, se realiza en función de mostrar el mayor beneficio posible?		X			Se utilizan los principios contables.

Persona Entrevistada: Lic. Dimas Paz - Jefe de cuentas por cobrar

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
EXCELENTE	EFFECTIVO	MODERADO	INAPROPIADO	DEBIL	DEFICIENTE
Rango de respuestas afirmativas entre 91 al 100%	Rango de respuestas afirmativas entre 80 al 90%	Rango de respuestas afirmativas entre 61 al 79%	Rango de respuestas afirmativas entre 41 al 60%	Rango de respuestas afirmativas entre 21 al 40%	Rango de respuestas afirmativas entre 0 al 20%
Las conclusiones y recomendaciones se darán a conocer en el informe de control interno					

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO DEL COMPONENTE EN GENERAL

Total de Respuestas Afirmativas	11	85% Nivel de confianza
Total de Respuestas Negativas	2	15% Nivel de riesgo
Total de Respuestas	<u>13</u>	<u>100%</u>

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO POR CATEGORIA DEL COMPONENTE

Integridad y Valores éticos	Respuestas	Relación	Nivel de confianza y riesgo
Total de respuestas afirmativas	4	100%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	0	0%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	4	100%	
Compromiso para la competencia profesional			
Total de respuestas afirmativas	4	80%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	1	20%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	5	100%	
Asignación de autoridad y responsabilidad			
Total de respuestas afirmativas	1	100%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	0	0%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	1	100%	
Administración de Recursos Humanos			
Total de respuestas afirmativas	2	66.66%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	1	33.33%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	3	100%	

4.5.2 Evaluación de riesgo

Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Objetivo

Recopilar información primaria acerca de la evaluación de riesgo el cual será utilizado para la planificación de la evaluación.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
Definición de los objetivos						
1	¿Se encuentran alineados los objetivos del área con los objetivos de la empresa?	No se encontró		X		Aún se encuentra en plan de acción.
2.	¿Los objetivos establecidos son medibles y alcanzables?	No se encontró		X		Aún se encuentra en plan de acción.
Evaluación del riesgo						
3	¿Existe un proceso determinado para cada colaborador de cuentas por cobrar donde logren identificar riesgo?	PT-ER4-1/2 al 2/2		X		La evaluación al riesgo únicamente se encuentra como proyecto.
4	¿Se cuenta con alguna herramienta donde se pueda visualizar la existencia de riesgo?	PT-ER4-1/2 al 2/2		X		Aún se encuentra en plan de acción.

Persona Entrevistada: Lic. Dimas Paz - Jefe de cuentas por cobrar

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
EXCELENTE	EFFECTIVO	MODERADO	INAPROPIADO	DEBIL	DEFICIENTE
Rango de respuestas afirmativas entre 91 al 100%	Rango de respuestas afirmativas entre 80 al 90%	Rango de respuestas afirmativas entre 61 al 79%	Rango de respuestas afirmativas entre 41 al 60%	Rango de respuestas afirmativas entre 21 al 40%	Rango de respuestas afirmativas entre 0 al 20%
Las conclusiones y recomendaciones se darán a conocer en el informe de control interno					

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO DEL COMPONENTE EN GENERAL

Total de Respuestas Afirmativas	0	0% Nivel de confianza
Total de Respuestas Negativas	3	100% Nivel de riesgo
Total de Respuestas	<u>3</u>	<u>100%</u>

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO POR CATEGORIA DEL COMPONENTE

Definición de los objetivos	Respuestas	Relación	Nivel de confianza y riesgo
Total de respuestas afirmativas	0	0%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	2	100%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	2	100%	
Evaluación del riesgo			
Total de respuestas afirmativas	0	0%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	2	100%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	2	100%	

4.5.3 Actividades de control

Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Objetivo

Recopilar información primaria acerca de las actividades de control el cual será utilizado para la planificación de la evaluación.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
Políticas y procedimientos						
1	¿Existen políticas que establezca procedimiento para la apertura de crédito al cliente?	PT-AC3- 1/4	X			Se corroboró su existencia.
2	¿Existe un plazo de crédito máximo establecido?	PT-AC3-2/4	X			Se corroboró su existencia.
3	¿Existe alguna política para determinar un saldo incobrable?	PT-AC3-3/4	X			Se corroboró su existencia.
Tipos de actividades de control						
4	¿Se cuenta con archivo físico y electrónico de cada una de las facturas emitidas y pagadas?	PT-AC2-2/4	X			Se validó que existiera un resguardo adecuado.
5	¿Existe algún procedimiento que el cliente deberá cumplir para solicitar crédito?	PT-AC3- 1/3 al 4/4	X			Existe una política que exige requisitos.
6	¿Los clientes cuentan con código de cliente asignado del sistema?	PT-AC10	X			Si cuenta con la codificación.
7	¿Existe alguna conciliación de saldos entre el sistema de contabilidad vs. el sistema de facturación?	PT-AC11-1/2 al 2/2	X			Mensualmente se lleva la conciliación.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
8	¿El sistema de contabilidad proporciona algún aviso de alerta de saldos próximos a vencer?	PT-AC3 2/4 PT-AC11 1/2 al 2/2		X		Existe una política de sobregiros sin embargo no se cumple.
9	¿Se ha implementado alguna estrategia para la recuperación de saldos vencidos y próximos a vencer?	PT-AC13-1/2 al 2/2	X			Se realizan visitas periódicas al cliente.
10	¿Existe alguna sanción o cobro al cliente por saldos vencidos?	No se encontró		X		No existe política establecida.
Controles sobre sistemas de información						
11	¿El sistema cuenta con usuarios asignados?	PT-IC4	X			Si cuenta con usuarios y contraseña asignada.
12	¿Cuenta las cuentas por cobrar posee una adecuada parametrización?	PT-IC5	X			La parametrización está realizada por el proveedor del ERP.
13	¿El sistema informático cuenta con la información actualizada?	PT-IC6-1/2 al 2/2	X			La información financiera se encuentra actualizada.

Persona Entrevistada: Lic. Dimas Paz - Jefe de cuentas por cobrar

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
EXCELENTE	EFFECTIVO	MODERADO	INAPROPIADO	DEBIL	DEFICIENTE
Rango de respuestas afirmativas entre 91 al 100%	Rango de respuestas afirmativas entre 80 al 90%	Rango de respuestas afirmativas entre 61 al 79%	Rango de respuestas afirmativas entre 41 al 60%	Rango de respuestas afirmativas entre 21 al 40%	Rango de respuestas afirmativas entre 0 al 20%
Las conclusiones y recomendaciones se darán a conocer en el informe de control interno					

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO DEL COMPONENTE EN GENERAL

Total de Respuestas Afirmativas	11	85% Nivel de confianza
Total de Respuestas Negativas	2	15% Nivel de riesgo
Total de Respuestas	<u>13</u>	<u>100%</u>

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO POR CATEGORÍA DEL COMPONENTE

Políticas y procedimientos	Respuestas	Relación	Nivel de confianza y riesgo
Total de respuestas afirmativas	3	100%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	0	0%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	2	100%	
Tipos de actividades de control			
Total de respuestas afirmativas	5	71%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	2	29%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	7	100%	
Controles sobre sistemas de información			
Total de respuestas afirmativas	3	100%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	0	0%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	3	100%	

4.5.4 Información y comunicación

Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Objetivo

Recopilar información primaria acerca de información y comunicación el cual será utilizado para la planificación de la evaluación.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
Reporte financiero y de control interno						
1	¿Existe alguna bitácora de las visitas realizadas a los clientes?	PT-AC13-1/2 al 2/2	X			Se cuenta con el archivo adecuado.
2	¿Se crea algún reporte donde se detalle la antigüedad de saldos por cliente?	PT-AC11-1/2 AL 2/2	X			Si existe detalle.
3	¿Existe detalle de los beneficios que se le otorgan al cliente por pronto pago?	No se encontró		X		No se cuenta con ningún detalle.
4	¿Se lleva reporte por año de las facturas emitidas?	No se encontró		X		No se cuenta con ningún detalle.
Comunicación interna y externa						
5	¿Semanalmente se reúnen para tratar puntos importantes o temas pendientes?	PT-EC10-1/3 AL 3/3	X			Si existe reuniones y rendición de cuentas.
6	¿Al momento que existiera algún inconveniente se le es comunicado al jefe inmediato?	No se encontró	X			Indican que si es comunicado al jefe sin embargo no se cuenta con soporte.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
7	¿Existe comunicación moderada con los clientes?	PT-AC12-1/2 al 2/2	X			Existe una confirmación de recepción de factura.
8	¿Se envía el detalle de la cartera al menos una vez al mes al cliente?	No se encontró evidencia	X			Indican que tuvo problemas con el correo electrónico y no posee ninguna prueba de envío del estado de cuenta.

Persona Entrevistada: Lic. Dimas Paz - Jefe de cuentas por

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
EXCELENTE	EFFECTIVO	MODERADO	INAPROPIADO	DEBIL	DEFICIENTE
Rango de respuestas afirmativas entre 91 al 100%	Rango de respuestas afirmativas entre 80 al 90%	Rango de respuestas afirmativas entre 61 al 79%	Rango de respuestas afirmativas entre 41 al 60%	Rango de respuestas afirmativas entre 21 al 40%	Rango de respuestas afirmativas entre 0 al 20%
Las conclusiones y recomendaciones se darán a conocer en el informe de control interno					

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO DEL COMPONENTE EN GENERAL

Total de Respuestas Afirmativas	6	75% Nivel de confianza
Total de Respuestas Negativas	2	25% Nivel de riesgo
Total de Respuestas	<u>8</u>	<u>100%</u>

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO POR CATEGORÍA DEL COMPONENTE

Reporte financiero y de control interno	Respuestas	Relación	Nivel de confianza y riesgo
Total de respuestas afirmativas	2	50%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	2	50%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	4	100%	
Comunicación interna y externa			
Total de respuestas afirmativas	4	100%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	0	0%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	7	100%	

4.5.5 Supervisión

Empresa Películas Felices, S.A.

Evaluación del control interno al área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Objetivo

Recopilar información primaria acerca de supervisión el cual será utilizado para la planificación de la evaluación.

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
Actividades de supervisión						
1	¿El personal de cuentas por cobrar emite informes indebidos para conseguir los objetivos del área?	PT-AC11 1/2 al 2/2 PT-AC12- 1/2 al 2/2		X		Los informes son revisados por el jefe del área.
2	¿Los altos directivos visitan periódicamente el área de cuentas por cobrar?	No se encontró		X		No programan, ni se tienen visitas periódicas de altos directivos.
3	¿La estructura organizativa está debidamente centralizada o descentralizada dada las operaciones que se realizan en el área?	PT-S5-1/2 – 2/2	X			En el área de cuenta por cobrar cuentan con el organigrama
4	¿La estructura facilita el flujo de información hacia los niveles superiores e inferiores y entre todas las actividades del área de cuentas por cobrar?	PT-S5-1/2 – 2/2	X			En el área la información generalmente se da a conocer de forma escrita y se comunica.
5	¿El Jefe de cuentas por cobrar tiene el tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente?	PT-S5-1/2 – 2/2	X			Existe segregación de funciones

No.	Pregunta	Ref.	Respuesta			Comentario
			SI	NO	N/A	
6	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo del Jefe de cuentas por cobrar y su personal a cargo?	PT-EC-9 1/3 al 3/3	X			El Jefe de cuentas por cobrar cuenta con la descripción de funciones
Evaluación						
7	¿Existen revisiones por parte de la auditoría externa?		X			Si cuentan con visitas semestrales.
8	¿Existen revisiones de cumplimiento por parte de la auditoría interna?		X			Si cuentan con visitas semestrales.
9	¿La dirección evalúa regularmente la estructura organizativa a la luz de los cambios en el área?	No se encontró		X		No todos los perfiles de puestos son los adecuados en el área.

Persona Entrevistada: Lic. Dimas Paz - Jefe de cuentas por

EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
EXCELENTE	EFFECTIVO	MODERADO	INAPROPIADO	DEBIL	DEFICIENTE
Rango de respuestas afirmativas entre 91 al 100%	Rango de respuestas afirmativas entre 80 al 90%	Rango de respuestas afirmativas entre 61 al 79%	Rango de respuestas afirmativas entre 41 al 60%	Rango de respuestas afirmativas entre 21 al 40%	Rango de respuestas afirmativas entre 0 al 20%
Las conclusiones y recomendaciones se darán a conocer en el informe de control interno					

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO DEL COMPONENTE EN GENERAL

Total de Respuestas Afirmativas	6	67% Nivel de confianza
Total de Respuestas Negativas	3	33% Nivel de riesgo
Total de Respuestas	<u>9</u>	<u>100%</u>

ANÁLISIS DE CONFIANZA Y RIESGO POR CATEGORIA DEL COMPONENTE

Actividades de supervisión	Respuestas	Relación	Nivel de confianza y riesgo
Total de respuestas afirmativas	4	67%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	2	33%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	6	100%	
Evaluación			
Total de respuestas afirmativas	5	67%	Nivel de confianza
Total de respuestas negativas	2	33%	Nivel de riesgo
Total de respuestas	7	100%	

4.6 Papeles de trabajo

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Memorándum pruebas realizadas a Evaluación
de entorno de control

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC1 -1/2		
Hecho:	MM	09/12/2019
Revisado:	MS	11/12/2019

Objetivo

Evaluar e identificar los sistemas de controles asociados para la identificación, gestión y mitigación del riesgo en componente de entorno de control del área de cuentas por cobrar.

Trabajo realizado

Para la realización de la evaluación del componente del entorno de control en el área de cuentas por cobrar, se llevaron a cabo las siguientes pruebas:

- a. Matriz de evaluación de controles de integridad y valores éticos, así como la correcta definición de autoridad y responsabilidad. **Ver en PT- MEC 1-1/2**
- b. Narrativas procesos proporcionados por el Jefe de Cuentas por cobrar. **Ver en PT- EC 2- 1/2**
- c. Cuestionario de verificación de compromiso con valores éticos **Ver en PT EC- 3**
- d. Aseveración de cartas compromiso con los valores éticos. **Ver en PT 4-1/2**
- e. Corroboración de extracto del código de ética. **Ver en PT EC- 5 1/3**
- f. Respuesta a solicitud de planificación de capacitaciones de valores éticos. **Ver en PT EC- 6 1/2**
- g. Análisis de procesos de compromiso con la integridad y valores éticos. **Ver en PT EC- 4 4/4**


La información recabada fue obtenida mediante el proceso de evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar de la empresa.

PT – MEC1- 1/2		
Hecho:	MM	09/12/2019
Revisado:	MS	11/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del Control interno al área de cuentas por cobrar
Evaluación de integridad y valores éticos

Del 01 enero al 31 diciembre 2019



Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
Practicar y fomentar los valores y ética en toda el área para disminuir el riesgo de fraude y falta de transparencia	En el área no se cuenta con un código de ética	Alta	El Gerente Financiero y el Jefe de cuentas por cobrar poseen un código de ética y valores actualizado para regular el comportamiento ético y la integridad en actividades realizadas por los trabajadores del área de cuentas por cobrar	El personal del área de cuentas por cobrar conoce el código de ética, sin embargo no tienen la facilidad para obtenerlo, de igual forma el compromiso con el mismo no se revalida periódicamente.	PT EC-3 PT EC-4 1/4 - 4/4
	El área se desconoce de la aplicación del código de ética y de los canales de denuncia.	Alta	Existen canales de denuncia y con ello se busca evitar incentivos de fraude, de igual manera los empleados al iniciar a laborar para la empresa firman una carta compromiso con los valores que conocen el código de ética. 		PT EC-5 2/3

 a = ver explicación de criterio de probabilidad en PT EC2 -2/2


PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del Control interno al área de cuentas por cobrar

Evaluación de integridad y valores éticos

Del 01 enero al 31 diciembre 2019

PT – MEC1 - 2/2	
Hecho:	MM 09/12/2019
Revisado:	MS 11/12/2019

Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
	Falta de capacitación en el área de cuentas por cobrar para transmitir directrices del cumplimiento de reglas y normas.	Alta	El consejo de administración ha recomendado un plan de capacitaciones sobre la concienciación de valores y filosofía para el área, pero carece de implementación. 	Sin embargo, el código de ética esta actualizado, lo cual fortalece a la organización ante el riesgos fraude.	PT-EC 6-1/2 PT-EC 6-2/2
Conclusión :	La ética y valores no presentan mayores problemas de control interno en el área de cuentas por cobrar por lo que se concluye que la gestión de control interno es eficiente y eficaz. Emitiremos nuestra recomendación en el informe de control interno.				

a = ver explicación de criterio de probabilidad en PT EC2 -2/2

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de integridad y valores
éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC2- 1/2		
Hecho:	MM	11/12/2019
Revisado:	MS	13/12/2019

Objetivo

Verificar que el personal demuestre estar comprometido con la integridad y los valores éticos.

Trabajo realizado

Según entrevista con el jefe de cuentas por cobrar, indica que el personal del área se retroalimenta de manera verbal sobre los temas del compromiso, valores éticos y morales, debido a que en la actualidad se carece de un programa de capacitación anual que promueva una cultura ética. **Ver en PT-EC- 3**

La falta de un programa formal genera debilidad en la empresa para fortalecer su cultura ética, moral y expone a sus colaboradores a riesgos de comportamiento deshonestos. Además, se revisó su código de ética y se evidencia que esta actualizado.

Adicionalmente, se verifico sobre la documentación de carta de compromiso con la ética de cada empleado, pero estas están desactualizadas porque fueron firmadas cuando el empleado realizo el proceso de reclutamiento, en algunos casos ya han pasado un tiempo considerable. . **Ver en PT –EC 4 1/4-4/4**

Existen canales y procedimientos de denuncia y estos se encuentran plasmados en el código de ética, sin embargo no se dan a conocer de forma permanente al personal. **Ver en PT EC-5 2/3**

PELICULAS FELICES, SA
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de integridad y valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC2- 2/2		
Hecho:	MM	11/12/2019
Revisado:	MS	13/12/2019

El departamento de recursos humanos cuenta con la planificación para realizar capacitaciones mensualmente pero están no se ejecutan porque el personal carece de experiencia. **Ver en PT – PT-EC 6-1/2**

Análisis

Con base en las a la entrevista que se realizó al Jefe de cuentas por cobrar se concluye que la ética y la integridad se encuentra presente en funcionamiento y es eficiente, sin embargo, existen deficiencias que no coadyuvan a que los empleados demuestren de manera oportuna el actuar en cuanto a la integridad o valores éticos y que no tengan presente los lineamientos del código de ética que los rige, estos hallazgos serán incluidos en el informe.

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar
 Cuestionario de verificación de
 compromiso con valores éticos
 Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC 3		
Hecho:	MM	16/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

Objetivo: Evaluar mecanismos utilizados por el área de cuentas cobrar para comunicar la importancia del compromiso con los valores éticos.

No.	Pregunta	Respuesta		Comentario
		SI	NO	
Entorno de Control				
1	¿En el área se conocen los valores éticos que se practican en la empresa?	X		En ocasiones por medio del correo electrónico el área de recursos humanos envía el recordatorio de los valores.
2	¿El personal del área sabe que hacer al momento de detectar algún comportamiento indebido por parte de algún empleado?	X		Si consideran que es grave la falta se lo dan a conocer ya sea a su jefe o directamente a recursos humanos.
3	¿En el área conocen las acciones disciplinarias al momento de demostrar comportamientos indebidos?	X		El personal sabe que las llamadas de atención son de forma oral o escrita esto depende de la gravedad de la falta.
4	¿Los empleados del área tienen acceso al código de ética y reglamentos disciplinarios?		X	Tienen acceso al código de ética sin embargo no se retroalimenta sobre su importancia.
5	¿Existe comunicación en el área sobre el compromiso con la integridad y valores de la empresa?	X		El Jefe de cuentas por cobrar se encarga de recordar a los empleados sobre la importancia de aplicar los valores éticos.

Persona entrevistada: Jefe de cuentas por cobrar. Dimas Paz

Entrevistador: Asistente Auditoría Interna - Maryori Montenegro

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Aseveración Carta de compromiso con
valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC4- 1/4		
Hecho:	MM	16/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

Películas Felices, S.A.
Ciudad de Guatemala

COPY

Guatemala 02 de febrero del año 2015

Gerencia General

YO, Dimas Paz quien me identifico con documento personal de identificación 1010 101010 0101, hago constar que he tenido a la vista el Código de Ética de Empresa Películas Felices, S.A, del cual acepto su contenido y me comprometo con el cumplimiento en todos sus términos en cuanto a la Misión, Visión y Valores. Además, admito como norma interna en el ejercicio de mi actividad profesional, quedo al enterado de las responsabilidades que conlleva el incumplimiento a estos se comprometo a realizar sus acciones, bajo estos lineamientos de conducta.

Atentamente.


Dimas Paz

Jefe de cuentas por cobrar



cc: Recursos Humanos

c.c Archivo



Ver análisis en PT- EC 4 4/4

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Aseveración Carta de compromiso con
valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC4- 2/4		
Hecho:	MM	16/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

Películas Felices, S.A.
Ciudad de Guatemala

COPY

Guatemala 02 de febrero del año 2013

Gerencia General

YO, Sergio Valladares quien me identifico con documento personal de identificación 0000 001010 0101, hago constar que he tenido a la vista el Código de Ética de Empresa Películas Felices, S.A, del cual acepto su contenido y me comprometo con el cumplimiento en todos sus términos en cuanto a la Misión, Visión y Valores. Además, admito como norma interna en el ejercicio de mi actividad profesional, quedo al enterado de las responsabilidades que conlleva el incumplimiento a estos se compromete a realizar sus acciones, bajo estos lineamientos de conducta.

Atentamente.


Sergio Valladares
Gerente Financiero



cc: Recursos Humanos
c.c Archivo

 Ver análisis en PT PT- EC 4 4/4

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Aseveración Carta de compromiso con
valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC4- 3/4		
Hecho:	MM	16/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

Películas Felices, S.A.
Ciudad de Guatemala

COPY

Guatemala 02 de febrero del año 2011

Gerencia General

YO, Alejandro Aguilar quien me identifico con documento personal de identificación 0000 001010 0101, hago constar que he tenido a la vista el Código de Ética de Empresa Películas Felices, S.A, del cual acepto su contenido y me comprometo con el cumplimiento en todos sus términos en cuanto a la Misión, Visión y Valores. Además, admito como norma interna en el ejercicio de mi actividad profesional, quedo al enterado de las responsabilidades que conlleva el incumplimiento a estos se compromete a realizar sus acciones, bajo estos lineamientos de conducta.

Atentamente.


Alejandro Aguilar

Contador General

cc: Recursos Humanos

c.c Archivo

 Ver análisis en PT- EC 4 4/4

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis de cartas de compromiso con la
integridad y valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC4 -4/4		
Hecho:	MS	16/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Análisis de cartas de compromisos

Se verifico que existen las cartas de compromiso con el código de ética las cuales se encuentran firmadas por cada uno de los colaboradores del área, sin embargo estas no son actualizadas periódicamente, para revalidar la responsabilidad que tiene cada uno con los valores éticos.

➤ Ver en PT - EC4 - 1/4 al EC4 - 3/4

PELCULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis del contenido del código de
ética
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT -EC5 -1/3		
Hecho:	MS	17/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Películas Felices, S.A.
Código de ética

COPY

Alcance y aplicabilidad

El código de ética de Empresa Películas Felices, S.A., es aplicable a todas las operaciones de los empleados, de quienes se espera tengan conocimiento del mismo, y cumplan con sus requerimientos.

Integridad

Los empleados deben demostrar honradez, honestidad, respeto, corrección, responsabilidad, control emocional y en todo momento manifestar que es alguien en quien se puede confiar, en que hace lo correcto por las razones correctas y del modo correcto.



Recursos Humanos
Películas Felices, S.A.

Compromiso

Los empleados debe comprometerse a poner al máximo sus capacidades para sacar adelante las tareas que le fueron encomendadas, así mismo tener en cuenta las condiciones y obligaciones que estas conllevan, para lograr cumplir con oportunidad los objetivos establecidos por la empresa

Innovación

Películas Felices, S.A. es una empresa que innova, por lo que los empleados deben de acoplarse a los cambios novedosos que la empresa desarrolla para sus actividades, con el fin de mejorar y renovar procesos existentes.

Ver análisis en PT EC 5 -3/3

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis del contenido del código de ética
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT -EC5- 2/3		
Hecho:	MS	17/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Solidaridad

En Películas Felices, S.A. inculca la solidaridad y el trabajo en equipo a fin que los empleados cumplan con los objetivos de la empresa de manera oportuna.

Procedimiento para denunciar y reportar una falta

Todos los empleados son responsables de reportar las faltas que se infrinjan a este código. El denunciante puede o no colocar su nombre.

El procedimiento es el siguiente:



1. Describir la falta

- Mencionar el nombre de la persona (as) involucrada (as)
- Adjuntar prueba si se tuviera (documentos o fotos)


Recursos Humanos
Películas Felices, S.A.

2. Remitir la información del reporte de la falta a través de las siguientes vías:

- Vía física documentada en un sobre e introducirla en el buzón instalado en cada área.
- Vía electrónica remitirla a la dirección del correo denuncias.codigodeetica@pelifesa.com
- O comunicarse al número de teléfono 1010 habilitado únicamente para este efecto.

La información es confidencial y solo tiene acceso el comité de ética.

3. El coordinador, designado por el comité de ética convocara a una reunión y se revisara el caso.
4. Como resultado de la investigación el asunto se resuelve y se comunica oportunamente.

 Ver análisis en PT EC 5 -3/3

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis del contenido del código de ética
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT -EC5- 3/3		
Hecho:	MS	17/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Análisis

Se validó que existe el código de ética por medio de un extracto proporcionado por el departamento de recursos humanos, quienes nos permitieron corroborar que cuenta con la información de los canales de denuncia, el inconveniente es que los colaboradores no tienen la facilidad de acceder al código de ética, ya que únicamente se les da a conocer al iniciar a laborar en la empresa.

➤ Ver en PT - EC5-2/3

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Carta de solicitud sobre plan de capacitaciones de valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC6-1/2		
Hecho:	MS	17/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Películas Felices, S.A.

Señores
Auditoría Interna



En respuesta a su solicitud que realizaron sobre el plan de capacitaciones de parte este departamento de recursos humanos, informamos lo siguiente:

Hasta el momento se cuenta con una planificación para realizar capacitaciones, sin embargo esta planificación esta desactualizada y nunca se ha implementado, debido a que el área de recursos humanos carece de personal que lo imparta, así como limitante de tiempo.

Por lo que adjuntarle la planificación no será posible. Quedo a la expectativa de sus comentarios.



Atentamente,

Licenciada María González
Gerente de Recursos Humanos

 Ver análisis en PT EC 6 -2/2

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Carta de solicitud sobre plan de
capacitaciones de valores éticos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC6- 2/2		
Hecho:	MS	17/19/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Análisis

Por medio de una carta de confirmación se solicitó al departamento de recursos humanos que nos proporcionaran copia de la planificación para capacitar y familiarizar a los colaboradores con el código de ética, el cual no fue posible proporcionarnos debido a que esta desactualizado.

 Ver en PT – EC6- 1/2

PT – EC7- 1/2	
Hecho:	MS 17/12/2019
Revisado:	MM 20/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del Control interno al área de cuentas por cobrar
 Evaluación de la definición de la autoridad y responsabilidad
 Del 01 enero al 31 diciembre 2019


Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad ^a			
Alcanzar una adecuada segregación de funciones basada en niveles de autoridad responsabilidad y aptitudes.	Existe limitación de aptitudes para puestos claves en el área de cuentas por cobrar	Media	En los manuales de puestos se detalla el perfil y funciones que cada funcionario debe tener. μ	Se cuenta con manuales de puestos y un sistema de capacitación on-line para el empleado, lo que permite una eficiente ejecución de los procesos y de cada una de las funciones de los empleados, contribuyendo a que la información generada en el área de cuentas por cobrar sea confiable, oportuna.	PT EC-9 1/3 – 3/3
	El personal del área de cuentas por cobrar carece de conocimientos por falta de incentivos de capacitación o competencias profesionales.	Media	Existe una plataforma on-line que permite al empleado capacitarse y conocer procesos sobre el área de cuentas por cobrar. La empresa brinda incentivos para que su personal tenga acceso a la educación universitaria. ⊕	No se encontró evidencia	

^a

= Ver Explicación de criterio de probabilidad en PT- EC 8 2/2

PT – EC7- 2/2		
Hecho:	MS	17/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del Control interno al área de cuentas por cobrar
 Evaluación de la definición de la autoridad y responsabilidad
 Del 01 enero al 31 diciembre 2019

Objetivos de control	Análisis de riesgo		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
	El área de cuentas por cobrar carece de un mecanismo para la rendición de cuentas y existen prácticas para ocultar malos resultados y limitar la divulgación de información.	Alta	El jefe del área de cuentas por cobrar ha regulado mediante memorándum reuniones mensuales sobre rendición de cuentas de las actividades realizadas oportunamente de cada colaborador. 	Además, la rendición de cuentas oportuna permite confiabilidad en la información financiera generada en el área de cuentas por cobrar	PT EC 10 – 2/3

Conclusión:	Los niveles de autoridad, responsabilidad y aptitudes son eficientes y eficaces, fortalecen el control interno ante las exigencias de los clientes y terceros. Así como la rendición de cuentas en el área de cuentas por cobrar mitiga errores en la información financiera ante los usuarios. Se concluye que la gestión de control interno en relación a este componente es eficiente y eficaz.
--------------------	--

 = Ver Explicación de criterio de probabilidad en PT- EC 8 2/2

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de competencia profesional
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC8- 1/2		
Hecho:	MS	17/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Objetivo

Documentar las competencias y el compromiso del personal del área de cuentas por cobrar, para determinar que pongan en práctica las aptitudes necesarias, para el cumplimiento de objetivos en el área.

Trabajo realizado

Por medio del Jefe de Cuentas por cobrar tuvimos acceso a los perfiles de puestos claves en los cuales se verificaron las competencias y aptitudes del personal de cuentas por cobrar, estos perfiles son actualizados de forma periódica.

Para los puestos se solicita competencia profesional y experiencia, dependerá de la posición que ocupara, de la misma forma se les solicita y facilita la oportunidad de seguir sus estudios universitarios, ya que para optar a otro puesto de la empresa las exigencias son altas. **Ver en PT – EC-9 1/3 – 3/3**

El Jefe de Cuentas por cobrar indica que utiliza el mecanismo de check list de actividades definidas para cada empleado dentro del área, y con ello se mide el rendimiento, la rendición de cuenta y cumplimiento de actividades del área. **Ver en PT – EC-10 1/3**

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de competencia profesional
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC8- 2/2		
Hecho:	MS	18/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Luego de realizar las revisiones de cierre de mes se lleva a cabo una reunión de rendición de cuentas, la cual es dirigida por el Jefe de Cuentas por cobrar cada uno de los puntos vistos se concretan en una minuta esta es firmada por el jefe del área, para luego realizar un informe que es trasladado al Gerente Financiero. **Ver en PT – EC-10 1/3**

Análisis

Se verifico que en el área de cuentas por cobrar cuentan con procedimientos adecuados para controlar las aptitudes y actitudes con los que debe contar el personal para que sus actividades las cumplan de forma eficiente y eficaz, los hallazgos serán incluidos en el informe.

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis de perfil de puestos claves
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC9- 1/3		
Hecho:	MS	18/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Posición: jefe de cuentas por cobrar

Área: cuentas por cobrar



Ubicación: Avenida las américas, Ciudad

De que se trata el puesto:

Coordinar, ejecutar y dar seguimiento a las actividades que conllevan al cumplimiento de objetivos en el área de cuentas por cobrar, con base en los requerimientos de los clientes internos, estándares y procedimientos establecidos, con el fin de mantener el control de la gestión del cobro y de presentar información real en el momento que sea requerido.

Los retos:

- Mantener actualizada la información de los cuentas por cobrar, en cuanto al cobro y la morosidad.
- Coordinar la toma de cuentas por cobrar dependiendo de los periodos en que estos estén previstos o planificados.
- Ejecutar proyectos para que los procesos dentro del área estén actualizados, y que los procesos no sean obsoletos, para llevar un mejor control sobre las cuentas por cobrar.

A quién buscamos:

- Licenciado en contaduría pública y auditoría, o carrera a fin
- Manejo de personal, excelentes relaciones interpersonales.
- Experiencia mínima de tres años en el control de cuentas por cobrar.
- Capacidad de análisis de información financiera y solución de conflictos.



 **Ver análisis en PT EC 9 3/3**

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis de perfil de puestos claves
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC9- 2/3		
Hecho:	MS	18/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Posición: analista de cuentas por cobrar

Área: cuentas por cobrar

Ubicación: Avenida las américas, Ciudad

De que se trata el puesto:

Coordinar, ejecutar y dar seguimiento de forma adecuada del cobro y morosidad, así como la valuación crediticia de los clientes, colocándolos a disposición en el momento, indicado a tiempo para evitar pérdidas y cuentas incobrables, el fin primordial del analista de cuentas por cobrar es mantener una gestión atentamente controlada y vigilada de los mismos.

Los retos:

- Mantener los cuentas por cobrar valuados de forma correcta, por lo que deberá controlar que los costos de los cuentas por cobrar sean correctos.
- Dar las alertas necesarias cuando así sea requerido de los cuentas por cobrar incobrables, para que estos en lugar de aumentar vayan disminuyendo de forma mensual.
- Ejecutar proyectos de la mano con el Jefe de Cuentas por cobrar para que los procesos dentro del área estén actualizados, y que los procesos no sean obsoletos, para llevar un mejor control sobre los cuentas por cobrar.

A quién buscamos:

- Cierre de pensum en contaduría pública y auditoría
- Experiencia mínima de un tres años en el control de cuentas por cobrar
- Excelentes relaciones interpersonales
- Disponibilidad de tiempo.
- relaciones interpersonales
- Disponibilidad de horario.



Ver análisis en PT EC 9 3/3

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis de perfil de puestos claves
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC9- 3/3		
Hecho:	MS	19/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Análisis

Se obtuvo un extracto de los perfiles de puestos claves del área de cuentas por cobrar, con lo cual se constató que existen procedimientos establecidos para la contratación del personal de cuentas por cobrar y que se encuentran establecidas en los mismos las aptitudes que deben desarrollar en cada una de las posiciones, así mismo con la experiencia y el grado de estudios que deben haber alcanzado cada una de las contrataciones que se realizarán.

➤ Ver en PT EC9-1/2 y EC9 -2/2

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Revisión de check list de actividades de analistas del área

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC10- 1/3		
Hecho:	MS	18/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Objetivo: Evaluar el proceso de documentación sobre la rendición de cuentas en el área de cuentas por cobrar.

Check List de Actividades del Área de Cuentas por cobrar


Actividad	DIAS CUMPLIDOS																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
Analista 1																																		
Emitir factura																																		
Enviar factura emitida y soporte al cliente																																		
Archivo semanal de factura y soporte																																		
Confirmar con el cliente de recibida																																		
Reporte semanal de saldos proximos a vencer																																		
Seguimiento de cobranza y visita al cliente																																		



COPY

Nota: Los días marcados con color amarillo fueron fines de semana y los días marcados en rojo el colaborador dueño del proceso no cumplió con la actividad.

Revisado y verificado por:


 Lic. Dimas Paz
 Jefe Cuentas por Cobrar

b



Ver análisis en PT EC10- 3/3


PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Evaluación del informe de rendición de cuentas
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC10- 2/3		
Hecho:	MS	19/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Películas Felices, S.A.

COPY

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS NO. 12/2019

A: Licenciado Sergio Valladares  RECIBIDO
Gerente Financiero

DE: b Licenciado Dimas Paz
Jefe de Cuentas por cobrar

ASUNTO: Rendición de cuentas mes de diciembre 2019

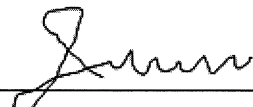
FECHA: Guatemala, 08 de diciembre 2019


Sobre la rendición de cuentas de diciembre 2019, es el siguiente:

PUNTO ÚNICO: En reunión se abordaron temas relevantes para el mes de diciembre, tales como la planificación de cierre contable anual el cual se planifico a partir del día 03 de enero 2020 y entrega de integraciones y reportes del área de cuentas por cobrar se programaron con fecha límite para el día 15 de enero 2020.

Además, se trató los horarios de entrada y salida del personal, vacaciones y descansos por navidad y año nuevo.

Atentamente.

F. 
Licenciado Dimas Paz
Jefe de Cuentas por cobrar

 Ver análisis en PT EC10-3/3

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Evaluación del informe de rendición de cuentas
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – EC10- 3/3		
Hecho:	MS	19/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Explicación de análisis de procesos de rendición de cuentas

- (a.) Por medio de un check list de actividades el Jefe de Cuentas por cobrar supervisa las actividades mensuales que se le asigna al analista de cuentas por cobrar, para nuestro análisis realizamos la selección al azar, luego obtuvimos una copia del mismo la cual constatamos está firmada por el jefe.

➤ **Ver en PT- EC10-1/3**

- (b.) Obtuvimos una copia del informe de rendición de cuentas, por medio del cual se hace constar que se realizó la reunión, este informe se encuentra firmado de recibido por el Gerente Financiero, por medio de este se hace constar que se cumplió con el proceso mensual de rendición de cuentas.

➤ **Ver en PT -EC10-2/3**

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Memorándum de pruebas realizadas
en componente evaluación de riesgo
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – ER1		
Hecho:	MS	19/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

Objetivo

Verificar si en el área de cuentas por cobrar se llevan a cabo procedimientos para la identificación de riesgos de forma oportuna.

Trabajo realizado

Para la realización de la evaluación del componente de evaluación de riesgos en el área de cuentas por cobrar, se llevaron a cabo las siguientes pruebas:

- a. Matriz de metodología para evaluar el riesgo organizacional. Los objetivos fueron extraídos del plan estratégico de la Empresa, en cuanto a los riesgos y probabilidad fueron brindados por la Gerencia Financiera. **Ver en PT ER-2**
- b. Narrativa metodología de evaluación de riesgos. **Ver en PT – ER-3**
- c. Verificación de memorándum de gestión de riesgos. **Ver en PT– ER- 4 1/2**
- d. Análisis del memorándum sobre la verificación de Riesgos. **Ver en PT– ER- 4 1/2**

La información recabada fue obtenida mediante el proceso de evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar de la Empresa.

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar
Evaluación de metodología para evaluar el riesgo organizacional
Del 01 enero al 31 diciembre 2019

PT - ER2

Hecho:	MS	19/19/2019
Revisado:	MM	20/19/2019

Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
La empresa identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	Metodología de evaluación del riesgo no es confiable para identificar posibles amenazas para la ejecución del plan.	Media	Se cuenta con un especialista de gestión de riesgos formal, sin embargo, solamente se cuenta con el arranque del proyecto y una identificación que ha hecho de riesgos operativos de la organización.	La empresa cuenta con una metodología que se aplica parcialmente para identificar riesgos, evaluarlos y mitigarlos, por lo que esta actividad de control solamente se encuentra en su fase inicial y no es eficiente para la mitigación de riesgos.	PT ER- 4-1/2

Conclusión:	La metodología de gestión de riesgos aún se encuentra en etapa de implementación en el área, por lo que el proceso de identificación del riesgo no es eficiente, estos hallazgos serán incluidos en el informe.
--------------------	---

a = Ver Explicación de criterio de probabilidad en PT- ER3

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de metodología de evaluación de riesgos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – ER3		
Hecho:	MS	19/12/2019
Revisado:	MM	20/02/2019

Objetivo

Determinar si en el área de cuentas por cobrar se identifican y analizan los riesgos para la gestión y administración del cobro.

Trabajo realizado

Se verifico que en el área de cuentas por cobrar aún no tienen definidos de una forma adecuada los procesos para la identificación de riesgos, por medio de información proporcionada por el Gerente Financiero de la empresa y el Jefe de Cuentas por cobrar.

Actualmente cuentan con un especialista de riesgos quien se encarga de establecer los procedimientos para identificar los riesgos y realizar planes de acción para mitigar los mismos.

Debido a que este proceso aún se encuentra en su fase de implementación existen memorándums por medio de los cuales se da a conocer los procesos y la probabilidad de riesgos que existe. **Ver en PT ER 4- 1/2**

Análisis

El especialista de riesgos indica que la empresa aún se encuentra en la etapa de implementación para identificar los riesgos, la falta de comunicación y el sobrecargo de trabajo le han impedido avanzar en la implementación de procesos para mitigar los riesgo del área, así como, la exposición al fraude, estos hallazgos serán incluidos en el informe.

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar
 Análisis de memorándum sobre la gestión del
 riesgo
 Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT - ER4 - 1/2		
Hecho:	MS	19/12/2019
Revisado:	MM	20/12/2019

COPY

PELICULAS FELICES, S.A.
MEMORAMDUM

Para: Área de Cuentas por cobrar
 De: Gerencia General
 Asunto: Riesgos determinados para el área de cuentas por cobrar
 Fecha: 15 de diciembre de 2019

a.

Se notifica al área de cuentas por cobrar que el especialista de gestión de riesgos ha identificado los siguientes riesgos según sea el proceso, y los cuales deberá de considerarse a partir de la fecha del 01 de enero al 31 diciembre 2019.

Proceso	Objetivo	Riesgo	Probabilidad	Actividad de control
Gestión del cobro	Garantizar que se procesan los cobros de manera oportuna, así como, la información relacionada con los mismos	Incumplimiento del cliente en el pago de la factura	Alta	-Emisión de factura oportuna -Asignación de un plazo de crédito razonable. - Cobro oportuno
		Altos índices de dilución por canjes o promocionales a los clientes.	Alta	Definir una política sobre el canje o promocionales.
Antigüedad de la cartera	Disponer de una cartera libre de morosidad	Políticas de créditos muy flexibles, con amplios días para el vencimiento del cobro.	Alta	Verificación sobre capacidad de pago del cliente
Cuentas incobrables	Brindar seguimiento oportuno a la gestión al cobro del servicio al cliente.	No se verifican con oportunidad los plazos de cobro, ni el vencimiento.	Media	-Generación de reportes por antigüedad de saldos -información sobre cartera morosa -control cronológico del proceso mediante bitácora

a.

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

Análisis de memorándum sobre la gestión del riesgo
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT - ER4 - 2/2		
Hecho:	MM	19/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

Análisis: ➤ Ver en PT -EC10-2/3

Existe un plan estratégico el cual fue autorizado por el consejo de administración, en este plan no fue incluido la identificación de riesgos para el área de cuentas por cobrar, por lo que a través de un memorándum enmendaron esta actividad haciendo uso de un especialista en gestión de riesgos.

- a. De acuerdo al memorándum la organización utiliza parcialmente una metodología de identificación de riesgos para el área de inventario, en la actualidad el plan estratégico esta desactualizado, por lo que el área de cuentas por cobrar solicito a la máxima autoridad remitir los respectivos riesgos el cual estuvo a cargo del especialista de gestión de riesgos.

Al analizar el memorándum sobre los riesgos identificados, se detecta que el plan estratégico y los riesgos debería ser más específico porque no se aprecia el objetivo institucional para el área de cuentas por cobrar, de igual forma no se cuentan con medidores de planes específicos y las respectivas estrategias.

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Memorándum de pruebas realizadas en

Evaluación componente actividades de control

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC 1		
Hecho:	MM	20/12/2019
Revisado:	MS	23/12/2019

Objetivo

Evaluar el componente actividades de control y que estas se realicen de forma eficiente y eficaz.

Trabajo realizado

- a. Matriz de evaluación de metodología para actividades de control. Los objetivos fueron extraídos del plan estratégico de la Empresa, en cuanto a los riesgos y probabilidad fueron brindados por la Gerencia Financiera.
Ver en PT – AC2 1/4 - 4/4
- b. Verificación y análisis de política de cuentas por cobrar. **Ver en PT – AC3 1/4 – 4/4**
- c. Análisis de procesos de cuentas por cobrar. **Ver en PT – AC4 1/2 – AC7 2/2**
- d. Pruebas de cumplimiento y de integridad. **Ver en PT- AC 8 – AC13 2/2**

La información recabada fue obtenida mediante el proceso de evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar de la Empresa.

PT – AC2- 1/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar

Evaluación de metodología para actividades de control

Del 01 enero al 31 diciembre 2019



Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
Garantizar que se procese una gestión de cobro y su pronta disponibilidad para uso de la empresa.	Falta de generación oportuna de factura para su cobro en el sistema de información.	Media	a Facturación contra entrega de productos. - Aprobación inmediata de créditos.	En el área de cuentas por cobrar los materiales para su identificación cuentan con codificación y descripción, al momento de realizar los despachos se basan en esta para no incurrir en errores que conlleven a una devolución. Así mismo se lleva un reporte de las confirmaciones de recepción realizadas al cliente.	PT- AC3 2/4 PT- AC4 1/2 – 2/2
	Error en codificación en la generación de la factura	Alta	No se identificó un control asociado.		PT- AC 10

a

= Ver explicación de criterio de probabilidad en PT-MEP

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar

Evaluación de metodología para actividades de control

Del 01 enero al 31 diciembre 2019



PT – AC2- 2/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
Facturación emitida sea verdadera y con soporte de cobro.	Que los involucrados en el proceso de cartera manipule y/o altere la información.	Media	<p>a</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resguardo físico y electrónico de cada uno de los documentos y su soporte. - Modulo contable con un sistemas de alertas y bloqueos, para evitar manipulación de datos. 	Se validó que existiera un resguardo de la información con su debido soporte, así mismo se validó que tanto la información física coincide con la información del sistema ERP.	PT- AC11 1/2 – 2/2

a

= Ver explicación de criterio de probabilidad en PT-MEP

PT – AC2- 3/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar

Evaluación de metodología para actividades de control

Del 01 enero al 31 diciembre 2019

Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
Detectar errores entre la cuenta corriente y el sistema	Error en carga de datos a la cuenta corriente; facturación y estados de cuenta generando descuadre.	Baja	Cuadre mensual de cuenta corriente contra sistema. a	Aleatoriamente se validaron los cuadros electrónicos que coincidieran con el dato que refleja la contabilidad.	PT- AC11 1/2 – 2/2 PT- AC 12 1/2 – 2/2
Gestión oportuna del cobro para evitar morosidad.	Cartera con altos índices de créditos, por falta de un adecuado control de cobro.	Alta	-Mensajes de aviso de cobro que genera el sistema. -Bloqueo de código de cliente por ser deudor. -Visita periódica por parte del ejecutivo de venta.	Se validó que se cuenta con una programación mensual de visita sin embargo no se ha logrado visitar a los clientes.	PT AC 13 1/2 – 2/2

a = Ver explicación de criterio de probabilidad en PT-MEP

PT – AC2- 4/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar

Evaluación de metodología para actividades de control

Del 01 enero al 31 diciembre 2019

Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad ^a			
Asegurarse que la cuenta por cobrar contenga información real y detectar cualquier intento de fraude	Paperería y datos para la solicitud de crédito que proporciono el cliente sea falso o contenga información alterada.	Media	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos en documentación del cliente validado por entes de supervisión legal y fiscal. -Estados financieros certificado por un contador autorizado. 	Aleatoriamente se validó expedientes y cuentan con los requisitos mínimos y con los Estados Financieros debidamente certificados	

Conclusión	Existe un manual de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar con actualizaciones recientes; sin embargo, debe ser revisado para incluir otras actividades de control relevantes y alinearlo con el manual de puestos del área de recursos humanos para que el personal ejecute sus responsabilidades oportunamente; el detalle de esta deficiencia será incluido en el informe de control interno.
------------	---

a

= Ver explicación de criterio de probabilidad en PT-MEP

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Verificación de política de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC3 - 1/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019



PELICULAS FELICES, S.A
Avenida las Américas, Guatemala, Guatemala



POLÍTICA DE CUENTAS POR COBRAR



Objetivo

En la presente política se establecen las normativas generales que se deben seguir en cuanto a la valuación de las cuentas por cobrar, control y registro contable, de igual forma su presentación en los estados financieros.

Alcance


Está dirigida a todas las operaciones que se realizan en cuentas por cobrar de PELICULAS FELICES, S.A.

Contenido

Deben clasificarse como cuentas por cobrar a la deuda a crédito que un cliente contrae con Películas Felices por la adquisición de alquiler de película en una sala de cine. La deuda puede ser a corto o a largo plazo.

a) Apertura de Nuevos Clientes: **a**

El cliente debe llenar una solicitud de crédito adjuntando toda la documentación solicitada, así como firmar un contrato de crédito el cual es autorizado por la Gerencia.

 Ver análisis en PT AC3 - 4/4

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Análisis de política de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC3 2/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

COPY

b) Estados de Cuenta:

Quincenalmente se imprimen y se envían los estados de cuenta a los clientes vía correo electrónico.

c) Plazo de crédito:

b

Se les otorga 15 días de crédito a los nuevos clientes y 30 días para clientes recurrentes, salvo autorización especial de la Gerencia.

d) Límite de Crédito:

c

Generalmente se les otorga un límite de crédito inicial entre Q2,000 y Q 5,000 el cual se va incrementando de acuerdo al comportamiento crediticio y de venta, el cual es evaluado periódicamente, y autorizado por la Gerencia.

e) Sobregiros:

Al momento de que el cliente sobrepase su límite de crédito o tenga saldos atrasados el sistema bloquea automáticamente la orden de venta, y solo el departamento de Créditos y Cobros puede liberarlo.

Ver análisis en PT AC3 - 4/4

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis de política de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC3 3/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

f) Reserva para Cuentas Incobrables: 


Se registra la reserva para cuentas incobrables cumpliendo con lo establecido por la Ley del Impuesto Sobre la Renta que permite constituir una reserva que no podrá exceder del 3% de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar. Este tratamiento es diferente al que se le da bajo el punto de vista financiero en el que se tendrá que valorar el % que corresponda.

g) Cheques Rechazados:

Al generarse un cheque rechazado se carga la cuenta contable denominada con el mismo nombre. Al cliente se le cobra Q100 en concepto de gastos administrativos por cada cheque rechazado.

h) Cuentas Incobrables: 

Si durante dos años al cliente se la ha iniciado, gestionado un proceso de cobranza por medio del abogado y este no sido recuperado, el saldo por cobrar se considera incobrable.

 Ver análisis en PT AC3 - 4/4

PT – AC3 4/4		
Hecho:	MM	18/12/2019
Revisado:	MS	20/12/2019

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Análisis de procesos establecidos en política de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Análisis

- (a.) Se evaluo que la politica de cuentas por cobrar se aplique en los procesos de otorgamiento de credito, y este formulario de soporte se encuentra en la documentación de cada cliente.

➤ Ver en PT- AC3 - 1/4

- (b.) Se evaluo que la politica, está se encuentra implementada dentro del proceso de de valuación de días credito se lleve con oportunidad, y que los analistas tengan conocimiento de este metodo de valuación.

➤ Ver en PT- AC3 - 2/4

- (c.) Se evaluo que la politica tenga herramientas y controles para mitigar el riesgo de sobregiro de creditos, se tiene establecido un plan a seguir pero este se aplica parcialmente.

➤ Ver en PT- AC3 - 2/4

- (d.) Uno de los procesos de mayor importancia dentro de las cuentas por cobrar es la aprobación del límite de crédito, se comprobo que en la politica existe un listado de requisitos del cual debe cumplir el cliente previo a la autorización del mismo la periodicidad en la que se debe realizar la baja de este tipo de cuentas por cobrar.

➤ Ver en PT-AC3- 3/4

- (e.) Se validó por medio de la política de cuentas por cobrar que exista un seguimiento para la recuperación de saldos vencidos y medidas correctivas para los saldos próximos a vencer.

PELICULAS FELICES, S.A.

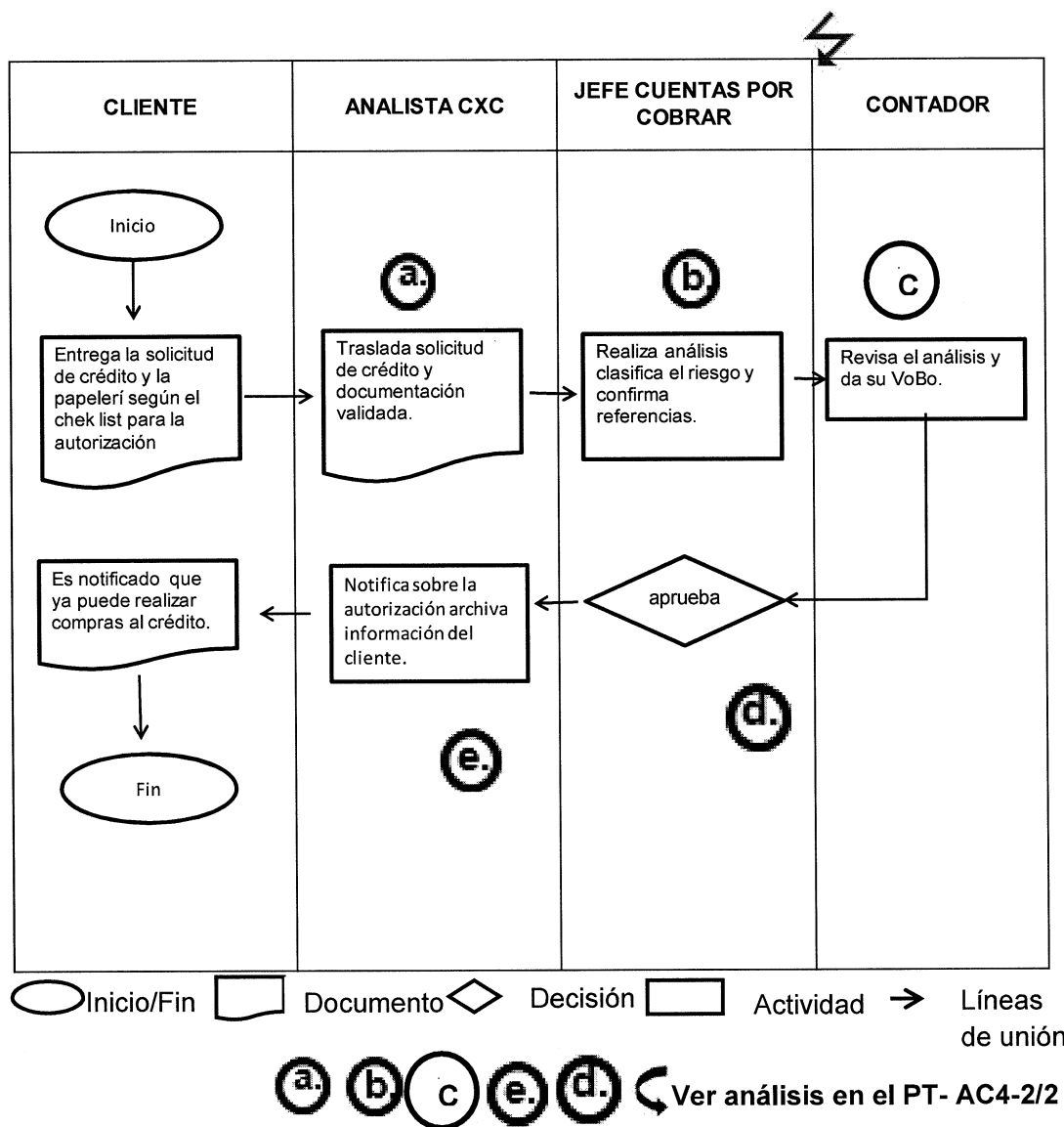
Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Análisis de proceso de otorgamiento de crédito

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC4 – 1/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019



PT – AC4 - 2/2

Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar






Narrativa de proceso de otorgamiento de crédito

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Análisis

El flujo de proceso de otorgamiento de crédito se obtuvo luego de una entrevista con el Jefe de Cuentas por cobrar y un recorrido al área para corroborar.

Identificando los siguientes controles:

- a. Analista de cuentas por cobrar valida que la documentación otorgada por el cliente sea verídica, y descartar que exista manipulación de cifras e información falsa.  Ver PT AC4 1/2
- b. El Jefe de cuentas por cobrar corrobora las referencias y realiza el análisis para determinar el límite de crédito según la capacidad de pago del cliente.  Ver PT AC4 1/2
- c. Revisa el análisis realizado por el Jefe de cuentas por cobrar y da su Vo.Bo. para que se proceda con la autorización del límite de crédito.  Ver PT AC4 1/2
- d. El Jefe de cuentas por cobrar aprueba y autoriza el límite de crédito y traslada el expediente del cliente.  Ver PT AC4 1/2 
- e. Analista recibe el expediente autorizado y lo archiva, luego traslada la información al cliente y le indica su límite de crédito.

 Ver PT AC4 1/2

PT – AC5 - 1/2

Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

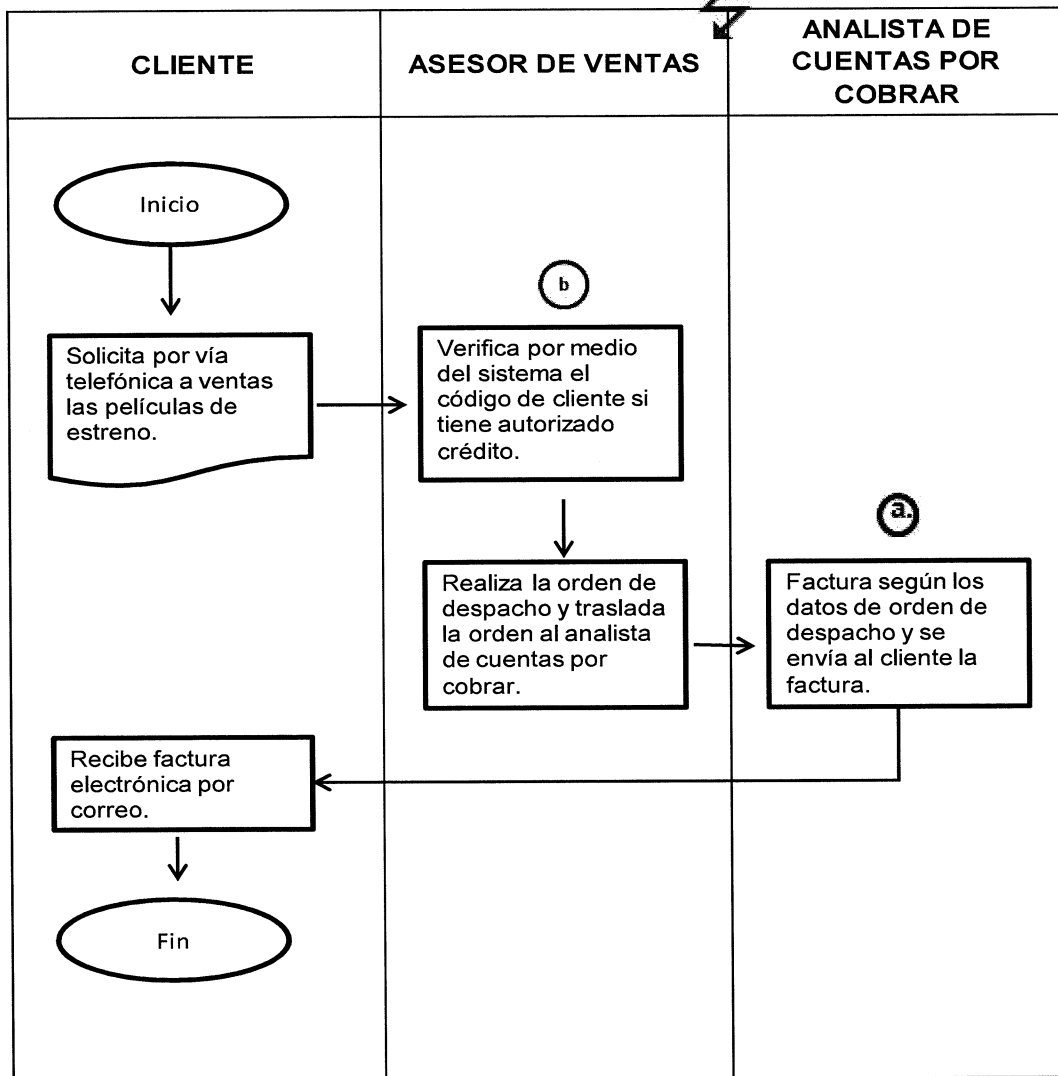
PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Análisis de proceso de venta al crédito

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019



○ Inicio/Fin
 □ Documento
 Decisión
 □ Actividad
 → Líneas de unión

a.
 b.
 ↶ Ver análisis en PT- AC5 2/2

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Narrativa de proceso de venta al crédito

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC5 2/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

El flujo de proceso de venta al crédito se obtuvo luego de una entrevista con el Jefe de Cuentas por cobrar y un recorrido al área para corroborar.

Identificando los siguientes controles:

- a. Que por medio del sistema se puede validar si el cliente cuenta con código de crédito para proceder con la orden de despacho.

↶ Ver en PT AC5 1/2 ↗

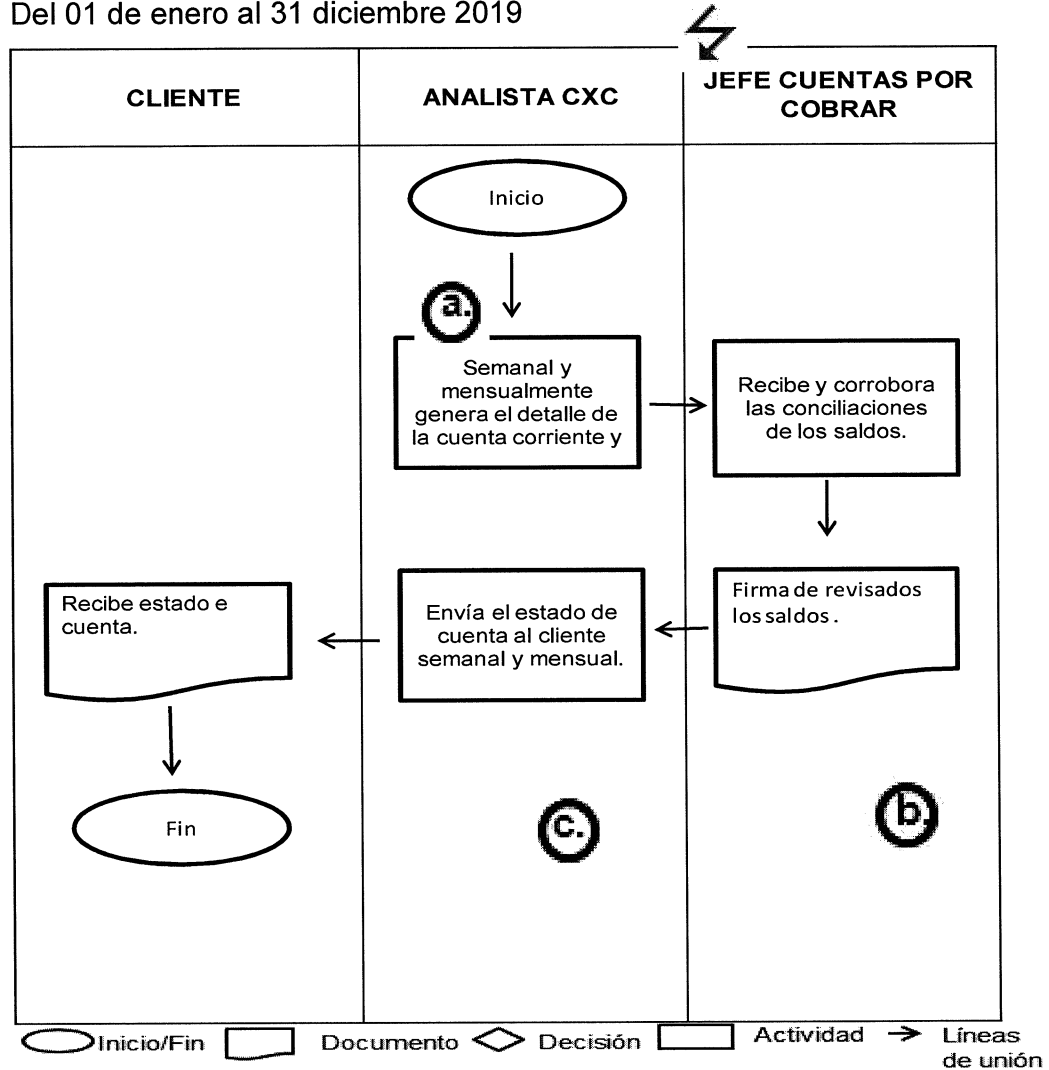
- b. La factura se realiza por medio de la orden de despacho recibida por el asesor de venta y se envía por correo electrónico al cliente.

↶ Ver en PT AC5 1/2

PELICUAS FELICES, S.A.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar

PT – AC6 1/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

Análisis de proceso reconciliación de cartera
 Del 01 de enero al 31 diciembre 2019



a.
b.
c.

Ver análisis en PT- AC6 2/2

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de proceso reconciliación de cartera
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC6 2/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

El flujo de proceso de reconciliación de cartera se obtuvo luego de una entrevista con el Jefe de Cuentas por cobrar y un recorrido al área para corroborar

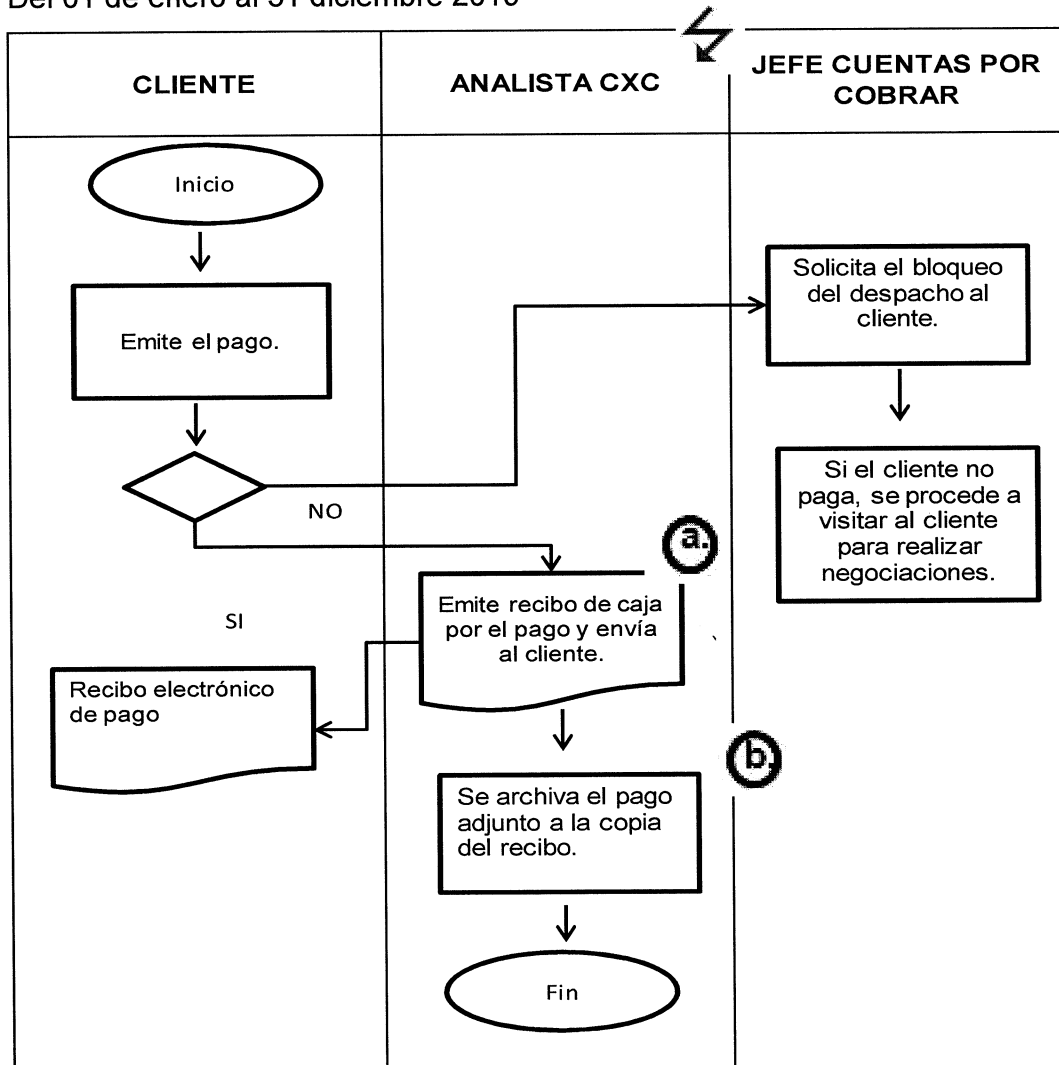
Identificando los siguientes controles:

- a. El analista de cuentas por cobrar genera del sistema el detalle de la cuenta corriente, luego realiza un cuadro del saldo de cuenta corriente y el saldo de la cuenta por cobrar. Con una frecuencia semanal y mensual.
- b. Seguido de realizar el cuadro respectivo se entrega lo entrega al Jefe de cuentas por cobrar lo valida y lo firma de aprobado.
- c. Luego de revisado, se manda vía electrónica el estado de cuenta al cliente semanal y mensualmente.

PELICULAS FELICES, S.A.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar

PT – AC7- 1/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

Análisis de flujo de método de cobranza y recuperación de cartera
 Del 01 de enero al 31 diciembre 2019



○ Inicio/Fin □ Documento ◇ Decisión □ Actividad → Líneas de unión

↻ (a) (b) Ver PT- AC7 -2/2

PT – AC7- 2/2

Hecho: MM 23/12/2019

Revisado: MS 27/12/2019

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Narrativa de flujo de métodos de cobro y recuperación de cartera

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Análisis

El flujo de proceso de métodos de cobro y recuperación de cartera se obtuvo luego de una entrevista con el Jefe de Cuentas por cobrar y un recorrido al área.

Identificando los siguientes controles:

a. El Analista de cuentas por cobrar recibe el pago del cliente y emite el recibo de caja correspondiente y lo manda por correo electrónico, de no recibir el pago se indica al Jefe de cuentas por cobrar.

 Ver PT- AC7 -2/2

b. Luego se procede a realizar el archivo del pago juntamente con la copia del recibo de caja.

 Ver PT- AC7 -2/2

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del sistema control interno

Área de cuentas por cobrar

Memorándum descriptivo de cálculo de muestra del proceso de codificación de productos otorgamiento de crédito

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC8- 1/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

Objetivo

- Evaluar que los análisis, criterios y políticas adoptadas por el área de cuentas por cobrar funcionan apropiadamente.
- Evaluar que los controles identificados en los procedimientos del área de cuentas por cobrar son documentados de forma adecuada.

Trabajo realizado

Como parte de la evaluación del elemento de “Actividades de control” del área de cuentas por cobrar, se aplicaron todos los procedimientos indicados en el programa de trabajo y se realizaron las pruebas que se consideraron necesarias:

- Se procedió a realizar un análisis sobre la efectividad de los controles identificados, por medio de una matriz de controles.
- Se realizó pruebas de cumplimiento sobre los controles identificados en los procedimientos del área de cuentas por cobrar, para validar que el cumplimiento de los mismos ha sido documentado de forma adecuada.

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno

PT – AC8 - 2/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

Área de cuentas por cobrar

Memorándum descriptivo de cálculo de muestra del proceso de otorgamiento de crédito

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Criterio

Para la medición de la probabilidad de hacerse efectivo el riesgo utilizaremos una tolerancia positiva del 5% y una tolerancia negativa de 95%.

Se desea conocer si se han cumplido los controles instalados en los procedimientos aprobados por la Dirección Financiera de la empresa.

Selección de la muestra: se ha desarrollado en relación a la tolerancia del riesgo del 0.05 en relación sobre la utilidad dando como resultado 20 documentos a evaluar.

Cálculo de la materialidad
del 01 de enero al 31 diciembre de 2019

Calculos basados en datos financieros cuando el control interno es confiable	% tolerancia respecto al riesgo	Año	Cálculo	Número muestras	Tolerancia del riesgo	
					Negativa	Positiva
Utilidad neta	5%	Q 800,000	Q 40,000	20	Q 760,000	Q 840,000
Ventas o ingresos	2%	Q 6,000,000	Q 120,000	50	Q 5,700,000	Q 6,300,000
Propiedad planta y equipo	2%	Q 900,000	Q 18,000	50	Q 855,000	Q 945,000
Cuentas por cobrar	5%	Q 700,000	Q 35,000	20	Q 665,000	Q 735,000
Patrimonio	5%	Q 3,000,000	Q 150,000	20	Q 2,850,000	Q 3,150,000

Materialidad seleccionada 363,000.00

Criterio de selección:

La mas prudente en las circunstancia y se esta tomando de base las cuentas que representan mayor riesgo para la auditoría

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Prueba cumplimiento de integridad de registro y respaldo
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC9 - 2/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

Análisis:

Se realizó evaluación a los cobros por ventas al crédito en los meses donde hubo mayor movimiento.

El resultado de la evaluación presenta algunas inconsistencias a las cuales se buscó respuesta con él con el jefe de cuentas por cobrar sobre la documentación faltante. El mes sujeto a evaluación es el mes de julio de los clientes Cineplus, S.A. y Cinegua, S.A. La suma algebraica de los valores asciende a una cantidad de Q240,000.00 siendo un monto que no sobrepasa nuestro umbral de materialidad pero que representa un riesgo potencial.

La ausencia de pruebas de descargo, se evidencia a falta de cumplimiento a políticas y a controles internos diseñados para este proceso por lo que se remitirá este hallazgo.

PT – AC10

Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

PELICULAS FELICES, S.A.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar
 Prueba sobre atributos de proceso de codificación
 Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

a

Cod. Cliente	Nombre Cliente	Cuenta Asociada	Nombre Cuenta
1005	Visión S.A.	110011	Cientes Crédito
1011	CinePlus,S.A.	110011	Cientes Crédito
1016	MovieStar,S.A.	110011	Cientes Crédito
1022	Cinelandia,S.A.	110011	Cientes Crédito
1088	Markcinema,S.A.	110011	Cientes Crédito
1099	Cineteca,S.A.	110011	Cientes Crédito
2009	CineClub,S.A.	110011	Cientes Crédito
2025	Cine Tikal,S.A.	110011	Cientes Crédito
2050	Cinegua,S.A.	110011	Cientes Crédito
2065	Albacine,S.A.	110011	Cientes Crédito

b

Cod. Producto	Nombre producto	Cuenta Asociada	Nombre Cuenta
SERF-001	Películas U&P	40010	Venta películas Universal & Paramount
SERF-002	Películas IND	40011	Venta películas Independientes
PROD-001	Playeras	41110	Venta producto promocional
PROD-002	Gorras	41111	Venta producto promocional
1110-FLE	Flete	42001	Venta servicios distribución
PROD-002	Banners	41112	Venta producto promocional
PROD-003	Películas U&P	40010	Venta películas Universal & Paramount
PROD-004	USB IND	40011	Venta películas Universal & Paramount

- a** Se corroboró la existencia de una codificación que permitiera minimizar los errores de cruce de saldos, los códigos se encuentran relacionados con la cuenta contable adecuada de clientes crédito.
- b** Si existen códigos de productos que son acorde a la naturaleza de la venta y a la cuenta de venta según el artículo a vender.

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Prueba sobre atributos de proceso de Reconciliación saldos

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC11- 1/2	
Hecho:	MM 23/12/2019
Revisado:	MS 27/12/2019



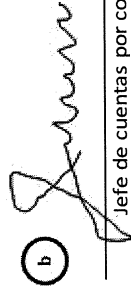
Te llevamos hasta el infinito, y más allá


Reconciliación de cuentas por cobrar

saldos al 30 de abril 2019

No.	Cod. Cliente	Nombre Cliente	Días crédito	Límite crédito	Saldo	0-30	31-60	61-90	Más 91
1	1005	Visión S.A.	30	300,000.00	55,000.00	55,000.00			
2	1011	CinePlus,S.A.	15	250,000.00	45,000.00	45,000.00			
3	1016	MovieStar,S.A.	30	150,000.00	15,000.00	50,000.00	50,000.00	55,000.00	
4	1022	Cinelandia,S.A.	30	350,000.00	190,000.00	90,000.00	100,000.00		
5	1088	Markinema,S.A.	30	150,000.00	175,000.00	50,000.00	75,000.00	50,000.00	
6	1099	Cineteca,S.A.	15	250,000.00	200,000.00	75,000.00	90,000.00	35,000.00	
7	2009	CineClub,S.A.	30	300,000.00	228,000.00	28,000.00	150,000.00	50,000.00	
8	2025	Cine Tikal,S.A.	30	400,000.00	250,000.00	150,000.00	100,000.00		
9	2050	Cinegua,S.A.	15	150,000.00	75,000.00	75,000.00			
10	2065	Albacine,S.A.	30	250,000.00	65,000.00	65,000.00			
					1,438,000.00	683,000.00	565,000.00	190,000.00	-


Analista de créditos
Juan Jovel


Jefe de cuentas por cobrar
Dimas Paz

 Ver análisis PT – AC11-2/2

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Prueba sobre atributos de proceso de Reconciliación saldos

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC11- 2/2		
Hecho:	MM	23/12/2019
Revisado:	MS	27/12/2019

- (a)** Se evaluó que cada uno de los límites detallados en la reconciliación sean conforme el valor autorizado y los días crédito sin embargo se observó que de los clientes existe uno que excede el límite de crédito autorizado al igual que los días límite de crédito.
- (b)** Se evaluó que los saldos coincidan con los saldos que refleja la cuenta por cobrar, así mismo que este firmado tanto por el analista y la revisión del jefe de cuentas por cobrar.
- (c)** Se evaluó que exista codificación asignada para cada cliente encuentra archivado adecuadamente.

PT - AC12 1/2		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

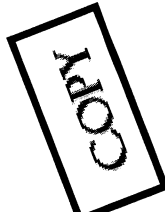
Prueba sobre atributos de proceso de Control de recepción de documentos
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Confirmación de clientes

Mes de Agosto

<input checked="" type="checkbox"/>	Documento recibido
<input checked="" type="checkbox"/>	Documento no recibido
<input type="checkbox"/>	No contestó

No.	Cod. Cliente	Nombre Cliente	Días crédito	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4				COMENTARIOS
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	1005	Visión S.A.	30	✓	ⓐ	✓	✓	✓	✓	ⓐ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
2	1011	CinePlus,S.A.	15	ⓐ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
3	1016	MovieStar,S.A.	30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
4	1022	Cinelandia,S.A.	30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
5	1088	Markinema,S.A.	30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
6	1099	Cineteca,S.A.	15	✗	ⓐ	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
7	2009	CineClub,S.A.	30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
8	2025	Cine Tikal,S.A.	30	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	No han recibido a tiempo sus facturas por falta de internet y luz
9	2050	Cinegua,S.A.	15	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
10	2065	Albacine,S.A.	30	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A



Realizó: Analista de créditos
JUAN JOVEL

Revisó: Jefe de cuentas por cobrar
Dimas Paz

ⓑ

↻ Ver análisis PT - AC12 - 2/2

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Prueba sobre atributos de proceso de Control de recepción de documentos

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC12- 2/2		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

Análisis:

- a) Se validó mensualmente que se cumpliera con el control mensual, del se logró observar que el único mes donde se encontró mayor inconveniente en la recepción de documentos fue en agosto, sin embargo, no es de carácter crítico debido a que por parte del analista quien envía los documentos volvió a enviarlos recibiendo la confirmación vía telefónica.

- b) Cada uno de los controles mensuales contaba con la firma del personal encargado de realizarlo y la firma de revisión, del cual genera confiabilidad que el proceso se está realizado eficazmente.

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Prueba sobre atributos de proceso de programa de visitas a clientes

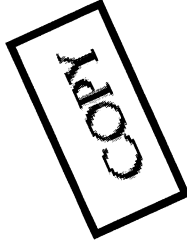
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019



Programación de visita a cliente MovieStar, S.A.

saldos vencidos
saldos al 30 de abril 2019

PT - AC13- 1/2	
Hecho:	MM 26/12/2019
Revisado:	MS 30/12/2019



Fecha estimada de visita	Cód. Cliente	Nombre Cliente	Días Vencidos	Saldo vencido	Objetivo	Propuesta	Resultado esperado	Avance de la visita
06/05/2019	1016	MovieStar, S.A.	61	55,000	-Lograr negociar con el cliente. -Recuperar el 90% del saldo vencido. -Mantener buena relación con el cliente.	- Se negociará un descuento por cada 20mil que deposite. - Si en caso paga el 100% no se cobra interés.	-Mantener una mejor comunicación con el cliente. -Recuperación de cartera.	Cliente accedió al descuento por pronto pago incluyendo los intereses y se les otorgará el 10%.

Analista de créditos
Juan Jovel

Jefe de cuentas por cobrar
Dimas Paz

Ver análisis en PT -AC13- 2/2

PELICULAS FELICES, S.A.

Evaluación del control interno

Área de cuentas por cobrar

Prueba sobre atributos de proceso de programa de visitas a clientes

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – AC13-2/2		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

Análisis:

El analista de cuentas por cobrar realiza la programación, donde determina el objetivo y propuestas de la visita a programar.

Se identificó que el proceso se realiza actualmente únicamente con los clientes que cuentan con saldos vencidos, los clientes que tienen saldos por vencer no son tomados en cuenta. Dentro del control establecido se indica que el proceso se debe realizar para los saldos vencidos y próximos a vencer

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Memorándum de pruebas realizadas en
evaluación componente información y comunicación
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – IC1		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

Objetivo

Evaluar e identificar los controles que se llevan a cabo del componente de información y comunicación en el área de cuentas por cobrar de la Empresa.

Trabajo realizado

a. Matriz de prueba de medidas de seguridad a software contable. Los objetivos fueron extraídos del plan estratégico de la Empresa, en cuanto a los riesgos y probabilidad fueron brindados por la Gerencia Financiera.
Ver en PT – IC2

b. Narrativa de medidas de seguridad a software contable. **Ver en PT – IC3**

c. Análisis medidas de seguridad a software contable. **Ver en PT's – IC4 al IC6**

La información recabada fue obtenida mediante el proceso de evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar de la Empresa.

PT – IC2		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar

Prueba de respaldo documental medidas de seguridad a software contable

Del 01 enero al 31 diciembre 2019



Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
Generar información del área de cuentas por cobrar de manera oportuna, íntegra, confidencial y con controles de salvaguarda.	Existen usuarios no parametrizados ni actualizados para los reportes de información del área de cuentas por cobrar.	Alta	Se cuenta con catálogo de usuarios definido y autorizado por la consejo de administración para los accesos al módulo de cuentas por cobrar	Al indagar al técnico informático, Gerente Financiero y Jefe de Cuentas por cobrar indican que existen catálogos de seguridad de acceso y una adecuada parametrización del ERP, por lo que la información se genera de forma íntegra oportuna, y se mantiene la confidencialidad.	PT- IC4 – PT IC 6 2/2

Conclusión:	El nivel de salvaguarda para la información generada por el sistema informático es eficiente y eficaz, esto derivado a que se tiene definido el acceso según el perfil del puesto, además de la constante coordinación y comunicación con el área informática para proteger la información digital por medio de claves de seguridad y parámetros definidos.
--------------------	---

a = ver explicación de criterio de probabilidad en PT- MEP

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

Narrativa de medidas de seguridad para generar la información financiera
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – IC3		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

Objetivo

Conocer si en el área de cuentas por cobrar existen medidas de seguridad para el ingreso al software contable y la generación de información se maneja de forma segura.

Trabajo realizado

Por medio de una entrevista al Jefe de Cuentas por cobrar se constató que existe un software contable para generar la información, así mismo se tuvo acceso al sistema de información contable, por medio de esta evaluación se constató que cada uno del personal tiene parametrizado un usuario conforme al perfil de puestos.

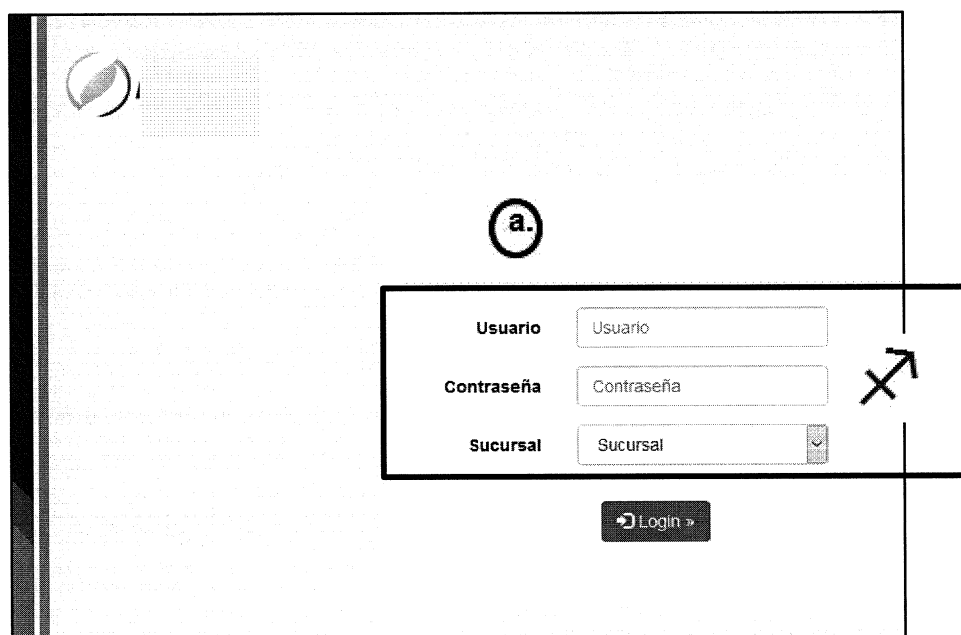
El Jefe del área también nos indicó que los usuarios no pueden ser compartidos entre el personal, esto con el fin que exista un responsable en cada una de las operaciones que se realiza en el sistema, y que se tenga rastreado los usuarios que generan la información que se maneja en el área.

Análisis

Por medio de la verificación del manejo de información contable dentro del área de cuentas por cobrar se concluyó que existen controles para que la información se encuentre resguardada, así mismo que la generación de información es de íntegra y oportuna.

PELICULAS FELICES, S.A.
Evaluación del sistema control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis medidas de seguridad a software contable
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – IC4		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

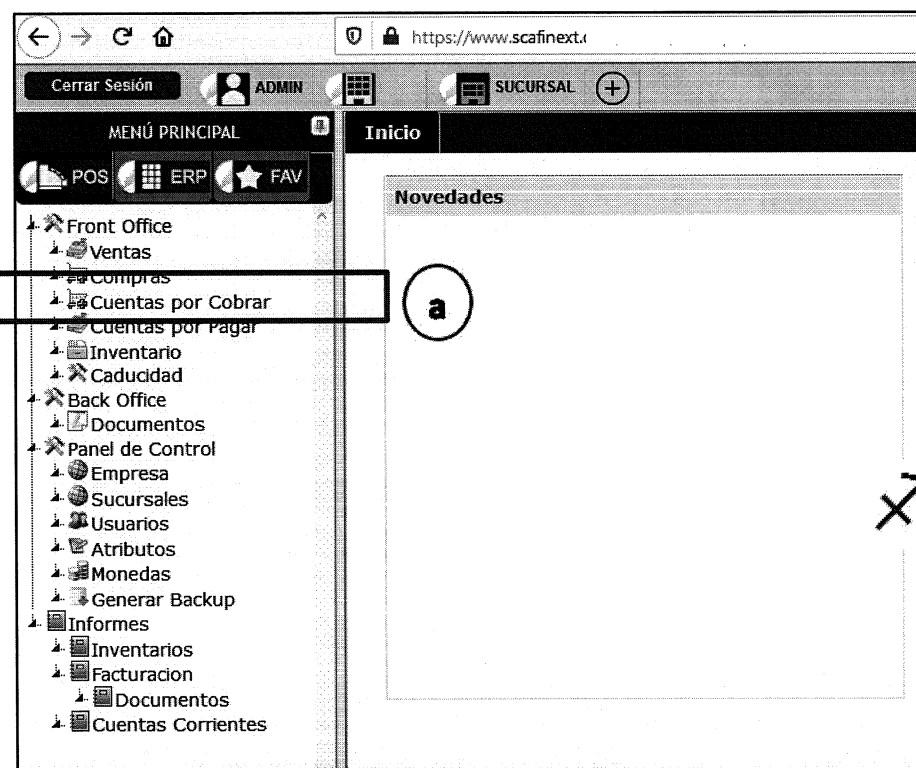


Análisis

- a.) Existe un programa informático contable para el área de cuentas por cobrar, autorizado por consejo de administración, en donde se lleva registro de las operaciones del área. A cada colaborador su acceso se ha parametrizado de acuerdo al perfil del puesto. Al indagar al Técnico Informático sobre los catálogos de seguridad de acceso informó que existen y están actualizados.

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Análisis de la parametrización en el
módulo de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – IC5		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019



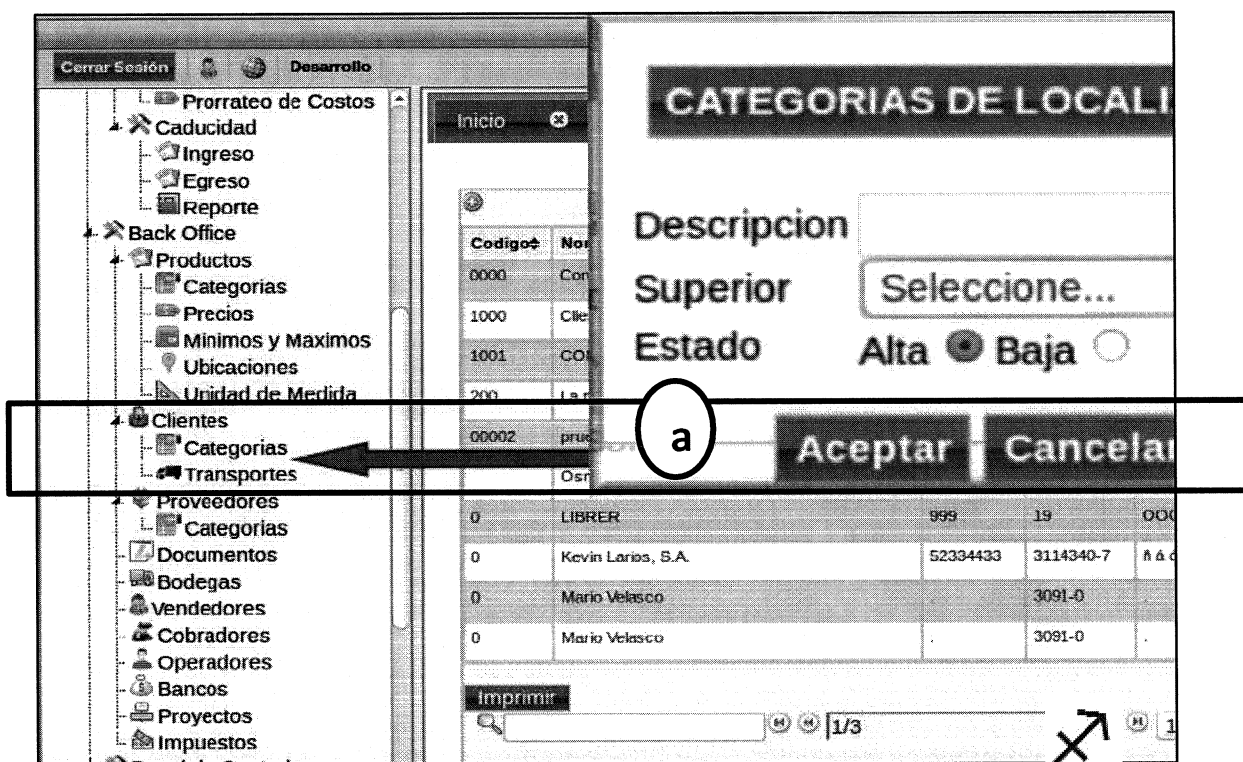
Análisis

- a. La parametrización del módulo fue realizada por el técnico informático, el jefe del área de cuentas por cobrar y el proveedor del ERP, por lo que posee una adecuada estructura de parametrización. La parametrización de ERP (Enterprise Resource Planning) posee una adecuada programación.

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar
 Análisis de generación de información
 el software contable
 Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – IC6-1/2		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

en



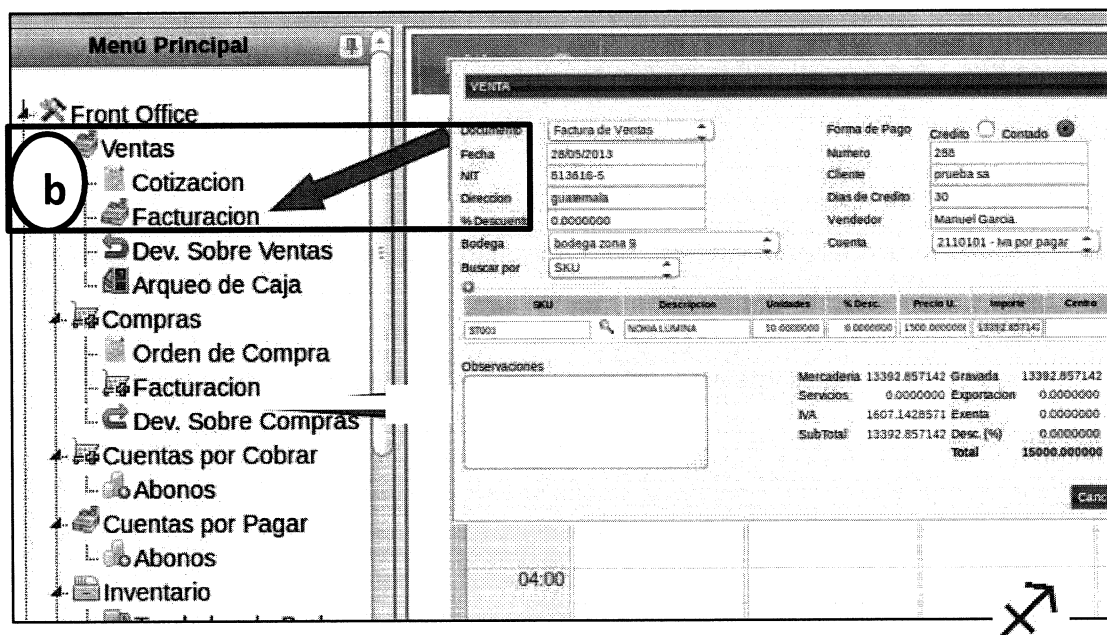
Análisis

- (a) Al software informático contable diariamente se le carga la información financiera que se genera en el área de cuentas por cobrar, con ello se evita la sobre manipulación de datos y brinda confiabilidad en los informes del área.

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

Análisis de generación de información en el software contable
Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

PT – IC6-2/2		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019



Análisis

- (b) Se analizó varias adiciones de ventas en el módulo del software contable de una venta, y se concluye que la información financiera que se generan en el área de cuentas por cobrar poseen oportunidad y fiabilidad derivado a que, en cada cierre mensual luego de conciliar los saldos, el área de contabilidad bloquea el periodo a manera que ningún tercero pueda manipular la información cargada.

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

PT – S1		
Hecho:	MM	26/12/2019
Revisado:	MS	30/12/2019

Memorándum de pruebas realizadas en evaluación al componente de supervisión

Del 01 de enero al 31 diciembre 2019

Objetivo

Evaluar e identificar los controles que se llevan a cabo del componente de supervisión en el área de cuentas por cobrar.

Trabajo realizado

- a. Matriz de proceso de supervisión. Los objetivos fueron extraídos del plan estratégico de la Empresa, en cuanto a los riesgos y probabilidad fueron brindados por la Gerencia Financiera. Ver en **PT – S2**
- b. Narrativa de segregación de funciones. **Ver en PT – S3**
- c. Prueba de respaldo documental de segregaciones de funciones **Ver en PT –S4 – 1/2**
- d. Análisis de respaldo documental de segregaciones de funciones **Ver en PT - S4 -2/ 2**
- e. Prueba de respaldo documental de estructura organizacional **Ver en PT- S5**

La información recabada fue obtenida mediante el proceso de evaluación de control interno al área de cuentas por cobrar de la Empresa.

PELICULAS FELICES, SA.

Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar
Evaluación al componente de supervisión
Del 01 enero al 31 diciembre 2019

PT - S2- 1/2

Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020

Objetivos de control	Análisis de riesgos		Actividades de control	Evaluación	Ref.
	Factores de riesgo	Probabilidad			
Ejecutar la supervisión de los procesos del área de cuentas por cobrar de una forma eficiente y comunicando oportunamente cualquier hallazgo que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos del área.	Los procesos de supervisión no se encuentran documentados ni comunicados por lo que se ocultan hallazgos	Media	-Existen manuales de políticas y procedimientos del área.	Se encuentran actividades de supervisión en los manuales de políticas y procedimientos, pero estas necesitan apegarse a la realidad del área y deben ser actualizados.	PT- S4 1/2
	Los colaboradores a cargo de la supervisión no cumplen sus funciones, provocando exposición a riesgos de fraude o error en la generación de la información	Alta	Las actividades de evaluación acerca del cumplimiento de esta supervisión desactualizada y queda a cargo y criterio de cada área la verificación de su cumplimiento	La correcta definición de una estructura organizativa permitirá realizar de evaluaciones de desempeño objetivos, en el área de cuentas por cobrar encontramos escasos criterios de supervisión.	PT S5 1/2

Ver conclusión en PT S2 - 2/2

PT - S2- 2/2		
Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del control interno del área de cuentas por cobrar
 Evaluación al componente de supervisión
 Del 01 enero al 31 diciembre 2019

Ver en PT – S2 - 1/2

Conclusión:	<p>Las actividades de supervisión son indispensables en un sistema de control de interno, porque permiten la verificación posterior del cumplimiento de controles claves, así como, de asegurarse de la calidad de la información ante los usuarios; sin embargo, la supervisión para el área de cuentas por cobrar es ineficiente e ineficaz, por carecer de una estructura organizacional definida, no documentada y no evaluada, exponiendo al área a errores e irregularidades. Por lo que se incluirá a nuestro informe.</p>
--------------------	---

a

= ver explicación de criterio de probabilidad en **PT-S4- 2/2**

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar
Narrativa de segregación de funciones
Del 01 enero al 31 diciembre 2019

PT – S3		
Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020

Objetivo

Confirmar si existe segregación de funciones dentro del área de cuentas por cobrar.

Trabajo realizado

Por medio de flujo de procesos, se evaluó la estructura organizacional del área de cuentas por cobrar el cual se encuentra parcialmente definido la segregación de funciones, esta desactualizado.

Dentro del área existen escasos procesos de supervisión lo que genera el riesgo de que los procesos no estén siendo concluidos, o no se estén realizando las validaciones necesarias para poder realizar la correcta asignación de días de crédito, así como el seguimiento a la valuación de la cartera crediticia.

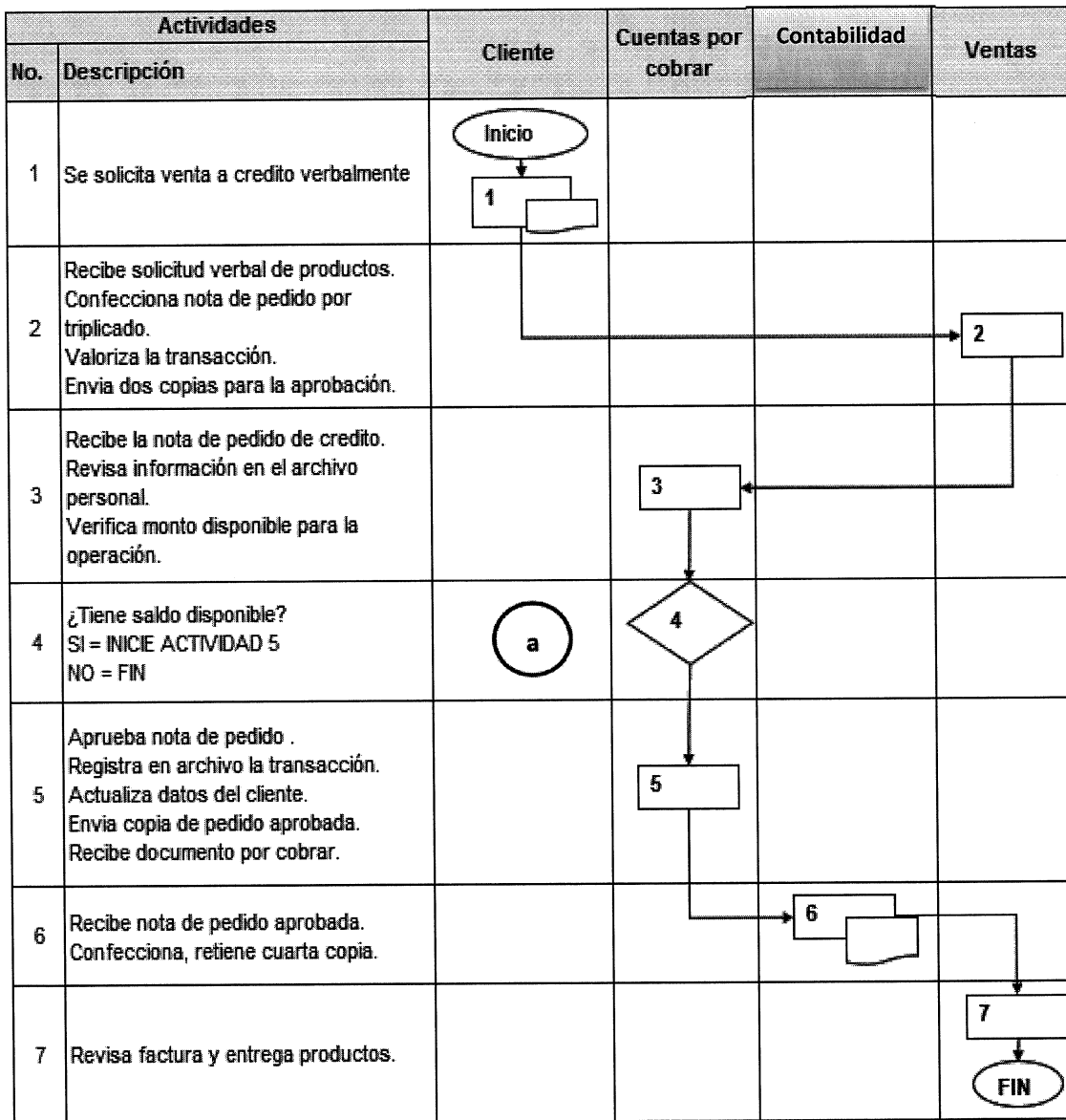
El Jefe de cuentas por cobrar indicó que en el área tiene establecido en los manuales la forma de supervisión, sin embargo, no llevan la supervisión apegada a los procedimientos establecidos.

Análisis

Se evaluó que la supervisión esté presente en los procesos dentro del área de cuentas por cobrar, existe actividad de supervisión, pero no está descrita en los manuales por lo que se omite realizar verificaciones que conllevan a exposición del fraude.

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar
 Prueba de respaldo documental de segregación de funciones
 Del 01 enero al 31 diciembre 2019

PT – S4- 1/2		
Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020



Ver análisis en PT-S4-2/2

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

PT - S4- 2/2		
Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020

Análisis de prueba de respaldo documental de segregación de funciones
Del 01 enero al 31 diciembre 2019

Análisis: ➤ Ver en PT – S4 - 1/2

Luego de un recorrido por el área de cuentas por cobrar, evaluamos a través de un flujograma los procedimientos que se realizan para la gestión del cobro, así como, la segregación de funciones con que se desarrollan las actividades dentro del área.

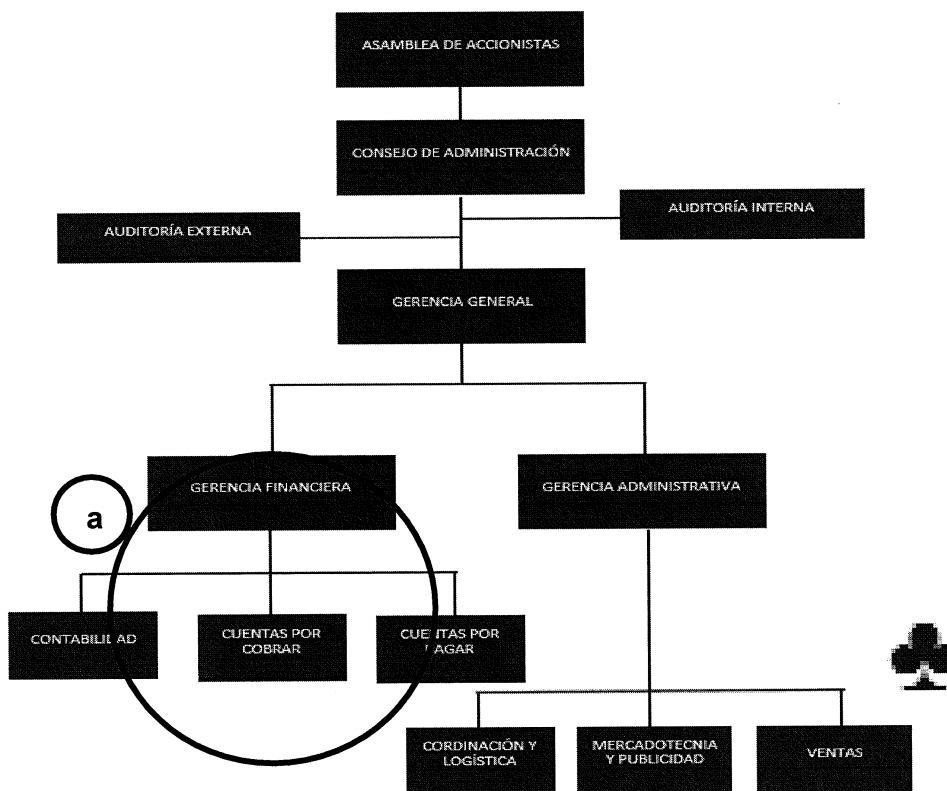
El área de cuentas por cobrar necesita que se les actualice una estructura organizativa acorde a sus necesidades, actualmente según el recorrido (a) se observó que el área carece de actividades de supervisión, porque a según comentarios del jefe de cuentas por cobrar carece de mecanismos y herramientas actualizadas para ejercer supervisión. Esto lo pudimos comprobar según organigrama de la empresa.

Además, evaluamos mediante prueba de auditoria un registro de asignación de días crédito y se evidencia que el asistente omitió revisar las firmas de autorización. Por lo que se pasa por alto la actividad de supervisión sobre si el procedimiento fue realizado con oportunidad, exactitud. Además, con esto se evidencia también que no existe determinada supervisión para la segregación de funciones.

PELICULAS FELICES, SA.
 Evaluación del control interno
 Área de cuentas por cobrar
 Prueba de respaldo documental de estructura organizacional
 Del 01 enero al 31 diciembre 2019

PT – S5 – 1/2		
Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020

Organigrama de la empresa



Análisis

- a. Al analizar la estructura organizacional del primer nivel, se evidencia que la posición del Gerente Financiero sobre el cumplimiento de sus funciones sobre el área de cuentas por cobrar es la indicada en el organigrama.

 Ver análisis en PT- S5 -2/2

PELICULAS FELICES, SA.
Evaluación del control interno
Área de cuentas por cobrar

PT – S5 – 2/2		
Hecho:	MM	05/01/2020
Revisado:	MS	07/01/2020









Prueba de respaldo documental de estructura organizacional
Del 01 enero al 31 diciembre 2019











Análisis: ➤ Ver en PT – S5 - 1/2











Esto, se debe a que el área de cuentas por cobrar por el volumen de sus operaciones le rinde informe directamente a él, y no al departamento de contabilidad. En la práctica resulta muy eficiente por la independencia y la segregación de funciones de áreas.


Se consultó sobre el organigrama por área, uno mucho más a detalle y la respuesta fue que no se tiene, por lo que la asignación de tareas y se realiza según la experiencia del jefe de cuentas por cobrar.

4.6 Marcas de auditoría

Marca	Descripción
	Información obtenida de plan estratégico de la empresa
	Información proporcionada por la Gerencia financiera
	Actividad verificada mediante información proporcionada por el departamento de Recursos Humanos de la empresa
	Extracto de código de ética obtenido por el departamento de Recursos Humanos por medio del cual se verifico que existen normas y valores éticos en la empresa
	Proceso verificado mediante carta de confirmación remitida al departamento de Recursos Humanos de la empresa
	Verificación de actividades de los colaboradores del área de cuentas por cobrar mediante check list de actividades y que se encuentre firmado y revisado por el jefe del área de cuentas por cobrar
	Verificado contra hoja de vida
	Se cotejo que el Gerente Financiero contara con el informe de rendición de cuentas original, ya que existía la copia firmada de recibido

Marca	Descripción
	Va a la PT
	Viene de PT
	Actividad de control verificada con el manual de puestos
	Actividad de control verificada conforme fotocopia de documentación de rendición de cuentas (minuta, Check list, informe de rendición de cuentas)
	Objetivo verificado en el plan estratégico de la empresa
	Proceso narrado
	Documentación extraída de archivo
	Flujo realizado mediante recorrido de procesos en el área de cuentas por cobrar
	Corroborado contra sistema contable de la empresa
	Se comprobó visualmente

Marca	Descripción
	Actividad cotejada contra política de cuentas por cobrar
	Se verificó el proceso de seguimiento de cobranza
	Se validó la existencia de los saldos
	Datos extraídos de la cuenta por cobrar
	Datos extraídos del Estado de Situación Financiera.
	Fotocopia
	Verificación de minuta de reunión mensual de rendición de cuentas, y que esta se encuentra debidamente firmada por el Jefe
	Actividades de control verificadas con el código de ética.
	Corroboración de plataforma de capacitaciones
	Verificado con organigrama oficial de la empresa

Marca	Descripción
	Se corroboró por medio de visita al archivo fiscal

4.7 Informe de auditoría interna

Guatemala, 18 enero de 2020

Lic. Juan Manuel Rodas
Presidente del Consejo de Administración
Su despacho

I. Antecedentes

De acuerdo al plan anual de trabajo del año 2019 del consejo de administración, dirigido a la prevención y dirección del riesgo, además y de conformidad con el programa de evaluación de Control interno al Área de cuentas por cobrar de Películas Felices, S.A. al 31 de diciembre de 2019, dicha evaluación se realizó principalmente en los principios y criterios del modelo de control incluido en el informe COSO 2013 aplicando evaluaciones, análisis, entrevistas y pruebas de aseguramiento para verificar la eficiencia y eficacia de los controles, por lo cual permitió observar puntos importantes que están relacionados con debilidades del control interno y que se necesitan a la aplicación inmediata de acciones correctivas.

Así mismo, en base a las necesidades se plantea y propone soluciones con los requisitos mínimos que deberá considerar la administración conjuntamente con los demás órganos de la empresa, lo que ayudará a la consecución de los objetivos estratégicos y poder alcanzar la Misión y Visión tan anhelada.

II. Propósito

Objetivo de la evaluación de Control Interno es establecer los pasos secuenciales para verificar la existencia, el grado de efectividad del Control Interno y el nivel de desarrollo instaurado en la empresa en cumplimiento de los objetivos estratégicos.

III. Alcance

El presente informe corresponde al período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019 el cual tiene los resultados de la evaluación efectuada al Control Interno instaurado en la empresa.

La metodología utilizada de COSO 2013 fue aplicada por medio de evaluaciones, análisis, entrevistas y pruebas de aseguramiento para verificar la eficiencia y eficacia de los controles

IV. Resultado de la evaluación del control interno

1. Ambiente de control

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza de equivalente en riesgo de apreciación de los componentes y subcomponentes, entre los cuales se tiene mayor riesgo:

- a) Compromiso para la competencia profesional con un 20% de respuesta negativa
- b) Administración de Recursos Humanos con un 33.33% de respuesta negativa.

Con el análisis anterior se puede observar las áreas a las cuales debe encaminarse los esfuerzos para que no limiten la consecución de las metas y los objetivos generando valor para la empresa.

1.1 Falta de actualización de código de ética y de plan de capacitaciones sobre lo ético, moral y valores

Hallazgo: al analizar el elemento de Ambiente de Control del área de cuentas por cobrar, se pudo constatar que carece de un código de ética actualizado, así como de un plan de capacitaciones sobre lo ético, moral y valores que permita dentro de los colaboradores formar una cultura de responsabilidad y compromiso.

Criterio: un sistema de control interno efectivo proporciona un aseguramiento razonable con respecto a la consecución de los objetivos del área. Esto no será posible si se carece de conocimiento sobre la importancia de actuar correctamente ante presiones indecorosas.

Causas:

- a) Falta de comunicación para asignar un responsable para su cumplimiento.
- b) Falta de inclusión de un plan objetivo para capacitar a los colaboradores sobre la importancia del código de ética del área de cuentas por cobrar.
- b) La cultura organizacional actual no considera necesario contar con este tipo de capacitaciones.

Efectos:

- a) Deficiencias o incumplimiento de actividades programadas.
- b) Dificultad para detectar posibles mejoras a los procesos actuales.
- c) Dificultad para realizar capacitaciones objetivas sobre el código de ética.

Comentarios de la administración: se tomará en cuenta la recomendación que se realice.

Recomendación:

- a) Crear un comité de ética responsable de la actualización de su contenido y que desarrolle mecanismo para su divulgación y cumplimiento.
- Diseñar un plan integral de capacitaciones sobre el código de ética y valores.

- b) Proponer la programación inmediata de capacitaciones para aprobación con el órgano competente.
- c) Comunicar la vigencia anual de la carta de compromiso sobre lo ético y valores a los colaboradores.

2. Evaluación de riesgo

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza de equivalente en riesgo de apreciación de los componentes y subcomponentes, entre los cuales se tiene mayor riesgo:

- a) Definición de los objetivos con un 100% de respuesta negativa
- b) Evaluación del riesgo con un 100% de respuesta negativa.

Con el análisis anterior se puede observar las áreas a las cuales debe encaminarse los esfuerzos para que no limiten la consecución de las metas y los objetivos generando valor para la empresa.

2.1 Carencia de una metodología para la identificación y evaluación de riesgos dentro del área

Hallazgo: de acuerdo a entrevista realizada al jefe de cuentas por cobrar, actualmente se carece de una metodología para identificar o evaluar riesgos potenciales que pongan en peligro los objetivos del área.

Criterio: un elemento del control interno es la evaluación de riesgos, con el cual se identifica y evalúa eventos que podrían afectar significativamente los objetivos del área y analizar la forma en que deben gestionarse.

Causa: la cultura organizacional actual no considera necesario contar con este tipo de evaluaciones.

Efectos:

- a) Limitación del área de cuentas por cobrar en cuanto a la identificación de riesgos y poder dar un tratamiento adecuado posteriormente.
- b) Dificultad para mejorar las condiciones actuales.

Comentarios de la administración: se tomará en cuenta las recomendaciones que se realicen.

Recomendación:

- a) Realizar entrevistas a distintos colaboradores del área de cuentas por cobrar, con el propósito de que el entrevistado pueda describir riesgos que considere importantes.
- b) Evaluar informes que sean considerados objetivos, por ejemplo, los informes de auditoría externa, que puedan proporcionar información importante para identificar riesgos.

3. Actividades de control

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza de equivalente en riesgo de apreciación de los componentes y subcomponentes, entre los cuales se tiene mayor riesgo:

- a) Tipos de actividades de control con un 29% de respuesta negativa

Con el análisis anterior se puede observar las áreas a las cuales debe encaminarse los esfuerzos para que no limiten la consecución de las metas y los objetivos generando valor para la empresa.

3.1 Ausencia de controles internos para la valuación de crédito en el área de cuentas por cobrar

Hallazgo: de acuerdo con nuestra evaluación al proceso de control sobre los días crédito otorgado a los clientes, se concluye que los plazos asignados carecen de cumplimientos.

Criterio: un control es una acción establecida por la autoridad máxima de la compañía con el propósito de mitigar los riesgos del área y/o mejorar los procesos; la situación actual expone al área de cuentas por cobrar a que la cuenta del cliente sea incobrable.

Causa: la cultura organizacional actual no considera el impacto del riesgo en los objetivos del área.

Efectos:

- a) Limitación del personal de cuentas por cobrar en cuanto a valorar de manera oportuna los saldos de los clientes.
- b) Dificultad para mejorar las condiciones actuales de área.

Comentarios de la administración: se tomará en cuenta las recomendaciones que se realicen.

Recomendación:

- a) Realizar el proceso de valuación de manera semanal, a fin de brindar un seguimiento oportuno al día de pago del cliente.

3.2 Ausencia de política sobre el grado de morosidad que debe tener la cartera de crédito: se realizó un análisis a las políticas de cuentas por cobrar y evaluamos que existe riesgo para el constante incumplimiento de pago por parte del cliente. Actualmente no se tiene definida una política de grado de morosidad que debe manejar el área de cuentas por cobrar, umbral que le permitirá no sobregirar la cuenta y exponer el disponible de la organización en sus cuentas incobrables.

Criterio: un control es una acción establecida por la autoridad máxima de la compañía con el propósito de mitigar los riesgos del área y/o mejorar los procesos; la situación actual expone al área de cuentas por cobrar a que el riesgo pueda materializarse en algún momento.

Causa: la cultura organizacional carece de mecanismos y conocimientos sobre cómo utilizar de la manera oportuna el disponible de la empresa.

Efectos:

- a. Limitación del área de cuentas por cobrar para identificar que existen riesgos y de poder dar un tratamiento adecuado posteriormente.
- b. Dificultad para mejorar las condiciones actuales.

Comentarios de la administración: se tomará en cuenta las recomendaciones que se realicen.

Recomendación:

- a) El consejo de administración deberá de asesorarse y tendrá que definir conjuntamente con la gerencia sobre el grado de porcentaje máximo de morosidad, que se les permitirá a cuentas por cobrar tener dentro de la cartera de crédito.
- b) por el giro del negocio el porcentaje aceptable de morosidad es el intervalo de 5% -7%, para considerarse que la cartera de crédito esta solvente y disponible.
- b) Comunicar los requisitos y procedimientos a los empleados del área de cuentas por cobrar y al área de ventas.

3.3 Deficiencia en proceso de documentación y archivo sobre los créditos aprobados

Hallazgo: derivado de la prueba de auditoría realizada, observamos que la documentación y archivo para los créditos aprobados no se encontraba a) la

resolución de días créditos autorizados. a) la respectiva contraseña de pago.
c) los estados de cuentas del saldo actual del cliente.

Criterio: una buena práctica de documentación y archivo sobre los expedientes de clientes con créditos en el área de cuentas por cobrar, requiere que el documento resolución de días créditos autorizados este impreso y con sus firmas autorizadas, así como evidencia por parte del cliente con su compromiso de pago mediante contraseña de pago y la actualización del saldo del cliente mediante estado de cuenta.

Causas: manual de procedimientos del área de cuentas por cobrar.

Efectos: realización de transacciones no autorizadas, simulación de créditos dando hincapié a fraude.

Comentarios de la administración: Acepta el hallazgo y asumirá medidas correctivas.

Recomendación: Ubicar el documento, además de enfatizar por parte del Gerente Financiero a toda el área de cuentas por cobrar sobre la importancia del cumplimiento de las políticas y evitar riesgos de fraude.

3.4 Ineficiente ejecución de actividades de control

Al evaluar la ejecución de actividades de control (políticas y procedimientos) que impulsen la ejecución de directrices del entorno de control y la ejecución de estrategias, detectamos que en el área se presentan los siguientes

Hallazgos:

- a) Los funcionarios desconocen la existencia de políticas del manual contable.
- b) No existe un proceso de formación al respecto al catálogo de cuentas.
- c) El área de cuentas por cobrar no tiene definido una estructura u organigrama para desarrollar sus actividades de manera oportuna.

Criterios: manual contable y principios del informe COSO 2013 relacionados a asignación de autoridad y responsabilidad, así como de actividades de control.

Causa: desconocimiento de creación de estructuras y asignación de autoridad/responsabilidad por parte del director financiero, lo cual no ha sido reforzado por el área de recursos humanos.

Efecto: incumplimiento de actividades de control clave por parte de funcionarios que incrementa el riesgo de fraude y alcance de objetivos, con repercusiones financieras relacionadas.

Comentario de la administración: el director financiero acepta los hallazgos y no emitir comentario.

Recomendación: el marco integrado de control COSO 2013 deberá ser considerado como una guía para establecer actividades de control que impulsen las directrices básicas del sistema y aseguran el alcance de objetivos estratégicos, de soporte de actividades financiera/contables y cumplimiento normativo, lo cual se logrará elaborando un plan específico de implementación de actividades de control para el año 2019.

4. Información y comunicación

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza de equivalente en riesgo de apreciación de los componentes y subcomponentes, entre los cuales se tiene mayor riesgo:

- a) Reporte financiero y de control interno con un 50% de respuesta negativa

Con el análisis anterior se puede observar las áreas a las cuales debe encaminarse los esfuerzos para que no limiten la consecución de las metas y los objetivos generando valor para la empresa.

4.1 Deficiente información interna respecto los beneficios otorgados a los clientes

Se determinó que existe un descontrol al momento de otorgar beneficios a los clientes debido a que después de la reunión que se obtiene con el cliente para la recuperación del saldo únicamente se deja indicado el porcentaje a aplicar pero no se indica a que saldo se aplicará el descuento.

Criterio: Manuales y políticas de recuperación de cartera

Causa: No existe un procedimiento adecuado para la recuperación de cartera.

Efecto: No existe una base para poder establecer un cálculo adecuado y se realiza un descuento sin el fundamento adecuado.

Comentario de la administración: Se creará una política donde se detalle el procedimiento correcto a realizar para la recuperación de la cartera.

Recomendación: Desarrollar una política donde involucre el procedimiento de recuperación de cartera desde el momento en que el saldo está próximo a vencer hasta cuando se programe visita al cliente y se llegue a una negociación, y así otorgar el beneficio adecuado y acorde al saldo pendiente.

5. Supervisión

En la evaluación de este componente se obtiene un nivel de confianza de equivalente en riesgo de apreciación de los componentes y subcomponentes, entre los cuales se tiene mayor riesgo:

- a) Actividades de supervisión con un 33.33% de respuesta negativa
- b) Evaluación con un 33.33% de respuesta negativa

Con el análisis anterior se puede observar las áreas a las cuales debe encaminarse los esfuerzos para que no limiten la consecución de las metas y los objetivos generando valor para la empresa.

5.1 Deficiente actividad de supervisión en el área de cuentas por cobrar

Luego de indagar con funcionarios del área de cuentas por cobrar y de analizar las políticas contables se evidencia que se carece de una estructura organizativa con actividades de supervisión de por lo menos un paso de aseguramiento para cumplimiento de procedimientos, calidad de la información y exactitud. Los funcionarios reconocen que en los manuales de políticas y procedimiento no aparecen actividades de supervisión.

Criterio: manuales de políticas y procedimientos y principios de COSO 2013 relacionados a supervisión.

Causa: no se ha incluido entre los objetivos financieros, mejorar la actividad de supervisión como un proceso clave de aseguramiento de la calidad de la información.

Efecto: exposición a riesgos de fraude y errores que impacten la toma de decisiones y pérdidas financieras dentro del área de cuentas por cobrar.

Comentario de la administración: director financiero, manifiesta que parcial y empíricamente se brinda supervisión a los procesos financieros/contables, por lo que hace falta regularlo.

Recomendación: el área de recursos humanos en coordinación con el área financiera debe de presentar un plan de aseguramiento de procesos basados en actividades de supervisión a implementarse a la brevedad posible, con los siguientes elementos:

a. Definición de supervisión asociada a procedimientos clave de generación de información financiera.

- b. Documentación de los procesos utilizando flujogramas.
- c. Definición de responsables de cada proceso de supervisión.
- d. Capacitación a los responsables.
- e. Obtención de firmas de aceptación de los procesos de supervisión por parte de los responsables.
- f. Evaluación semestral del cumplimiento de los procesos de supervisión.

Conclusión general

Derivado de las pruebas efectuadas al área de cuentas por cobrar se determinó que existe un moderado control interno en los componentes del sistema COSO 2013 gestionados por la administración y que los controles existen, mitigan los posibles riesgos.

Agradecemos la colaboración de todo el personal del área de cuentas por cobrar.

Atentamente,



Lic. Mario Serro
Director de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. La empresa Películas Felices, S.A que se dedican a la prestación de servicios, es importante, ya que estas brindan actividades que satisface las necesidades de las personas, como por ejemplo la recreación, turismo, capacitación y otros, estas ofrecen productos intangibles generando un mayor descontrol dentro de sus actividades administrativas.
2. Establecer controles internos en todas las áreas de la empresa tanto productiva como administrativa en base al Marco Integrado de COSO 2013 permiten mitigar, ordenar, organizar y optimizar cada una de las operaciones y transacciones, permitiendo obtener un adecuado control logrando con mayor eficiencia los objetivos de la empresa.
3. Cuentas por cobrar son parte del activo más relevante de la empresa porque cuenta con mayor liquidez después de las cuentas de efectivo, para que exista una cuenta por cobrar adecuada deberá existir rotación y evitar que existan saldos vencidos, ya que de estas depende la disponibilidad de la empresa.
4. La evaluación al control interno al área de cuentas por cobrar por medio de pruebas realizadas de determinó que existe un moderado control interno en los componentes que integran el Marco Integrado.

RECOMENDACIONES

1. Que la empresa Películas Felices, S.A. realice un levantamiento de procesos que permita actualizar cada una de las actividades operativas y administrativas permitiendo al personal generar un mayor control y orden dentro de sus actividades.
2. Que la empresa Películas Felices, S.A. establezca los controles adecuados y necesarios que les permita agilizar y optimizar tiempos, así mismo generando a la empresa un adecuado control interno. Luego trasladar a cada uno de los colaboradores para que se familiaricen con ellos y los implementen dentro de sus actividades diarias.
3. Establecer políticas de cobro enfocadas a obtener la recuperación de las cuentas por cobrar que se encuentran con saldo vencido, tomando en cuenta que dicha política deberá ser flexible por ser variable conforme al mercado.
4. Continuar gestionando cada uno de los controles que actualmente existen, además deberán evaluar de forma periódica si los controles aun cumplen su objetivo mitigando posibles riesgos y de ser necesario implementando nuevos controles que se adecuen a las necesidades de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas, 76 páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 6-91 Código Tributario y sus reformas ,71 páginas.
3. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 2-70 Código de Comercio y sus reformas, 289 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 33-98 Ley de derechos del autor y sus derechos conexos de Guatemala, 58 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.27-92 Ley de impuesto al Valor Agregado y sus reformas, 53 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.10-2012 Ley de actualización tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas, 110 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 114-97 Ley de Organismo Ejecutivo, Ministerio de Cultura y Deportes.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.42-92 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público.

9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 73-2008, Ley del impuesto de solidaridad, 6 páginas.
10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No. 1441 Código de trabajo y sus reformas. 228 páginas
11. Congreso de la República de Guatemala, No.76-78 Ley Reguladora del Aguinaldo Decreto.
12. Congreso de la República de Guatemala, Decreto No.78-89 Bonificación incentivo para los trabajadores del sector privado
13. Coopers & Lybrand e instituto de auditores internos, “ Los nuevos conceptos del control interno”, New York 2012, 165 páginas
14. The Institute of Internal Auditors. (2017). Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. Estados Unidos, 215 páginas.
15. Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission. (2013), Marco 2013, 211 páginas

Web grafía:

16. Historia de industria cinematográfica consultado el 01 de junio de 2017. En <https://biblioteca.ucm.es/revcul/e-learning-innova/124/art1798.pdf>

17.Zona económica consultado el 05 de Julio de 2018. En:
<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>