

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

**AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UN  
ENTE DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO**

**TESIS**

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

**POR**

**JULIA BEATRIZ AGUILAR ACUÑA**

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

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2019**

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	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

Auditoría	Licda. Zoila Esperanza Roldán Álvarez de Morales
Contabilidad	Lic. Edgar Adrián Archila Valdez
Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Luis Oscar Ricardo de la Rosa
Secretario	Lic. Hugo Francisco Herrera Sánchez
Examinadora	Licda. Elda Margarita Gómez de Román

Guatemala, 22 de octubre 2018

Licenciado

Luis Antonio Suárez Roldán

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

Universidad de la San Carlos de Guatemala

Su despacho

Respetable señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 279-2016 de fecha 26 de octubre de 2016, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas, para asesorar a la estudiante Julia Beatriz Aguilar Acuña, con carné estudiantil No. 8810118-1, durante la elaboración de su tesis titulada "AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UN ENTE DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO"; me permito informarle que, de conformidad con la asesoría realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece y constituye un aporte valioso para la escuela de Contaduría Pública y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas.

Con base a lo anterior, recomiendo que se acepte el trabajo en mención para sustentar el examen privado de tesis, previo a optar al título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Deferentemente.



Lic. Jorge Leonel Darío Juárez Juárez

No. De Colegiado 5737

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 0628-2019  
Guatemala, 18 junio de 2019

Estudiante  
JULIA BEATRIZ AGUILAR ACUÑA  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.2 del Acta 13-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 07 de junio de 2019, que en su parte conducente dice:

**"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

5.1 Graduaciones

5.1.2 Elaboración y Examen de Tesis

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

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

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

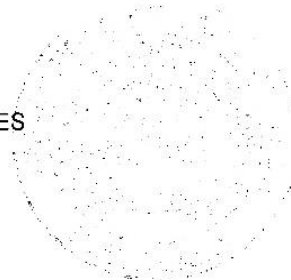
JULIA BEATRIZ AGUILAR ACUÑA	8810118-1	AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UN ENTE DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO
--------------------------------	-----------	--

3°. Manifiestar 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



## DEDICATORIA

- A DIOS: Por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más.
- A MIS PADRES Víctor Aguilar y Alicia Acuña por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí.
- A MI ESPOSO Lester Vásquez por estar a mi lado y apoyarme siempre.
- A MIS HERMANOS Patricia, Alejandra y Mario por su apoyo moral e incondicional.
- A MI FAMILIA Por el apoyo y la motivación para el inicio y conclusión de este trabajo.
- A MI ASESOR: Jorge Juárez por el tiempo y dedicación.
- A LA INSTITUCIÓN QUE LABORO: Por su confianza y apoyo durante todos estos años.
- UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS: Por brindarme todos los conocimientos para desempeñarme profesionalmente.
- A TODOS MIS CATEDRÁTICOS Por el apoyo, consejos y conocimientos.

## INTRODUCCIÓN

En Guatemala el sistema financiero deja una brecha grande e importante sin atender, en cuanto a microcréditos y créditos se refiere, esto debido a bajos recursos y poca garantía real de la mayoría de la población. Esto dio origen a la creación de instituciones dedicadas para la atención a este segmento de la población que no poseen todos los requisitos que la banca nacional requiere para el acceso a un servicio financiero.

Las instituciones de microfinanzas, desde la década de los 80 están en crecimiento debido al índice de pobreza de la población considerado un problema de primer orden en el país y al poco acceso que esta tiene al sistema bancario.

La creación de estas instituciones estuvo a cargo de organizaciones internacionales y en algunos casos surgieron del altruismo de un grupo de personas con la única intención de favorecer a las personas marginadas por el sistema bancario del país.

En el inicio estas organizaciones surgen con un fuerte componente de donaciones para la satisfacción de las necesidades comunitarias, en la actualidad este esquema de donaciones ha desaparecido, dando lugar a nuevas instituciones u organización sin fines de lucro con fuertes componentes de microcréditos.

Al hablar de microfinancieras, se refiere a la prestación de servicios financieros a clientes que regularmente la banca tradicional margina, dentro de dichos servicios la concesión de pequeños préstamos bajo diferentes tipos de créditos como bancos comunales, grupos solidarios y microcréditos individuales.

Las instituciones microfinancieras proveen servicios desde concesión de préstamos, micro seguros, remesas familiares, asistencia técnica y capacitaciones.

La concesión de créditos representa la actividad más importante para las instituciones microfinancieras, dentro del estado de situación, el rubro de cuentas por cobrar, el cual es uno de mayor relevancia respecto de los demás componentes del estado financiero.

Derivado de ello es de suma importancia que, toda entidad establezca controles y políticas acorde a necesidades de la entidad y que la recuperación de este sea oportuna.

La Auditoría interna tiene como objetivo examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes.

Por ello la auditoría interna tiene un papel fundamental en las instituciones micro financieras, ya que las exigencias actuales y la necesidad de nuevos métodos de administración y gestión por lo cual se apoyan en los informes y recomendaciones de auditoría interna al brindar una herramienta gerencial que contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en la organización.

El tema central del presente trabajo de tesis es “Auditoría interna al área de cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas sin fines de lucro”, para lo cual se abordan cuatro capítulos que tienen como objetivo proveer toda la información necesaria para la comprensión de este.

El capítulo I describe temas relacionados con los entes de microfinanzas sin fines de lucro, antecedentes, organización, aspectos fiscales y formales, las microfinanzas y metodologías crediticias, entorno económico y sector informal, participación del sistema financiero regulado y no regulado, así como también fuentes de financiamiento de las instituciones de microfinanzas en Guatemala

El capítulo II, se refiere a aspectos básicos sobre cuentas por cobrar que se deben observar al realizar un proceso de auditoría interna, la integración del rubro de cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas sin fines de lucro y la presentación de esta cuenta en los estados financieros.

El capítulo III, definiciones y temas relacionados con auditoría interna, la importancia, clasificación, objetivos y aplicación en una institución de microfinanzas, guías y normas de auditoría interna y los estándares establecidos para la práctica profesional del contador público y auditor.

El capítulo IV, se hace énfasis al trabajo que debe efectuarse para realizar una auditoría de cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas sin fines de lucro, se aplican pruebas y procedimientos de auditoría que se adaptan a la naturaleza de la institución.

Y, por último, se incluyen las conclusiones alcanzadas al final de la investigación y las recomendaciones que se consideraron, asimismo; se detallan las referencias bibliográficas utilizadas.



## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I ENTES DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO

		Página
1.1	Definición de ente de microfinanzas sin fines de lucro	01
1.2	Definición de microfinanzas	01
1.3	Definición de instituciones de microfinanzas	04
1.4	Forma de organización legal de las organizaciones no Gubernamentales dedicadas al microfinanciamiento	05
1.4.1	Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala	05
1.4.2	Jefe del Gobierno de la República de Guatemala, Enrique Peralta Azurdia, Decreto Ley Número 106 Código Civil y sus reformas	05
1.4.3	Decreto Número 02-2003, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Organizaciones no Gubernamentales Para el Desarrollo y sus Reformas	06
1.4.4	Decreto Número 19-2002, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus Reformas	07
1.4.5	Decreto Número 25-2016, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro	08
1.4.6	Decreto Número 6-91, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus Reformas	09

1.4.7	Decreto Número 17-73, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Código Penal	10
1.4.8	Decreto Número 37-2016, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley Para Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria	12
1.4.9	Decreto Número 10-2012, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas	13
1.4.10	Decreto Número 27-92, emitido por el Congreso de la República Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas	15
1.4.11	Decreto Número 67-2001, emitido por el Congreso de la República Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos	16
1.4.12	Decreto Número 1441, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo	17
1.4.13	Decreto Número 42-92, emitido por el Congreso de la República de Guatemala Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público	17
1.4.14	Decreto Número 76-78, emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado	17
1.5	Clasificación y características generales	18
1.6	Tipos de créditos	20
1.7	Red de microfinanzas	22
1.8	Las microfinanzas en Guatemala	22
1.8.1	Entorno económico de Guatemala	23

1.8.2	Sector informal en Guatemala	24
1.8.3	Participación del sistema financiero regulado en las microfinanzas	25
1.8.4	Participación del Sector financiero no regulado en las microfinanzas	26
1.9	Cartera de créditos	26
1.10	Fuentes de financiamiento	27
1.11	Información financiera	28

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR EN UN ENTE DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO**

2.1	Definición de cuentas por cobrar	31
2.2	Integración de rubro de cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas sin fines de lucro	31
2.2.1	Préstamos fiduciarios	31
2.2.2	Préstamos hipotecarios	31
2.2.3	Préstamos prendarios	32
2.2.4	Anticipos a funcionarios y empleados	32
2.2.5	Anticipo para viáticos	32
2.2.6	Deudores empleados	32
2.2.7	Intereses por cobrar	33
2.2.8	Estimación para cuentas incobrables	33
2.2.9	Otras cuentas por cobrar	35
2.3	Presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros	35
2.4	Control interno en un ente de microfinanzas sin fines de lucro	38

2.4.1	Política de créditos	38
2.4.2	Política de cobro	39
2.4.3	Gestión de riesgo	40

### **CAPÍTULO III**

#### **AUDITORÍA INTERNA**

3.1	Definición de auditoría interna	48
3.2	Importancia de la auditoría	48
3.3	Clasificación de la auditoría	49
3.4	Objetivo y papel de la auditoría interna	50
3.5	Fases de la auditoría interna	50
3.6	Estándar para la práctica profesional del auditor interno	52
3.6.1	Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna	54
3.6.2	Normas sobre atributos 1000	55
3.6.3	Normas sobre desempeño 2000	56
3.7	Planificación del trabajo de auditoría	58
3.8	Supervisión del trabajo de auditoría	60
3.9	Pruebas sustantivas	61
3.10	Pruebas de control	62
3.11	Control interno	63
3.11.1	Objetivos del control interno	64
3.11.2	Componentes del control interno	64

**CAPÍTULO IV**  
**AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CUENTAS POR**  
**COBRAR EN UN ENTE DE MICROFINANZAS SIN**  
**FINES DE LUCRO**  
**(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes de la entidad	68
4.2	Planificación de la auditoría	82
4.3	Programa de auditoría	90
4.4	Cédulas de trabajo	95
4.5	Evaluación de control interno	99
CONCLUSIONES		136
RECOMENDACIONES		138
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		139
WEBGRAFIA		142

## ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Descripción	Pagina
1.	Estructura organización de ente de microfinanzas sin fines de lucro	79

## ÍNDICE DE TABLAS

1.	Matriz de riesgos	84
----	-------------------	----

## ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Descripción	Página
1.	Formato de carta de confirmación de clientes	135

## **CAPÍTULO I**

### **ENTES DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO**

#### **1.1 Definición de ente de microfinanzas sin fines de lucro**

Según el Decreto no. 25-2016 artículo 3 define a estos como “aquellos entes de microfinanzas sin fines de lucro que otorgan microcrédito ofrecen otros productos financieros y no pueden captar depósitos de terceros ni emitir deuda”. (6)

#### **1.2 Definición de microfinanzas**

Anteriormente las microfinanzas eran relacionadas con la ayuda social y la reducción de la pobreza. En la actualidad han extendido el campo de acción, al realizar un papel activo en la financiación de negocios para pequeños empresarios.

“Son servicios financieros que se refieren a préstamos enfocados en individuos y grupo de personas con bajos recursos debido que no tienen ingreso a la banca tradicional. Se encargan de brindar a las personas de escasos recursos la posibilidad de formar, emprender o impulsar negocios de pequeña escala para que generen sus propios ingresos”. (36)

El auge de este sector permite que muchas instituciones otorguen información relevante sobre términos financieros como tasa de interés, riesgo crediticio, con la finalidad de reducir la brecha del analfabetismo financiero.

En la actualidad existe confusión de conceptos con el término microcrédito, es por ello que se hace una breve definición para aclarar dicho concepto:

“Inicialmente fue muy estrechamente vinculado con microfinanzas, pero en realidad microcrédito se encuentra incluido en éste. Entonces se refiere al



otorgamiento de pequeños préstamos para desarrollar proyectos o en todo caso para mejorar la operatividad o la capitalización del negocio”. (36)

“El origen de las microfinanzas, se inició con operaciones de microcrédito desde la época del siglo XVIII, siendo la primera operación atribuida al sistema de fondo de préstamos irlandés elaborada por Jonathan Swift durante las épocas de hambre en Irlanda de los siglos XVI y XVII.

Sin embargo, Muhammad Yunus de profesión economista, nacionalidad de la India, quien tuvo experiencia en el sector bancario, condecorado con el premio Nobel de la Paz en el año 2006, fue quien desarrolló y modernizó el concepto”. (35)

En los años 70, frecuentaba los barrios pobres de la ciudad de Jobra, observando que un grupo de mujeres que se dedicaba a la construcción de muebles de bambú tomaba préstamos a usureros con tasas altas porque no tenían acceso a la banca tradicional.

Tal situación, motivó a Yunus para prestar \$27 a un grupo de 42 mujeres, los cuales serían pagados con las ganancias de sus negocios.

Y es así que se creó el Banco Grameen (Banco del Pueblo) con la finalidad de otorgar microcréditos a las personas de bajos recursos. Actualmente cuenta con más de 8 millones de clientes en 81 mil pueblos.

Debido al rol preponderante que tienen las microfinanzas en el alivio de la pobreza se ha considerado citar los puntos más importantes de estos servicios financieros:

- Impacto significativo en la reducción de la pobreza extrema: gracias a los préstamos otorgados se ha contribuido sacar a millones de hogares de la pobreza extrema. Como por ejemplo en países desarrollados hay un

complemento de los servicios financieros brindando ayuda en la asistencia sanitaria básica, capacitación y la integración social.

- Contribuye a fomentar la agricultura y la seguridad alimentaria: ante cualquier cambio climático que afecta la agricultura inmediatamente se ofrecen servicios financieros que otorgan estabilidad a las empresas agrícolas.
- Se brinda acceso a la salud donde otros sectores no lo ofrecen: existen mecanismos de financiación que alientan el cuidado de la salud para los pobladores de bajos recursos.
- Impulsa la igualdad de género, así como el empoderamiento de mujeres: por ejemplo, en Bangladesh se asistió con préstamos pequeños a un grupo de mujeres generando autosuficiencia en sus ingresos. Además, otorgan poder de empoderamiento en las mujeres ya que al iniciar su propio negocio les genera la autoconfianza
- Estimula el empleo productivo para los pobres: en regiones como Asia y América Latina se han dado muchos ejemplos de personas que han pasado de trabajo doméstico a obtener sueldos de forma independiente cuando crean sus propias microempresas.

Las microfinanzas cumplen un papel importante en el desarrollo de los hogares de bajos recursos, permitiéndoles crear una fuente de ingreso a través de la creación de microempresas o mejorar la existente.

Tal es así que en Centroamérica y el Caribe existen aproximadamente 89 instituciones con más de 1.5 millones de clientes, además el Banco Mundial estima que son más de 7 mil instituciones en el mundo, apoyando a 16 millones de clientes habiéndose otorgado más de 2.25 mil millones de dólares en préstamos.

### **1.3 Definición de instituciones de microfinanzas**

“Las instituciones de microfinanzas IMF son entidades especializadas que brindan servicios financieros, asesoría empresarial y capacitación a miles de familias de pequeños y micro empresarios de la ciudad y del campo que van de acuerdo a las necesidades económicas y que no tienen acceso al crédito bancario, es decir a las personas más pobres y vulnerables”. (36)

Las instituciones de microfinanzas se diferencian de los prestamistas, empresas mercantiles de préstamos, casas de empeños y otras empresas de créditos por el carácter social, las tasas de interés, los servicios de apoyo a las microempresas, además las ganancias obtenidas de los servicios de créditos se reinvierten para ampliar la oferta de crédito a mayor número de clientes.

Las instituciones de microfinanzas proveen en su gran mayoría servicios crediticios, algunas también proveen distintos servicios dentro de los que destacan seguros y pagos de servicios. La orientación a donde serán enfocados los esfuerzos de cada institución dependerá del mercado objetivo, misión, visión y su estructura institucional.

Algunas de las instituciones de microfinanzas toman figuras de organizaciones no gubernamentales ONG o fundaciones, ambas consideradas instituciones sin fines de lucro, no están habilitadas para captar dinero del público y tienen una fuerte dependencia del sistema bancario, así como de la cooperación internacional ya sea por donaciones u operaciones de crédito.

Muchas veces estas organizaciones suplen las debilidades de servicios que debería brindar el gobierno, poseen patrimonio propio, personalidad jurídica distinta de la de los asociados al momento de ser inscritas como tales en el Registro Civil Municipal correspondiente, la organización y funcionamiento se rige por sus propios estatutos.

Estas organizaciones de microfinanciamiento han sido creadas para apoyar a emprendedores, en sectores vulnerables para incidir positivamente en la reducción de la pobreza, adicionalmente se han convertido en factores fundamentales para el empoderamiento económico de las mujeres y estimular las economías de comunidades rurales.

#### **1.4 Forma de organización legal de las organizaciones no gubernamentales dedicadas al microfinanciamiento**

La existencia y funcionamiento de las ONG dedicadas al microfinanciamiento, también conocidas como IMF, se enmarca en la siguiente legislación:

##### **1.4.1 Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala**

La constitución de organizaciones no gubernamentales está garantizada por el artículo 34 Derecho de asociación “Se reconoce el derecho de libre asociación. Nadie está obligado a asociarse ni a formar parte de grupos o asociaciones de autodefensa o similares. Se exceptúa el caso de la colegiación profesional”. (1)

##### **1.4.2 Jefe del Gobierno de la República de Guatemala, Enrique Peralta Azudía, Decreto Ley 106, Código y sus reformas**

Artículo 15 indica, Son Personas Jurídicas “1) El Estado, las municipalidades, las iglesias de todos los cultos, la Universidad de San Carlos y las demás instituciones de derecho público creadas o reconocidas por la ley; 2) Las fundaciones y demás entidades de interés público creadas o reconocidas por la ley; 3) Las asociaciones sin finalidades lucrativas, que se proponen promover, ejercer y proteger sus intereses sindicales, políticos, económicos, religiosos, sociales, culturales, profesionales o de cualquier otro orden, cuya

constitución fuere debidamente aprobada por la autoridad respectiva. Los patronatos y los comités para obras de recreo, utilidad o beneficio social creados o autorizados por la autoridad correspondiente, se consideran también como asociaciones.

Las asociaciones no lucrativas a que se refiere el inciso 3), podrán establecerse con la autorización del Estado, en forma accionada, sin que, por ese solo hecho, sean consideradas como empresas mercantiles.” (18)

#### **1.4.3 Decreto Número 02-2003 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Organizaciones No Gubernamentales para el Desarrollo y sus reformas**

La constitución y funcionamiento de las organizaciones no gubernamentales en general está normado por esta ley y se pueden destacar los siguientes aspectos:

- Una ONG goza de personería jurídica y podrá tener patrimonio propio, la organización y funcionamiento será regido por los estatutos, las disposiciones de esta ley y demás normativa de carácter ordinario.
- No obstante, la finalidad de una ONG está definida en la constitución, la ley requiere que la declaración funcionamiento contenga: ser asociación sin fines de lucro y de beneficio social, y promover políticas de desarrollo de carácter social, económico, cultural y de ambiente.
- Las organizaciones no gubernamentales deberán inscribirse en registro tributario, y deben llevar contabilidad completa.
- Las donaciones que reciban deberán documentarse con recibos extendidos a nombre de los donantes, estos documentos deberán ser autorizados por la administración tributaria.

- Esta ley manifiesta prohibición expresa para estas entidades de distribuir dividendos, utilidades, excedentes, ventajas o privilegios a favor de los miembros; todo recurso obtenido por una ONG debe destinarse únicamente para el cumplimiento de sus fines.
- “El patrimonio de la Organización No Gubernamental disuelta, una vez cancelado totalmente su pasivo, será transferido al Estado o a la entidad de asistencia social designada por la asamblea general extraordinaria que acordó su disolución.”. (7)

#### **1.4.4 Decreto Número 19-2002 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas**

La ley de bancos y grupos financieros tienen por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros, busca fortalecer la red de seguridad bancaria, mitigar los riesgos asociados a crisis financieras, y ampliar las fuentes de financiamiento del fondo para la protección del ahorro (FOPA).

Artículo 3. “Intermediación financiera bancaria. Los bancos autorizados conforme a esta Ley o leyes específicas podrán realizar intermediación financiera bancaria, consistente en la realización habitual, en forma pública o privada, de actividades que consistan en la captación de dinero, o cualquier instrumento representativo del mismo, del público, tales como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin importar la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos”. (5)

Artículo 4. “Excepciones. Las entidades que reciban depósitos o aportaciones de sus asociados y de terceros, tales como las cooperativas, las sociedades

mutualistas, las asociaciones comunitarias de desarrollo, empresas comunitarias asociativas, organizaciones no gubernamentales y organizaciones privadas de desarrollo, entre otras, y que sean normadas por una ley especial, quedan exceptuadas de las disposiciones de esta Ley. En todo caso, tales entidades estarán obligadas a presentar las informaciones periódicas u ocasionales que les requiera la Superintendencia de Bancos”. (5)

#### **1.4.5 Decreto Número 25-2016 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro.**

Es la normativa especial para el funcionamiento de las entidades dedicadas al microfinanciamiento, y establece la denominación de “Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro” a las organizaciones objeto de análisis en el presente documento.

Artículo 1 “Objeto. La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la constitución, autorización, fusión, funcionamiento, operaciones, servicios, suspensión y liquidación de las Microfinancieras de Ahorro y Crédito y de las Microfinancieras de inversión y Crédito, así como lo atinente al registro, administración de riesgos, envío y divulgación de información y cancelación y liquidación de los Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro”. (6)

Artículo 3 “Definiciones para los efectos de esta Ley se entenderá por:

Microfinanciera de Ahorro y Crédito: aquella que otorga financiamiento a través de microcrédito, ofrece otros productos y servicios financieros y capta recursos del público en forma de depósitos de ahorro y a plazo, así como por medio de emisión de deuda.

Microfinanciera de inversión y Crédito: aquella que otorga financiamiento a través de microcrédito, ofrece otros productos y servicios financieros y capta recursos del público por medio de emisión de deuda.

Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro: aquellos Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro que otorgan microcrédito, ofrecen otros productos y servicios financieros y no pueden captar depósitos de terceros ni emitir deuda”.

(6)

El Ministerio de Economía será el órgano que emitirá las disposiciones para el adecuado cumplimiento en lo relativo a las funciones del registro, a los requisitos que deben cumplir para su registro y cancelación, así como el régimen sancionatorio aplicable a estos entes.

Los Entes de Microfinanzas sin Fines de Lucro, que otorguen microcrédito, deberán proporcionar la información periódica que les requiera el Ministerio de Economía, en el plazo, medio y forma que establezca dicho Ministerio. asimismo, también divulgarán al público información suficiente sobre sus actividades, dicha información deberá ser presentada de forma precisa, correcta y oportuna.

#### **1.4.6 Decreto Número 6-91 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas**

Regula la relación que surge entre el estado y el ente de microfinanzas sin fines de lucro, dando a conocer las sanciones por infracciones en los deberes formales y tributarios a los que se encuentra sujeto el ente. También proporciona el procedimiento administrativo seguido por la Administración Tributaria para el cierre o clausura de empresas infractoras.

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. Agentes de retención, 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. Agentes de percepción, son las personas individuales o jurídicas que por disposición legal deben percibir el impuesto y enterarlo al fisco. También serán considerados agentes de percepción, quienes, por disposición legal, sean autorizados o deban percibir impuestos, intereses, recargos o multas, por cuenta de la Administración Tributaria”. (3)

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. La falta de cumplimiento de la obligación de enterar en las cajas fiscales, las sumas que debió retener o percibir no exime al agente de la obligación de enterar en las cajas fiscales, las sumas que debió retener o percibir, por las cuales responderá solidariamente con el contribuyente salvo que acredite que este último efectuó el pago. El agente es responsable ante el contribuyente por las retenciones o percepciones efectuadas sin normas legales que las autoricen, sin perjuicio de la acción penal que pudiera corresponder”.(3)

#### **1.4.7 Decreto Número 17-73 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Código Penal**

Artículo 358 "A". "Defraudación tributaria. Comete delito de defraudación tributaria quien, mediante simulación, ocultación, maniobra, ardid o cualquier otra forma de engaño, induzca a error a la Administración Tributaria en la

determinación o el pago de la obligación tributaria, de manera que produzca detrimento o menoscabo en la recaudación impositiva.

El responsable de este delito será sancionado con prisión de uno a seis años, que graduará el Juez con relación a la gravedad del caso, y multa equivalente al impuesto omitido.

Si el delito fuere cometido por persona extranjera se le impondrá, además de las penas a que se hubiere hecho acreedora, la pena de expulsión del territorio nacional, que se ejecutará inmediatamente que se haya cumplido aquellas"(2).

Artículo 358 "D". "Resistencia a la acción fiscalizadora de la Administración Tributaria. Cómete el delito de resistencia a la acción fiscalizadora de la Administración Tributaria quien, después de haber sido requerido por dicha administración, con intervención de juez competente, impida las actuaciones y diligencias necesarias para la fiscalización y determinación de su obligación, se niegue a proporcionar libros, registros u otros documentos contables necesarios para establecer la base imponible de los tributos, o impida el acceso al sistema de cómputo en lo relativo al registro de sus operaciones contables.

El responsable de éste delito será sancionado con prisión de uno a seis años y multa equivalente al uno por ciento (1%) de los ingresos brutos del contribuyente, durante el período mensual, trimestral o anual que se revise.

Si este delito fuere cometido por empleados o representantes legales de una persona jurídica, buscando beneficio para ésta, además de las sanciones aplicables a los participantes del delito, se impondrá a la persona jurídica una multa equivalente al monto del impuesto omitido. Sí se produce reincidencia, se sancionará a la persona jurídica con la cancelación definitiva de la patente de comercio.

Si el delito fuere cometido por persona extranjera se le impondrá, además de las penas a que se hubiere hecho acreedora, la pena de expulsión del territorio nacional, que se ejecutará inmediatamente que haya cumplido aquellas". (2)

#### **1.4.8 Decreto Número 37-2016 emitido por el Congreso de la República, Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria**

Esta ley de reciente entrada en vigencia que ha sido denominada comúnmente como la "Ley del Levantamiento del Secreto Bancario", modifica leyes de aplicación para las entidades sujeto de este análisis, principalmente el Código Tributario, que anteriormente no obligaba a las instituciones bancarias o financieras a proporcionar información de los depositantes o de las transacciones que éstos realizan. La normativa aplicable se encuentra contenida en los artículos 51 y 52 del mencionado decreto y establecen nuevas responsabilidades para las entidades financieras:

Artículo 51. Se adiciona el artículo 21 "B" al Decreto Número 6-91 del Congreso de la República, Código Tributario, el cual queda de la siguiente manera: "Artículo 21 "B". Obligaciones de los contribuyentes. Constituyen obligaciones de los contribuyentes, sean sujetos de imposición o no, entre otros, los siguientes: 1. Presentar declaraciones, notificaciones, autoliquidaciones y otros documentos que requiera la legislación tributaria y la administración tributaria para el cumplimiento de sus funciones. 2. Mantener en su domicilio fiscal o en la oficina del Contador, los libros de contabilidad y registros tributarios que las normas correspondientes establezcan, durante el plazo establecido en la ley. 3. Atender las citaciones, comunicaciones y notificaciones por vía electrónica o cualquier otro medio válido en derecho realizadas por la Administración Tributaria. 4. Respaldar todas las operaciones que realice en la ejecución de sus actividades mercantiles, comerciales,

profesionales y de cualquier índole, sobre las que existan obligaciones establecidas en la legislación fiscal, por medio de la documentación legal correspondiente. 5. Suministrar a la Administración Tributaria la información que requiera para el cumplimiento de sus funciones, en la forma y plazos que establece la ley". (9)

Artículo 52. "Se adiciona el artículo 30 "C" al Decreto Número 6-91 del Congreso de la República, Código Tributario, el cual queda de la siguiente manera: "Artículo 30 "C". Información financiera en poder de terceros. La Superintendencia de Administración Tributaria podrá requerir a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, cooperativas de ahorro y crédito, entidades de microfinanzas, y los entes de microfinanzas sin fines de lucro, información sobre movimientos bancarios, transacciones, inversiones, activos disponibles u otras operaciones y servicios realizados por cualquier persona individual o jurídica, ente o patrimonio, en aquellos casos en que exista duda razonable en torno a actividades u operaciones que ameriten un proceso de investigación y siempre que dicha información se solicite con propósitos tributarios, incluyendo acciones de control y fiscalización, bajo las garantías de confidencialidad establecidas en la Constitución Política de la República". (9)

#### **1.4.9 Decreto Número 10-2012 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus Reformas**

En la Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta en el artículo 11 se indica: "Rentas exentas. Están exentas del impuesto: 1. las rentas que obtengan los entes que destinen exclusivamente a los fines no lucrativos de su creación y en ningún caso distribuyan, directa o indirectamente, utilidades o bienes entre sus integrantes, tales como: los colegios profesionales; los partidos políticos; los comités cívicos; las

asociaciones o fundaciones no lucrativas legalmente autorizadas e inscritas como exentas ante la Administración Tributaria, que tengan por objeto la beneficencia, asistencia o el servicio social, actividades culturales, científicas de educación e instrucción, artísticas, literarias, deportivas, políticas, sindicales, gremiales, religiosas, o el desarrollo de comunidades indígenas; únicamente por la parte que provenga de donaciones o cuotas ordinarias o extraordinarias. Se exceptúan de esta exención y están gravadas, las rentas obtenidas por tales entidades, en el desarrollo de actividades lucrativas mercantiles, agropecuarias, financieras o de servicios, debiendo declarar como renta gravada los ingresos obtenidos por tales actividades.

Artículo 84, indica: Campo de aplicación, numeral 1, Rentas de capital mobiliario, constituyen rentas de capital mobiliario: a) Los intereses y las rentas en dinero o en especie provenientes de créditos de cualquier naturaleza, con o sin cláusula de participación en las utilidades del deudor.

Artículo 86, Responsables como agentes de retención, numeral 3, actúan y son responsables como agentes de retención de las rentas gravadas a que se refiere este título, los siguientes: 3. Las universidades, colegios, asociaciones, fundaciones, partidos políticos, sindicatos, iglesias, colegios profesionales y otros entes asociativos.

Artículo 92, Tipo impositivo para las rentas de capital y para las ganancias de capital. El tipo impositivo aplicable a la base imponible de las rentas de capital mobiliarias e inmobiliarias y para las ganancias de capital es del diez por ciento (10%)". (4)

Además, tienen la obligación formal de ser agentes de retención del impuesto, por lo que se debe:

- Retener a los asalariados, de acuerdo al procedimiento establecido.
- Retener a personas que les presten servicios.

- Entregar constancias de retención.
- Enterar en los bancos del sistema el impuesto retenido.
- Devolver a los asalariados lo retenido en exceso.
- Presentar declaración jurada anual de retenciones a empleados.
- Presentar detalle de retenciones efectuadas en exceso y devoluciones.

#### **1.4.10 Decreto Número 27-92 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas**

En lo que corresponde al Impuesto al Valor Agregado IVA, Decreto Número 27-92, en primer término el artículo 2 inciso 2 de esta ley, incluye el interés como una contraprestación de un servicio y el artículo 3 inciso 2 establece que los servicios son un hecho generador del impuesto, bajo este concepto y la subsecuente normativa el cobro de los intereses estaría gravado por este impuesto y por él se debería emitir la factura correspondiente; sin embargo, en el artículo 7 inciso 13 se establecen como servicios exentos del impuesto los servicios que prestan las asociaciones, fundaciones e instituciones educativas, de asistencia o de servicio social y las religiosas, siempre que estén debidamente autorizadas por la ley, que no tengan por objeto el lucro y que en ninguna forma distribuyan utilidades entre sus asociados e integrantes, este ha sido un motivo legal para las ONG dedicadas al microfinanciamiento que ha permitido que la prestación de servicios financieros estén exentos, siempre que cumplan con las características indicadas, es decir estar debidamente autorizadas, no tener por objeto el lucro y no distribuir utilidades. No obstante, lo anterior, al respecto de este impuesto, las ONG dedicadas al microfinanciamiento si están obligadas a retener y pagar el IVA proveniente de la facturación por cuenta del vendedor o facturas especiales (artículo 52).

#### **1.4.11 Decreto Número 67-2001 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos.**

“La Ley contra el lavado de dinero u otros activos es un conjunto de leyes que tienen por objeto prevenir, controlar, vigilar y sancionar el [lavado de dinero](#) u otros activos procedentes de la comisión de cualquier delito, de acuerdo al Decreto 67-2001 del [Congreso de la República de Guatemala](#).

El lavado de dinero es el conjunto de operaciones realizadas por una persona individual o jurídica con el objetivo de ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. Se lleva a cabo mediante la realización de varias operaciones encaminadas a encubrir cualquier rastro de origen delictivo de los recursos” (34).

En ese sentido, el artículo 2 de la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, establece que: “Comete el delito de lavado de dinero u otros activos quien, por sí, o por interpósita persona:

- Invierta, convierta, transfiera o realice cualquier transacción financiera con bienes o dinero, sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- Adquiera, posea, administre, tenga o utilice bienes o dinero sabiendo, o que por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito;
- Oculte o impida la determinación de la verdadera naturaleza, el origen, la ubicación, el destino, el movimiento o la propiedad de bienes o dinero o derechos relativos a tales bienes o dinero, sabiendo, o que, por razón de su cargo, empleo, oficio o profesión esté obligado a saber, que los mismos son producto de la comisión de un delito” (10) .

Dentro de la estructura de la Superintendencia de Bancos y según el artículo 32 del Decreto No. 67-2001, del Congreso de la República, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, se creó la Intendencia de Verificación Especial (IVE), como la encargada de velar por el objeto y cumplimiento de dicha ley y su reglamento, contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 118-2002, con las funciones y atribuciones que en los mismos se establecen.

#### **1.4.12 Decreto Número 1441 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Código de trabajo.**

Para un Ente de Microfinanzas sin Fines de Lucro también aplican las leyes laborales del país como lo es “El código de trabajo tiene como objetivo regular los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos” (11).

#### **1.4.13 Decreto Número 42-92 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación Anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público**

“Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador” (12).

#### **1.4.14 Decreto Número 76-78 emitido por el Congreso de la República de Guatemala, Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo para los Trabajadores del Sector Privado**

“Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario



ordinario mensual que estos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente”. (13)

### **1.5 Clasificación y características generales**

El esquema de clasificación propuesto pretende distinguir las principales características de las instituciones de microfinanzas en Latinoamérica, el cual también podría ser aplicado de manera universal. En teoría, cada una de las instituciones puede ser clasificada dentro de una de las cuatro categorías siguientes:

- “Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, dedicadas al otorgamiento de microcréditos, siendo las instituciones de microfinanciamiento más numerosas en América Latina. Las organizaciones no gubernamentales a través de la base jurídica de asociación sin fines de lucro o de fundación se dedican, única o principalmente al financiamiento de la microempresa. Eventualmente realizan actividades de capacitación y asesoría técnica de microempresarios, las cuales forman parte de la estrategia crediticia del cliente y de recuperación de los créditos.
- Las entidades especializadas en microcréditos reguladas, las cuales en la mayoría de casos fueron inicialmente una organización de gubernamental y actualmente se encuentran supervisadas por el organismo correspondiente de cada país. Generalmente sociedades anónimas, que fueron creadas con el objetivo específico de atender a la micro y pequeña empresa. Los activos se concentran en el segmento de mercado de la microempresa y están facultadas para captar ahorros.
- Los bancos comerciales que cada vez tienen mayor participación en este sector a través de la intermediación directa o la creación de entidades especializadas”. (36). Son establecimientos financieros, sociedades por

acciones y cooperativas, que han decidido penetrar el mercado de la microempresa, sin abandonar los nichos tradicionales de intervención. Es así que estas instituciones se caracterizan por abordar diferentes segmentos de mercado y por no estar concentradas en la cartera de microcrédito.

Asimismo, derivado de las experiencias de otros países, se pueden establecer ciertas particularidades que permiten caracterizar a las instituciones de microfinanciamiento, tales como:

- **Dispersión del riesgo:** la colocación masiva, a diferencia de la cartera bancaria, se caracteriza por la dispersión del riesgo en miles de operaciones, esto dado el número de usuarios y montos por usuario que es relativamente bajo en relación a los montos de la banca, por lo que difícilmente se produce una concentración de riesgos en pocos préstamos.
- **Informalidad del negocio:** la información financiera, para determinar la capacidad de pago y endeudamiento de los usuarios, es construida por la institución de microfinanzas ya que los usuarios de este tipo de instituciones carece en la mayoría de veces de información formal del negocio como lo son estados financieros inventarios etc.
- **Cambio en las operaciones del negocio:** el número de operaciones microcrediticias es considerablemente superior al de la banca comercial, por lo que el deterioro de la cartera puede llegar a ser más acelerado, y en un lapso de tiempo corto pasar de una posición solvente a la de alto riesgo, inclusive de quiebra.
- **Concentración en clientes con características homogéneas.** El negocio de microfinanzas es, por una parte, masivo en número de prestatarios y de pequeña escala y por otra, involucra operaciones muy homogéneas entre sí, ya que los usuarios poseen negocios con características similares.

- Descentralización de operaciones. Para la aplicación de las tecnologías crediticias, las entidades microfinancieras requieren de estructuras administrativas descentralizadas que tenga con sistemas de control interno adecuados a los riesgos asumidos.
- Capacidad de adaptación a otra actividad. Los microempresarios poseen gran capacidad de adaptación a nuevas actividades.

### **1.6 Tipos de crédito**

En Guatemala se utilizan los mismos métodos crediticios de las instituciones de microfinanzas conocidos y empleados en otros países en desarrollo a) Grupos Solidarios fue desarrollado a mediados de la década de los años setenta, por el Grameen Bank de Bangladesh; b) Bancos Comunales, que fue desarrollado durante la década de los años ochenta, por Foundation for International Community Assistance (FINCA); y, c) Créditos individuales, los que tienen características similares a las vigentes en la banca comercial para este tipo de clientes.

- “Grupos solidarios: en este tipo de préstamo el microcrédito es otorgado a miembros de un grupo, cada uno es solidario por el préstamo de los demás y viceversa. Ante la falta de pago de alguno de los miembros los demás tienen el compromiso de aportar dinero para cubrir la cuota faltante y efectuar el pago a la entidad acreedora, sea este un banco o una institución de microfinanzas. En tal sentido, la solidaridad del grupo actúa como colateral y sustituye la falta de garantía mobiliaria o inmobiliaria. Los grupos son conformados por personas que se conocen entre sí y realizan similar clase de actividad económica. Cada grupo tiene con una organización mínima conformada principalmente por un coordinador y un secretario o tesorero, quienes se encargan de dirigir las reuniones del grupo y recolectar el dinero para el pago del préstamo. El grupo o alguno de los miembros no

recibe un nuevo préstamo mientras no esté cancelado el anterior. El monto del préstamo va aumentando gradualmente conforme se cumple con la obligación crediticia.” (21.8)

- “Bancos comunales: los bancos comunales son grupos de entre 30 a 50 personas, constituidos por sí mismos, mayoritariamente por mujeres, con el propósito de brindar servicios de crédito y ahorro entre los miembros. En lo que respecta a la garantía mutua funciona de manera similar que los grupos solidarios. Se diferencia de estos en que otorga capacidad de autogestión a los miembros del banco, quienes son los encargados de administrar la cartera de ahorros y préstamos. Para el efecto cada banco tiene un comité y un reglamento interno. Cada banco se autofinancia con los ahorros generados por los miembros, así como por el préstamo proveído por una institución de microfinanzas. En los bancos comunales, como en los grupos solidarios, no existen garantías reales, las mismas están constituidas por el aval del grupo. Asimismo, este método, como el otro, permite atender a un amplio número de personas que no tienen acceso al mercado formal del crédito.” (21.8)
- “Crédito individual: este método se asemeja en diversos aspectos al utilizado por los bancos comerciales; bajo esta modalidad el titular del préstamo es una persona, que tiene garantías reales o avales personales. El monto del crédito tiende a ser mayor que el otorgado en grupos solidarios o bancos comunales. Asimismo, el plazo es mayor, puede ser de hasta dos años, con frecuencia este tipo de créditos es otorgado a personas que han sido miembros de algún grupo solidario, por lo que tienen historial crediticio.” (21.8)

## **1.7 Red de microfinanzas**

A la fecha existen entidades gremiales de intermediarias financieras que se dedican al microfinanciamiento; considerar los datos que proporcionan éstas tampoco puede garantizar que se tenga la estadística de toda la información de microfinanciera fuera del sistema bancario; sin embargo, se incluyen a las principales y más representativas entidades de microfinanciamiento, estas entidades son:

- “La red de instituciones de microfinanzas de Guatemala Redimif que agrupa a 13 entidades de microcrédito, en la mayoría entidades privadas de desarrollo comúnmente denominadas organizaciones no gubernamentales ONG; la gremial más antigua de organizaciones de desarrollo dedicadas a las microfinanzas. Esta entidad es miembro de la red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas Redcamif, una entidad gremial de redes nacionales de microfinanzas, que incluye redes de microfinanzas de toda la región Centroamérica, Panamá y República Dominicana.” (20)
- “La asociación gremial de entidades de microfinanzas Agremif, que agrupa a cinco entidades de microcrédito, los miembros anteriores de la Red de Instituciones de Microfinanzas de Guatemala Redimif y en consecuencia agrupa a organizaciones privadas de desarrollo ONG.” (25)
- La Red Financiera de Asociaciones Comunitarias Red Fasco que agrupa catorce entidades de microcrédito, algunas de ellas también son gremiales de asociaciones comunitarias, esta entidad se encuentra más vinculada a entidades comunitarias o rurales; algunas de las afiliadas también se encuentran afiliadas a Redimif.

## **1.8 Las microfinanzas en Guatemala**

Las microfinanzas en Guatemala surgen como consecuencia de la existencia de un empresariado social, que se localiza mayoritariamente en el área rural y

en los barrios marginales de las zonas urbanas. Las necesidades de financiamiento de este empresariado están limitadas a montos pequeños y en la generalidad con garantías fiduciarias; por dichas razones los micro empresarios no son los sujetos de crédito preferidos de los bancos comerciales.

### **1.8.1 Entorno económico de Guatemala**

“El período comprendido entre los años 1950 a 1978 se distinguió por una relativa estabilidad económica. El crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) alcanzó una tasa acumulada anual del 5% y el ingreso real por habitante pasó de US\$217 a US\$360 por año. Durante estos años se mantuvo la paridad del quetzal frente al dólar.

El período de crisis, que abarca los años 1979 a 1985, es recordado por la marcada inestabilidad de los precios y el tipo de cambio. Los signos críticos se profundizaron en el año 1982, cuando el PIB registró una contracción del 3.5% revirtiéndose la tendencia positiva histórica. Esta situación se prolongó, aunque en menor grado, hasta el año 1985.

El período de retorno a la estabilización y búsqueda de la reactivación económica, se extiende desde finales de 1985 a 1995, con el apoyo político propio del proceso democrático que vivió el país y que cambia desde 1986, inicia una etapa de estabilización económica, enmarcada en la corrección de los desequilibrios macroeconómicos y financieros. Se logró un incremento sostenido del PIB desde 0.1% en 1986, a una tasa de alrededor 3.5% para el resto de años del período.

En cuanto al sector de microfinanzas ha crecido en los últimos años entre 5% y 7% debido a la demanda de recursos para emprender proveniente en mayor grado de la población de jóvenes.” (24) El aumento de jóvenes en edad de

trabajar, son quienes demandan más oportunidades y para alcanzar sus objetivos, la actividad del emprendimiento es la opción.

La falta de inversiones en el país que generen empleo ha impulsado el flujo de recursos para financiar diversos proyectos tanto al sector público como al privado, la demanda de estos proyectos está propiciando el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa ante la necesidad de contar con recursos financieros.

De acuerdo a los datos consultados según la Cámara de Microfinanzas, las instituciones financieras que en la actualidad trabajan en este tipo de financiamiento ya no solo hacen microcrédito, pues las carteras se han diversificado debido a la demanda de los clientes, el destino de los créditos es variado y se invierte en agricultura, agroindustria, pago de tarjetas de crédito, producción, actividades artesanales, pequeña industria, servicios, comercio, consumo y vivienda, entre otros.

### **1.8.2 El sector informal en Guatemala**

“El sector informal en Guatemala está caracterizado por las microempresas, pequeñas empresas y trabajadores por cuenta propia, que contribuyen a la sobrevivencia de la mayoría de la población ante los crecientes niveles de desempleo, resultado no sólo de la falta de dinamismo de la actividad económica y la desaceleración económica de los últimos años, sino de la existencia de un excedente permanente y estructural de fuerza de trabajo. Este excedente es generado por el rápido crecimiento demográfico y la falta de capacidad del sector formal para generar nuevas formas de empleo.

Aún si la economía ha crecido durante los últimos diez años entre el 3% y 4% promedio anual, tal crecimiento ha sido insuficiente para evitar el deterioro del nivel de vida de la población guatemalteca.”(32)

El bajo crecimiento económico y la política actual, sumados a las condiciones de inseguridad ciudadana, la crisis financiera internacional y la falta de certeza jurídica, han afectado las diferentes actividades económicas, lo cual ha provocado un gran impacto en las operaciones de todas las empresas, y como consecuencia en la micro y pequeña empresa.

Entre otros factores que han incrementado la economía informal se encuentran: el alto nivel de desempleo derivado de la crisis financiera internacional y las deportaciones de inmigrantes desde Estados Unidos de América.

### **1.8.3 Participación del sistema financiero regulado en las microfinanzas**

La participación del sistema financiero formal en el proceso de financiamiento a las microempresas ha tenido un crecimiento lento, pues en los últimos años dentro de los bancos que han incorporado en los programas de financiamiento las microfinanzas, están Banco de Desarrollo Rural, Banco de los Trabajadores, Crédito Hipotecario Nacional, Banco de Antigua, Banco Azteca y Banco G y T Continental, sin embargo, no es suficiente para atender la demanda de estos servicios.

Los bancos tienen programas de microfinanzas de acceso limitado, debido a que, solicitan garantías reales tales como hipotecas, prendas, promesas de pago o instrumentos fiduciarios; mismos que no posee la mayoría de usuarios del microcrédito, siendo esto una oportunidad tanto para los usuarios emprendedores como para las instituciones de microfinanzas que atienden a este tipo de usuarios.



#### **1.8.4 Participación del sector financiero no regulado en las microfinanzas**

Este sector, está integrado por varias instituciones que son intermediarias financieras y la autorización y funcionamiento están regidos por el Código de Comercio y el Código Civil sin estar bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos. Está constituido por instituciones financieras, asociaciones de crédito, cooperativas de ahorro y crédito, Organizaciones Privadas de Desarrollo OPD (dentro de las OPD se incluye las IMF) y prestamistas individuales.

Varias de las Organizaciones Privadas de Desarrollo están financiadas con recursos provenientes de organismos internacionales algunos de ellos son: Visión Mundial, ADC Austria, Cooperación Sueca, Cooperación Española, Cooperación Alemana, Fundación Interamericana, Banco Centroamericano de Integración Económica BCIE, Banco Interamericano de Desarrollo BID, Usaid, principalmente. Sólo Génesis Empresarial y Fundap, son financiadas también por bancos privados.

#### **1.9 Cartera de créditos**

“Del total de sesenta y ocho instituciones agrupadas en gremiales y federaciones, se tuvo acceso a información superficial de ellas, y sumadas a otras seis entidades que no se encuentran agremiadas pero que tiene presencia importante en esta actividad (Asociación Raíz, Compartamos, Finca Guatemala, Fondesol, Fundea y Génesis Empresarial) la suma de estas setenta y cuatro entidades reporta una cartera crediticia que suma Q.12,124.millones; respecto a la tasa de interés sobre activos crediticios se tuvo acceso únicamente un dato de interés nominal del 16% para cooperativas, y para ONG se tuvo un dato de diecinueve entidades de estas el promedio de tasa de interés es de 26.3% estimado anual, que representa

una tasa 5.0% mayor a la tasa de interés del sistema bancario aplicado a las microfinanzas, con una mayor participación en las zonas rural del país.

Como se menciona anteriormente, la información excluye los datos de todas aquellas entidades de microcrédito que no se encuentran afiliadas a ninguna red a otras entidades comunitarias que brindan servicios crediticios, como las cooperativas agrícolas o asociaciones de productores; también excluye información de cartera de aquellas empresas agroexportadoras que financian a proveedores, y también excluye aquella información de entidades comerciales que expanden productos que pudieran constituirse en capital de trabajo (electrodomésticos, maquinaria industrial, herramientas y muchos más) y que ofrecen ventas a plazos e inherentemente también excluye los datos de prestamistas individuales o usureros, que también deben incorporarse a esta estadística para tener un total del microfinanciamiento en el país.” (31)

### **1.10 Fuentes de financiamiento**

En Guatemala hasta el año 2000 existió la posibilidad de captar recursos del público para financiar actividades productivas, en base a lo autorizado por el Código de Comercio, surgió una cantidad de financieras comerciales que proporcionaban financiamiento adecuado a dichas actividades y que captaban recursos del público sin ser autorizadas por la Superintendencia de Bancos. A partir del año 2000 esas actividades fueron prohibidas y solamente a los bancos y a las cooperativas se les mantuvo la autorización de captar recursos del público. De esta forma, las instituciones de microfinanzas recuren para el fondeo, a programas de gobierno y de entidades internacionales y otras instituciones están financiadas con recursos provenientes de organismos internacionales como: Visión Mundial, Cooperación Española, Cooperación Alemana, Fundación Interamericana, Banco Centroamericano de Integración

Económica BCIE, Banco Interamericano de Desarrollo BID, USAID, entre otras.

“Las principales entidades internacionales, para el sector microfinanciero, son: el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), que otorga fondos para crédito con costo de hasta el 7.5%, para ser prestados con un margen de 3 a 4 puntos adicionales, puede moverlo en función de la calidad del cliente. Estos créditos se otorgan a entidades bancarias calificadas y a ONGs, dependiendo de la fuente de recursos del BCIE. • El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que ha otorgado préstamos para microfinanzas a través de 2 proyectos: Vía FOMIN, ha dispuesto fondos por US\$ 11 millones para canalizarlos Mipymes a través del Banco Agromercantil; financiamiento a Banrural anunciado en 2007 por el monto de US\$ 25 millones, para apoyar la expansión del crédito en zonas rurales, con énfasis en préstamos para viviendas y microfinanzas.” (35)

### **1.11 Información financiera**

El auge de las entidades no lucrativas en nuestro país, ha hecho necesario que se les norme contablemente para preparar la información financiera dirigida a los múltiples interesados y usuarios de dicha información. Dentro del universo de las entidades no lucrativas encontramos a hospicios, asilos, centros de educación, hospitales, museos, centros de recreo e iglesias, cuyos patrocinadores destinan recursos con el fin de que sean cumplidos los propósitos buscados de una manera razonablemente eficiente.

Las entidades no lucrativas hacen saber a todos los interesados en esta materia, la forma de reconocer, presentar y revelar, dentro del marco contable de la información financiera, cómo se logra obtener información completa y competente de las entidades sin propósito de lucro, el conocimiento contable

común de los negocios, aplicable en el ambiente económico y social de nuestro país.

“Una entidad no lucrativa, como una persona jurídica cuyo objetivo básico es la prestación de un servicio a la comunidad, sin perseguir la distribución de utilidades entre sus asociados. Los fines de estas entidades varían de acuerdo a su naturaleza, ya que existen entidades cuyos propósitos son gremiales, económicos, religiosos, culturales, profesionales, de desarrollo o promoción social, políticos, deportivos y otros. Dependiendo de la naturaleza de sus actividades, éstas pueden elegir los métodos contables que consideren adecuados para producir en forma sistemática y estructural la información financiera”. (28)

El objetivo primario de los estados financieros de las entidades no lucrativas será proporcionar información relevante que satisfaga los intereses comunes de donantes, miembros, acreedores y otros que suministran recursos a estas entidades. La información financiera a presentar es la siguiente:

- El estado de situación financiera, también conocido como balance general, tiene como objetivo proveer información relevante de los activos, pasivos y del patrimonio contable, así como de la relación que existe entre ellos a cierta fecha. Por tanto, proporciona al usuario información general sobre la capacidad de la entidad para proveer bienes y servicios, liquidez, habilidad para cumplir con las obligaciones y necesidades de financiamiento externo.
- Estado de actividades o estado de ingresos y egresos, es emitido por las entidades con propósitos no lucrativos, y está integrado básicamente por los siguientes elementos: ingresos, costos y gastos, definidos en los mismos términos que en el estado de resultados y, por el cambio neto en el patrimonio contable. El estado de actividades tiene como propósito dar a conocer, por separado, los ingresos, costos y gastos y, consecuentemente,

el monto del cambio neto en el patrimonio contable durante un periodo. Por ello, proporciona información sobre el resultado de las operaciones.

- Estado de flujo de efectivo, este estado brinda la información que permite medir la capacidad para generar recursos, conocer por qué existen incrementos o decrementos en el patrimonio de la entidad y percatarse de los recursos empleados y generados en la operación de una entidad sin fines de lucro. Asimismo, revela la capacidad con la que cuenta para cumplir con sus obligaciones y conocer si se requiere de financiamiento; además, permite medir los cambios en la situación financiera donde se generan debido a la operación a través de las transacciones de inversión y financiamiento.
- Estado de cambios en el patrimonio revela el movimiento que ha tenido la inversión de los fundadores, para estas entidades durante un periodo de tiempo determinado.
- Las notas a los estados financieros, es información relevante que amplía la presentación de las cifras, para determinar en mejor término la posición económica, legal, fiscal, financiera y otras de los estados financieros mencionados anteriormente.

La información contenida en los estados financieros cumplirá el cometido si son presentados a los órganos decisorios en la entidad si son presentados de forma confiable, oportuna y segura.

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR EN UN ENTE DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO**

#### **2.1 Definición de cuentas por cobrar**

Son derechos exigibles que provienen de las operaciones normales que realiza una entidad, originadas por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos.

Por la naturaleza de un ente de microfinanzas, las cuentas por cobrar están representadas por préstamos otorgados a clientes de las micro, pequeñas y medianas empresas, respaldados principalmente con garantía fiduciarias.

#### **2.2 Integración del rubro de cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas sin fines de lucro**

A continuación, se detalla una integración de los tipos de préstamos que integran el rubro de cuentas por cobrar.

##### **2.2.1 Préstamos fiduciarios**

Son los préstamos otorgados al micro, pequeño y mediano empresario respaldado con garantía fiduciaria, que no es más que, la garantía que se basa en la confianza mutua y la buena fe, de la institución que los otorga hacia los usuarios de dichos préstamos.

##### **2.2.2 Préstamos hipotecarios**

Son los préstamos otorgados a pequeños y medianos empresarios respaldados con garantía de bienes inmuebles, destinados a capital de trabajo, compra o remodelación de vivienda, siempre que hayan sido otorgados al

propietario final de dichos inmuebles; así como, los créditos otorgados para la liberación de gravámenes, cuando llenen las características mencionadas. De esta definición se excluyen las cédulas hipotecarias.

### **2.2.3 Préstamos prendarios**

Son los préstamos otorgados a pequeños y medianos empresarios respaldados con garantía de bienes sujeto de prenda, tales como, maquinaria, vehículos, inventario de mercadería, etc., que cuenten con la documentación legal que demuestre la propiedad de los bienes.

### **2.2.4 Anticipos a funcionarios y empleados**

Es constituido por anticipos de sueldo otorgados a funcionarios y empleados de la institución los cuales son reembolsados en un corto plazo con descuentos directamente de la planilla de sueldos.

### **2.2.5 Anticipos para viáticos**

Este rubro está compuesto por los adelantos para gastos de alimentación, hospedaje y transporte, que se conceden a empleados que realizan actividades de campo (fuera de la oficina) fuera del perímetro de la capital, los cuales se liquidan posteriormente con los documentos que respaldan los gastos efectuados.

### **2.2.6 Deudores empleados**

Se registra en este rubro las diferencias de operaciones realizadas por los empleados que administran efectivo, valores o aquellas que surjan de malas aplicaciones en pagos a préstamos y gastos de operación realizados que no fueron documentados adecuadamente. Por ejemplo: faltantes de caja, gastos

de alimentación no documentados, diferencias por cobros a clientes donde no se recibió el efectivo completo, entre otras.

### **2.2.7 Interés por cobrar**

En esta cuenta se registra la provisión diaria de interés por cobrar, generado por la cartera de créditos concedidos de acuerdo a tasas de interés y plazos pactados. Contiene el monto de interés diario de los créditos vigentes y vencidos en mora.

### **2.2.8 Estimación para cuentas incobrables**

Las instituciones de microfinanzas utilizan los siguientes métodos para calcular y registrar la estimación para cuentas incobrables: a) El 3% sobre las cuentas por cobrar con base en lo establecido en el Decreto Número 10-2012, Ley del Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta, Artículo 20, numeral 20, Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con los clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, el importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.



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

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

b) Algunas instituciones basan el cálculo de la provisión para cuentas incobrables en los requerimientos de las entidades internacionales que otorgan fondeo para financiar proyectos de microfinanzas tales como, Banco Centroamericano de Integración Económica BCIE, Banco Interamericano de Desarrollo BID, entre otras, la cual se basa en provisionar el 100% de los saldos de capital de créditos con atrasos mayor a 30 días.

### **2.2.9 Otras cuentas por cobrar**

En este rubro se registran todas aquellas operaciones que no cuentan con una clasificación específica dentro del estado de situación financiera, pueden incluirse deudores varios o deudores diversos, cheques rechazados, cuentas por cobrar del estado o pagos en exceso de impuestos, reclamos a proveedores por bienes o servicios, entre otras.

### **2.3 Presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros**

Las Normas Internacionales de Información Financiera por sus siglas; NIIF, constituyen los estándares internacionales en materia contable, comprenden un conjunto de conceptos generales y normas que regulan la elaboración y presentación de la información contenida en los estados financieros y que son aceptadas de manera generalizada en un lugar y a una fecha determinada. Los principales objetivos de las NIIF están centrados en generar información de calidad para sus principales usuarios; accionistas, inversionistas, proveedores, clientes y público en general.

“Las NIIF completas establecen los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar que se refieren a las transacciones y los sucesos que son importantes en los estados financieros con propósito de información general. También pueden establecer estos requerimientos para transacciones, sucesos y condiciones que surgen principalmente en sectores industriales específicos. Las NIIF se basan en el Marco Conceptual, que se refiere a los conceptos subyacentes en la información presentada dentro de los estados financieros con propósito de información general. El objetivo del Marco Conceptual es facilitar la formulación uniforme y lógica de las NIIF completas. También suministra una base para el uso del juicio para resolver cuestiones contables.” (15.7)

“El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB desarrolla y emite una Norma separada que pretende que se aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera de entidades que en muchos países son conocidas por diferentes nombres como pequeñas y medianas entidades (PYMES), entidades privadas y entidades sin obligación pública de rendir cuentas. Esa Norma es la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES). La NIIF para las PYMES se basa en las NIIF completas con modificaciones para reflejar las necesidades de los usuarios de los estados financieros de las PYMES y consideraciones costo-beneficio.” (15.8) Se pretende que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES).

Los estados financieros constituyen una representación financiera estructurada de la situación económica y de las transacciones que se realizan en una entidad, en estos se suministra información acerca de la situación y desempeño financiero, así como de los flujos de efectivo, que sea útil a los usuarios al momento de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros muestran la información siguiente:

- Activos
- Pasivos
- Ingresos y gastos (pérdidas y ganancias)
- Flujos de efectivo
- Cambios en el patrimonio

“Las partidas de mayor importancia deben ser presentadas por separado en los estados financieros, las partidas no significativas deben aparecer agrupadas con otras de similar naturaleza o función, a menos que deban ser presentadas por separado”. (15:3)

Las cuentas por cobrar se presentan en el cuerpo del estado de situación financiera, es uno de los componentes de los estados financieros, dentro de la sección de los activos corrientes.

Un activo debe clasificarse como corriente si cumple con lo siguiente:

- El saldo se espera realizar, o se tiene para la venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal de las operaciones.
- Se mantiene fundamentalmente por motivos comerciales, o para un plazo corto de tiempo, y se espera realizar dentro del período de doce meses tras la fecha del estado de situación financiera.
- Se trata de efectivo u otro medio líquido equivalente, cuya utilización no esté restringida.
- Todos los demás activos deben clasificarse como activos no corrientes.

Los valores negociables se clasifican como corrientes si se esperan realizar dentro de los doce meses siguientes a la fecha del estado de situación financiera, y en otro caso se clasifican como activos no corrientes.

El activo corriente incluye inventarios y deudores comerciales que se van a vender, consumir y realizar, dentro del ciclo normal de operación.

Las cuentas por cobrar que se espera que la recuperación sea menor a 12 meses siguientes desde la fecha del estado de situación financiera se clasifican como activo corriente, pero si la recuperación es mayor a los 12 meses siguientes desde la fecha del estado de situación financiera se clasifica como activo no corriente en el estado de situación financiera. La información sobre las fechas de vencimiento de los activos corrientes es útil para evaluar la liquidez y la solvencia.

## **2.4 Control interno en un ente de microfinanzas sin fines de lucro**

A continuación, se detallan los elementos a considerar para una evaluación de control interno.

### **2.4.1 Política de créditos**

Las políticas de crédito son normas, procedimientos y lineamientos de actuación dictadas por la dirección de la entidad y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. La política tiene por objeto establecer los pasos a seguir para analizar, otorgar, negociar y ampliar crédito a clientes, así como disminuirlo o revocarlo en caso de ser necesario.

La política debe garantizar igualdad en situaciones generales y será una base permanente de criterios para resolver situaciones específicas y particulares, no debe ser un obstáculo para la operación de los colaboradores que desempeñan la actividad principal en esta política, la aplicación de esta no debe significar un retraso o incapacidad para desarrollar el trabajo.

Las políticas de créditos deben incluir los siguientes componentes:

- Requisitos para los solicitantes (de acuerdo al tipo de préstamo)
- Perfil de los beneficiarios, que permita alcanzar el mercado objetivo y cumplir con la misión y visión de la entidad
- Bases para realizar un eficiente análisis crediticio que permita calificar o descalificar a los clientes interesados en obtener un crédito
- Tasas de interés vigentes
- Plazo mínimo y máximo
- Montos a conceder
- Tipos y características de las garantías requeridas para respaldar los créditos
- Destinos y tipos de crédito (microcréditos, pequeña empresa, vivienda)

- Casos o solicitantes que no pueden ser atendidos
- Los entes autorizados para la aprobación de préstamos según los montos solicitados, que normalmente se divide por comité de crédito: de agencia, regional, gerencial y ejecutivo
- El empoderamiento para la gerencia general y delegados de la misma (que pueden ser jefe de ventas y jefes de agencia) para actuar en la gestión de aprobación de préstamos.

#### **2.4.2 Política de cobro**

El propósito de elaborar esta política es brindar información clara y precisa sobre las acciones a realizar para ejecutar el proceso de cobro eficientemente en las distintas etapas: cobro preventivo, administrativo, pre jurídico y judicial, así como delimitar las atribuciones de cada involucrado en el proceso, que contribuye al alcance de objetivos mediante el manejo del riesgo y la recuperación oportuna de la cartera de clientes.

- Cobro preventivo: se define como aquel que se realiza previo al vencimiento del pago, el objetivo es hacer un recordatorio al cliente de la próxima fecha de pago.
- Cobro administrativo: es el que se lleva a cabo a partir del primer día de vencida la fecha de pago, la finalidad es evitar el deterioro de la cartera de clientes mediante seguimiento oportuno para determinar la disposición de pago, así como lograr un compromiso de pago inmediato.
- Cobro pre jurídico: Cuando el cobro administrativo no logra la recuperación de los créditos y estos ya presentan un atraso, se procede a realizar la última gestión conciliatoria previo a iniciar el proceso judicial.
- Cobro judicial: cuando son agotadas las instancias administrativas se procede al traslado del expediente de cliente para dar inicio al cobro judicial. Esta etapa se lleva a cabo con el auxilio de un abogado.

### **2.4.3 Gestión de riesgos**

De acuerdo al entorno actual, la actividad financiera se convierte en uno de los pilares básicos de la economía del país ya que provee un insumo importante a la actividad empresarial y microempresarial; esta característica hace que también las entidades financieras desempeñen las funciones en un entorno donde la competitividad es cada vez mayor dada la constante aparición de mayores oferentes de estos servicios.

Con estas características de competitividad, la gestión del riesgo se considera como un factor estratégico en el desarrollo de cualquier entidad financiera que espere o planee el posicionamiento y desarrollo en el sector, esta importancia parte de la consideración que la gestión del riesgo desarrolla a lo interno de las entidades la capacidad de investigación y la gestión en la toma de decisiones gerenciales.

En este orden de ideas, aunque resulte implícito, es importante definir que es el riesgo y lo que implica la gestión del mismo en una entidad de microfinanciamiento.

“La gestión integral de los riesgos es un proceso estructurado, consistente y continuo implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos. La Gestión de riesgos también puede definirse como la identificación, medición y evaluación colectiva de todos los riesgos que afectan el valor de la entidad financiera, así como la definición e implementación de una estrategia en el negocio y en la operación para gestionar efectivamente esos riesgos”. (16.8)

Estos conceptos, desarrollan la consideración de incertidumbre en tres aspectos fundamentales:

- “Materialización: la incertidumbre en cuanto a la posibilidad que se materialice y que se constituya como una pérdida efectiva.
- Cuantía: la incertidumbre en cuanto al monto que implicará como pérdida la materialización.
- Momento: la incertidumbre sobre el momento en que ocurrirá la materialización”. (41)

El riesgo es un elemento inherente a cualquier actividad económica, derivado a que no todos los factores que intervienen en la dinámica están completamente controlados, una entidad no puede garantizar el control absoluto de los factores endógenos y mucho menos de aquellos factores exógenos. La gestión del riesgo, en este punto, se refiere a aquellos mecanismos establecidos con la finalidad de identificar las indeterminaciones, incertidumbres o probabilidades, para minimizar la posibilidad de materialización de ocurrencia, y si ésta ocurriera, que la cuantía y momento en que afecte sean en límites o estimaciones tolerables para la empresa.

La gestión de riesgos colabora con la reducción de pérdidas económicas provocadas por eventos adversos, reduce la pérdida de valor de los activos financieros y activos fijos, y contribuye a reducir la volatilidad de los resultados; en esencia gestionar los riesgos implica generar valor en las entidades.

### **Clasificación de riesgos:**

Para una apropiada clasificación de riesgos, se debe partir de la propia estructura organizativa de cada entidad, a fin de que la gestión de cada uno de los riesgos determinados posea la definición clara de responsabilidad para asignar la gestión propia y la ejecución de las medidas que puedan ser determinadas para la mitigación. Una evaluación de riesgos se puede segregar en las diversas áreas que componen una entidad, la estructura de



responsabilidades de cada área y mantener la homogeneidad en el tipo de actividad que desarrollan.

Para efectos del presente análisis, se propone la clasificación de riesgos que se presenta a continuación, homogeneizada a una estructura de entidades financieras; que, a partir de las premisas anteriores, no es necesariamente la única posible, ya que esta estructura o definición de riesgos puede variar en cada entidad, atender las necesidades, prioridades y estructura organizativa de cada una.

Los riesgos en el presente documento, se clasifican en:

#### **a) Riesgo operacional**

Dentro de esta categoría se sitúan todos aquellos factores que pueden provocar una interrupción en los procesos operativos de la entidad, que pueden deberse a insuficiencias o fallas en los procesos, personas y sistemas internos o acontecimientos externos. Esta definición hace que este riesgo esté asociado a la administración y gestión de los productos y servicios de la entidad y a la gestión interna de la misma.

Este concepto, permite hacer una clasificación del riesgo operacional en dos, determinado por el origen de los elementos que intervienen afectando a la entidad.

En primer término, se encuentran los riesgos operativos internos de fallo operativo; que se refiere a aquellas posibilidades de pérdidas originadas como consecuencia de fallo de factores internos; entre los más comunes se pueden mencionar:

- Riesgos del factor humano: es la probabilidad de pérdida provocadas porque el comportamiento del personal no es el esperado, y puede derivarse de carencia de habilidades del personal para desempeñar las

funciones, por errores humanos, por incumplimiento de normas o procedimientos, hasta comportamientos deshonestos como fraudes y similares.

- Riesgos de procesos: es la probabilidad de pérdidas provocadas por el diseño erróneo o no apropiado de normas y procedimientos, o porque se produzcan fallos en ellos.
- Riesgo de diseño o modelo: es la incertidumbre respecto a que el diseño de los procesos, métodos o procedimientos; se encuentren debidamente formulados y que su diseño contemple todas las posibilidades y ofrezca todas las alternativas en la puesta en marcha. Las causas más comunes que afectan el diseño de los procesos se refieren a errores en la definición o determinación, entre los que se pueden destacar: hipótesis asumidas en forma incorrecta o no informada, estimaciones o parámetros no adaptados a la realidad, y falta de información para estimar los parámetros o factores que pudieran afectar.
- Riesgo tecnológico: se refiere a la exposición que pueda causarse por un funcionamiento deficiente de los sistemas de información y tecnología (informática) que la entidad utiliza para el desarrollo de su actividad.

En segundo término, se encuentran los riesgos operativos externos o estratégicos, que se refiere a incertidumbres o posibilidades de pérdida para la entidad provocadas por una puesta en práctica de una estrategia empresarial que no podría ser propicia para afrontar factores externos que escapen del control. Esta es una amplia gama de factores que pueden afectar el desarrollo de las actividades de la entidad; a fin de citar algunos como ejemplo, se pueden mencionar:

- La actuación de la competencia
- Las catástrofes naturales
- Los factores legales, políticos o sociales

- Las tendencias en el mercado de las microfinanzas
- Los factores del entorno globalizado actual

El riesgo operacional externo incluye también el riesgo de dependencia externa que se refiere a fallos en personas, procesos o procedimientos, provocados por aquellas empresas o personas en las que la entidad delega el procesamiento de algunas actividades o de las que la entidad es usuaria de los servicios.

#### **b) Riesgo de mercado**

- A la fecha las entidades de microcréditos o microfinanciamiento, están enfrentándose a un entorno más competitivo, particularmente de la banca comercial que ha encontrado el potencial de desarrollo de esta actividad. En esta categoría de riesgo se incluyen todos aquellos riesgos vinculados de acciones de la competencia, ya sea por el desarrollo de estrategias, o por las respuestas que desarrollan a las estrategias de la entidad.

En esta categoría de riesgos se incluyen las incertidumbres o probabilidades de pérdida respecto a la calidad de los productos de la entidad frente a las exigencias del mercado y los estándares impuestos por la competencia; considerar la estructura del producto como tal, la presentación, costo para el cliente y el posicionamiento.

En el análisis de este riesgo, se deben considerar, los valores agregados o las propuestas diferenciadoras, principalmente en aspectos referentes a:

- “Características del mercado en las zonas de influencia
- Perfil de los clientes
- Aceptación del producto
- Estacionalidad de la actividad productiva
- Canales de distribución
- Oferentes existentes y características”. (27)

### **c) Riesgo de liquidez**

Este riesgo se refiere a las condiciones que puedan incidir en un exceso o disminución del disponible que puede afectar tanto los resultados como la capacidad de operación.

El riesgo de liquidez es uno de los problemas más importantes a resolver en las entidades que prestan servicios financieros ya que el disponible constituye la mercancía a captar y ofertar para el desarrollo de sus operaciones; en este entorno, la falta de liquidez puede inferir en una incapacidad de cubrir los pasivos financieros y los costos de operación, y un exceso del mismo puede afectar la generación de ingresos y afectar los resultados de la entidad, de ello deriva la necesidad de ofrecer una gestión balanceada del recurso monetario.

Una buena gestión del riesgo de liquidez debe concentrarse en medir como mínimo:

- “Estacionalidad de flujos de caja positivos y negativos
- Controlar las fuentes y uso de fondos
- Utilizar toda la información que pueda proporcionar la medición del riesgo de crédito y de tasa de interés para pronosticar
- Determinar medidas de mitigación al exceso o limitantes de liquidez, sobre posiciones establecidas
- Controlar los cambios en las posiciones determinadas” (16)

### **d) Riesgo de tasa de interés**

El riesgo de tasa de interés surge de las oscilaciones de los activos o pasivos financieros, derivado de características o condiciones del mercado y de los términos con las que éstos sean pactados; en otras palabras, es la probabilidad de sufrir pérdidas por movimientos adversos en las tasas de intereses activas y/o pasivas.

Para el análisis de este riesgo se debe tener una posición clara de que cada vez que se genera una ganancia o una pérdida en las oscilaciones de tasa de interés. En este sentido está estrechamente vinculado al riesgo de liquidez, aunque la oscilación impacte principalmente en los resultados, y a largo plazo en las operaciones.

Al igual que el riesgo de liquidez, se deben establecer los niveles apropiados permitidos como límites en las tasas y sobre la base de ellos establecer los planes de acción cada vez que las oscilaciones se acerquen a los límites. Esto implica tener un monitoreo constante de los cambios, al depender de la situación económica, plazos y términos de activos y pasivos, y la capacidad interna.

#### **e) Riesgo de crédito**

Considerado potencialmente el riesgo más importante en los microcréditos, derivado a que tiene un impacto en el principal activo productivo de la entidad y que en consecuencia tiene una implicación directa en los resultados y la posición financiera de la entidad. No obstante, los efectos negativos pueden originarse por la no consideración de otros riesgos.

El riesgo de crédito es el posible efecto negativo que se origina a la entidad otorgante por una variación en las condiciones y plazos de un contrato de microcrédito; producido por una alteración de la capacidad o voluntad de pago del deudor. En otras palabras, es el riesgo que la contraparte de una transacción no cumpla de acuerdo a los términos y condiciones del contrato, por lo tanto, genera una pérdida o contingencia a la entidad otorgante.

Como se mencionó anteriormente, el riesgo de crédito está intrínsecamente relacionado a los demás riesgos, ya que la causa puede derivarse de riesgos mencionados anteriormente y los efectos pueden afectar los riesgos de liquidez y riesgos de tasa de interés.

El análisis de este riesgo debe concentrarse principalmente en los siguientes aspectos, sin desestimar los demás factores que puedan afectar que resulten de condiciones o características propias de la entidad:

- La determinación y aplicación de la metodología apropiada para el tipo de mercado objetivo definido
- La aplicación de controles permanentes a la correcta aplicación de la metodología
- Aspectos regulatorios aplicables al sistema financiero
- Conocimiento suficiente acerca de la competencia, servicios prestados y precios de productos
- Conocimiento de la demografía de las áreas de cobertura
- Exposición a riesgos a desastres naturales y cambios climáticos
- Variaciones en el entorno económico que pueden afectar tanto la oferta de productos financieros como a los clientes

Para establecer una gestión apropiada del riesgo de crédito, se deben definir un conjunto apropiado, prudente y eficaz de reglas de valoración de las operaciones en relación con los límites que podrán ser considerados como razonablemente permitidos.

## **CAPÍTULO III**

### **AUDITORÍA INTERNA**

#### **3.1 Definición de 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 la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (17.15 )

“Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos”.(17.15)

#### **3.2 Importancia de la auditoría**

Las auditorías surgieron como una medida orientada a identificar el fraude. Con el tiempo esta visión cambió y hoy es una herramienta muy utilizada para controlar la alineación de la organización con la estrategia propuesta por la administración y asegurar un adecuado funcionamiento del área financiera. Actualmente se han multiplicado los tipos de auditorías, que responden a una creciente complejidad empresarial.

Gracias a las auditorías se puede identificar los errores cometidos en la organización y se puede enmendar a tiempo cualquier falla en la ejecución de la estrategia, para tomar medidas que permitan retomar el rumbo correcto en la empresa.

La mayoría de empresas pequeñas no tienen la obligación de hacer auditorías y no le dan importancia. Pero una auditoría puede ayudar a las organizaciones a optimizar las operaciones y lograr importantes ahorros de costos.

Una auditoría interna puede ayudar a gerentes a establecer medidas para lograr un buen control financiero y de gestión. Al realizar un análisis de estados financieros se pueden identificar con claridad aquellas situaciones que constituyen un riesgo y lo que podría ser una oportunidad financiera; además, al realizar un análisis de la cuenta de resultados se puede planificar algunas estrategias para lograr mayores niveles de ahorro y rentabilidad.

Es necesario realizar una auditoría si existen evidencias de gastos excesivos, incumplimiento de proyectos, quejas de los clientes, alta rotación de recursos humanos y si los resultados se alejan de los que la empresa espera.

Se recomienda hacer una auditoría al menos una vez al año, de esa forma se logrará un mejor control sobre los procesos de gestión en la empresa, que permitirá un crecimiento ordenado que garantice la sostenibilidad de la organización a largo plazo.

Se pueden realizar auditorías internas, con el personal de la organización para realizar un control de los procesos administrativos y analizar los estados financieros de la organización. Pero además se puede contratar a empresas externas para que realicen una auditoría objetiva que permita identificar en la organización los principales riesgos que deberían resolverse y afinar las estrategias para lograr que se ajusten a lo que espera la gerencia.

### **3.3 Clasificación de la auditoría**

Por las personas que la realizan:



- Auditoría interna: la desarrollan personas que dependen de la empresa o negocio y revisan aspectos que interesan particularmente a la administración, aunque efectúan controles programados sobre todos los aspectos operativos y de registro de la empresa, control interno y estados financieros.
- Auditoría externa: conocida también como auditoría independiente, la efectúan profesionales que no dependen de la empresa (ni económicamente ni bajo cualquier otro concepto) y a los que se reconoce un juicio imparcial merecedor de la confianza de terceros. El objeto del trabajo es opinar sobre la razonabilidad de los estados financieros. Esta clase de auditoría es la actividad más característica del contador público y auditor.

### **3.4 Objetivo y papel de la auditoría interna**

El objetivo principal es ayudar a la dirección en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno (lo cual implica el relevamiento y evaluación), tanto el sistema de control interno contable como el operativo.

### **3.5 Fases de la auditoría interna**

Las fases de la auditoría interna son:

- Planeación de la auditoría: En esta fase se crea un plan de auditoría, que debe ser acordado con el cliente. El plan de auditoría debe contener las siguientes informaciones:
  - Objetivos, alcance y criterios de la auditoría.
  - Unidades y áreas que serán auditadas dentro de la empresa.
  - Funcionarios encargados de la calidad de los procesos.
  - Aspectos prioritarios.
  - Tiempo y duración de las inspecciones: fechas y lugares.
  - Cronograma de reuniones.
  - Requerimientos confidenciales.
  - Estructura y entrega del informe final.

El auditor líder define quienes son los funcionarios que realizan cada una de las actividades, los miembros del equipo deben estar libres de conflicto de intereses y no deben involucrarse en las actividades que están auditando.

Auditor líder: Se asegura de que se cumpla el plan de auditoría, y de que mantenga el alcance definido.

Audidores: son los encargados de planear y desarrollar las tareas asignadas, recopila y analiza las evidencias y extrae las conclusiones y redacta los informes.

- Ejecución de la auditoría: Esta fase de la auditoría interna inicia con una reunión de apertura, donde se presentan los miembros del equipo y se revisa el plan. Asimismo, se plantean las metodologías y los procedimientos que se van a utilizar, se definen los recursos que se necesitan y se revisan los procedimientos de seguridad y emergencia, posteriormente se analiza la información y se evalúa el cumplimiento del plan. Finalmente, los auditores se reúnen con la gerencia y con los

responsables de las funciones auditadas. En esta reunión se presentan los resultados, se resuelven los desacuerdos y se plantean las conclusiones.

- Preparación del informe: En esta fase de la auditoría interna se elabora el informe de auditoría, que debe contener las informaciones que fueron acordadas en el plan inicial de auditoría, como los objetivos y el alcance, los criterios acordados, los tiempos de auditoría, la identificación del equipo auditor, el resumen del proceso, las conclusiones, la declaración de confidencialidad y la lista de distribución del informe.
- Seguimiento a las acciones: Cuando no haya conformidad con el informe final, se plantean y se registran las acciones correctivas. Es una buena práctica también incluir en el proceso de auditoría una lista de chequeo que ayude a identificar los aspectos más críticos.

### **3.6 Estándar para la práctica profesional del auditor interno**

El propósito del Código de Ética del Instituto de Auditores Internos es promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

“Es necesario y apropiado contar con un código de ética para la profesión de auditoría interna, ya que ésta se basa en la confianza que se imparte al aseguramiento objetivo sobre la gestión de riesgos, control y dirección. El Código de Ética del Instituto abarca mucho más que la definición de auditoría interna, incluye dos componentes esenciales:

- Principios que son relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna
- Reglas de conducta que describen las normas de comportamiento que se espera sean observadas por los auditores internos. Estas reglas son una ayuda para interpretar los Principios en aplicaciones prácticas. La intención es guiar la conducta ética de los auditores internos” ( 17.19)

EL código de ética se aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen servicios de auditoría interna.

“Principios: se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

- Integridad: la integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio
  - Objetividad: los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por los propios intereses o por otras personas
  - Confidencialidad: los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo
  - Competencia: los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna”.
- (17.20)

Reglas de conducta

“Integridad, los auditores internos:

- Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponde de acuerdo con la ley y la profesión
- No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de auditoría interna o de la organización.
- Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización” (17.21)

“Objetividad, los auditores internos:

- No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar la evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización
- No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar el juicio profesional
- Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.” ( 17.22)

“Confidencialidad, los auditores internos:

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso del trabajo.
- No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

“Competencia, los auditores internos:

- Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia
- Desempeñarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna
- Mejorarán continuamente las habilidades y la efectividad y calidad de los servicios.” ( 17.22)

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

Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos de Estados Unidos (IIA por las siglas en inglés) ha publicado las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna donde se encuentran los principios básicos del ejercicio de auditoría interna, las bases para practicar y medir el desempeño de auditoría interna.

“El propósito de las normas es:

- Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna
- Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de Auditoría Interna de valor añadido
- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna
- Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.”(17 .29)

### **3.6.2 Normas sobre atributos 1000:**

Las normas se conforman en dos categorías principales: Normas sobre Atributos y sobre Desempeño. Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna.

- 1000 Propósito, autoridad y responsabilidad

El Estatuto de Auditoría Interna es un documento formal que es aprobado por la máxima autoridad de la organización. En este documento se define el propósito, autoridad y responsabilidad de la Unidad de Auditoría Interna, se establece su posición jerárquica dentro de la organización, se autoriza el acceso a los registros, al personal y a los bienes pertinentes para la ejecución

de los trabajos, y se define el ámbito de actuación de la Unidad de Auditoría Interna.

- 1100 Independencia y objetividad

La actividad de auditoría interna debe ser independiente, por lo que el auditor debe tener acceso directo a la alta dirección y al consejo. Los auditores deben realizar su trabajo de forma objetiva para no comprometer su calidad.

- 1200 Aptitud y cuidado profesional

El recurso humano que conforme el departamento de auditoría interna debe contar con aptitudes, conocimientos y cuidado profesional para el cumplimiento de sus atribuciones. De igual manera debe estar en constante capacitación para el mejoramiento de sus aptitudes y conocimientos.

- 1300 Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

El director de auditoría o bien la persona encargada del departamento de auditoría deberá elaborar un programa de mejora continua de la calidad, que cubra todos los aspectos de la auditoría interna. El programa debe contar con evaluaciones internas y externas.

Las evaluaciones internas deben de tener seguimiento continuo del desempeño de las actividades de auditoría interna y revisiones periódicas por el propio personal del departamento o bien por personas externas a él, siempre que tengan los conocimientos de las prácticas de auditoría interna.

Las evaluaciones externas deben realizarse por lo menos cada 5 años y las personas encargadas serán externas a la organización los resultados de dicha evaluación serán sometidos a consideración tanto de la persona encargada de la auditoría interna, así como también por el consejo administrativo.

### **3.6.3 Normas sobre desempeño 2000**

Las normas sobre desempeño describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre desempeño son:

- 2000 Administración de la actividad de auditoría interna

El Director o Gerente de Auditoría Interna debe procurar que las actividades realizadas por su unidad generen valor agregado o mejoras a los procesos. En la elaboración del plan de actividades, debe considerarse los trabajos solicitados por las unidades administrativas o máxima autoridad de la organización. El titular de auditoría interna debe procurar que los recursos solicitados y aprobados sean adecuados y suficientes: para cumplir con las actividades de auditoría interna y el desarrollo profesional del personal.

El Director o Gerente de Auditoría Interna debe informar periódicamente a la alta dirección o máxima autoridad, sobre el desempeño de la actividad de auditoría interna. Esta información debe contemplar aspectos relevantes y controles importantes que deben ser corregidos.

- 2100 Naturaleza del trabajo

La actividad de auditoría interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control. Ayuda al mantenimiento de controles efectivos mediante la eficiencia y eficacia de los mismos

- 2200 Planificación del trabajo

Al elaborar una planificación el auditor debe contemplar aspectos como los objetivos, riesgos importantes, alcance de las actividades a realizar, asignación de recursos y el programa de auditoría. La planificación, el



programa de auditoría, recursos asignados y presupuesto de tiempo deben ser aprobados antes de iniciar el trabajo de campo.

- 2300 Desempeño del trabajo

El auditor interno debe identificar información relevante y útil con el fin de lograr los objetivos del trabajo. Dicha información será documentada y servirá de base para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

- 2400 Comunicación de resultados

Al concluir una actividad de auditoría interna se debe comunicar los resultados del trabajo realizado contemplando, el propósito de la auditoría, alcance y objetivos, observaciones, conclusiones, recomendaciones y planes de acción.

El Director o Gerente de Auditoría Interna es el responsable de informar los resultados de la actividad de auditoría y/o consultoría a las personas que puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración. De allí que los informes de auditoría deben enviarse a la máxima autoridad.

- 2500 Seguimiento del progreso

El auditor encargado elabora un plan de acción para supervisar y monitorear los resultados y recomendaciones expuestos en el informe, esto con el fin de corroborar que las acciones han sido consideradas e implantadas en las áreas auditadas.

- 2600 Comunicación de la aceptación de los riesgos

Cuando el auditor interno considere que dirección ejecutiva ha aceptado un nivel de riesgo residual que es inaceptable para la organización, debe discutirse con dirección ejecutiva, la decisión referida el riesgo residual no se resuelve ambos deben informar al consejo para su resolución.

### **3.7 Planificación del trabajo de Auditoría**

Planificación del trabajo de auditoría: de acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna Norma 2200 los auditores internos deben de elaborar un plan de trabajo que incluya:

- Alcance
- Objetivos
- Tiempo y asignación de recursos

Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- “Las estrategias y objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;
- Los riesgos significativos de los objetivos, recursos y operaciones de la actividad y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo relevante;
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de la actividad.” (17.50)

La planificación es un proceso crítico para alcanzar los objetivos propuestos en un departamento de auditoría interna, al planificar los auditores conocerán y comprenderán el plan anual de auditoría de una organización, los auditores internos también necesitan saber cómo afectan las estrategias, objetivos y riesgos de la organización al trabajo de auditoría interna.

Es importante que los auditores internos comprendan el proceso de planificación del trabajo empleado por la actividad de auditoría interna de la organización. Este proceso normalmente se describe en el manual de políticas y procedimientos de auditoría interna.

Durante el proceso de planificación del trabajo, los auditores internos conservarán los documentos que soportan las conclusiones a las que hayan

llegado e incluirán estos documentos entre los papeles de trabajo de la auditoría. Durante la planificación del trabajo, los auditores internos pueden desarrollar el programa de trabajo, considerando los presupuestos, la logística y el formato de la comunicación final del trabajo.

El último aspecto de la planificación previo al inicio de trabajo de campo por parte de los auditores internos, es la aprobación del programa de trabajo por el responsable de auditoría. No obstante, el plan de trabajo y el programa de trabajo pueden ser ajustados con nueva información que pueda ser obtenida durante el trabajo de campo. Estos ajustes, en su caso, también deberán ser aprobados por el responsable de auditoría.

### **3.8 Supervisión del trabajo de auditoría:**

Supervisión del trabajo de auditoría: el trabajo de auditoría interna debe ser supervisado para asegurar el alcance de los objetivos planteados.

De acuerdo con la norma 2340 supervisión del trabajo de auditoría “el alcance de la supervisión requerida dependerá de la pericia y experiencia de los auditores internos y de la complejidad del trabajo. El director de auditoría interna tiene la responsabilidad general de la supervisión del trabajo, ya sea que haya sido desempeñado por la actividad de auditoría interna o para ella, pero puede designar a miembros adecuadamente experimentados de la actividad de auditoría interna para llevar a cabo esta tarea. Se debe documentar y conservar evidencia adecuada de la supervisión.” ( 17.219)

El auditor es el responsable de supervisar el trabajo realizado para asegurar el alcance de los objetivos y la calidad del trabajo realizado. El auditor del trabajo mantiene comunicación con el auditor(es) interno(s) asignado(s) a la ejecución del trabajo y con la dirección del área o proceso auditado. El supervisor del trabajo normalmente revisa los papeles de trabajo que

describen los procedimientos de auditoría aplicados, la información identificada, y las observaciones y conclusiones preliminares realizadas. El supervisor evalúa si la información, las pruebas y los resultados son suficientes, fiables, relevantes y útiles para alcanzar los objetivos y respaldar los resultados y las conclusiones del trabajo.

Durante el desarrollo del trabajo el auditor llevara a cabo reuniones con los auditores internos para tratar el proceso de realización del trabajo, pero también aprovecha durante estas reuniones formar y evaluar al personal a cargo, revisar los papeles de trabajo, asegurarse del cumplimiento de determinados procesos, así como solicitar ampliaciones de ser necesarias, el auditor también desarrollo políticas y procedimientos para minimizar el riesgo de que los auditores internos emitan juicios inconsistentes y que afecten negativamente el trabajo.

### **3.9 Pruebas Sustantivas**

Para la realización del trabajo de auditoria interna es necesario realizar pruebas sustantivas que consisten en comprobaciones diseñadas para obtener evidencia de la validez de las transacciones y saldos que van formando los estados financieros de una organización; incluyen comprobaciones de detalles, como las aplicaciones de muestreo o pruebas selectivas, y procedimientos analíticos, diseñados para detectar errores e irregularidades en la información financiera dichas pruebas son básicas para determinar la opinión final a los estados financieros. Es decir, que se tiene como pruebas sustantivas, los procedimientos de auditoría dirigidos o examinados a obtener evidencia de validez y corrección del manejo contable de las transacciones y los estados financieros y detección de errores o irregularidades en ellos.

Por medio de las pruebas sustantivas, el auditor podrá obtener evidencia suficiente, a través de procedimientos de inspección, observación, indagaciones y confirmaciones para lograr de esta manera una base razonable y expresar una opinión en relación con los estados financieros.

Se pueden clasificar como pruebas sustantivas en las siguientes situaciones específicas:

- Prueba de desembolsos
- Prueba de ingresos
- Prueba de facturación
- Prueba de valoración
- Prueba de nómina
- Prueba de confirmaciones

### **3.10 Pruebas de Control**

Así mismo el auditor durante el proceso de auditoria debe llevar a cabo pruebas de control con el objeto de reunir evidencia sobre la efectividad operacional de los procedimientos de control interno, que previenen o corrigen incorrecciones materiales debidas a error o fraude en los estados financieros.

El auditor diseñará y realizará pruebas de controles con el fin de obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada sobre la eficacia operativa de los controles relevantes si:

- La valoración de los riesgos de incorrección material en las afirmaciones realizada por el auditor comporta la expectativa de que los controles estén operando eficazmente (es decir, para la determinación de la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos sustantivos, el auditor tiene previsto confiar en la eficacia operativa de los controles); o

- Los procedimientos sustantivos por sí mismos no pueden proporcionar evidencia de auditoría suficiente y adecuada en las afirmaciones.

En el diseño y aplicación de pruebas de controles, el auditor obtendrá evidencia de auditoría más convincente cuanto más confíe en la eficacia de un control.

Naturaleza y extensión de las pruebas de controles para el diseño y aplicación de pruebas de controles, el auditor:

- Realizará indagaciones en combinación con otros procedimientos de auditoría, con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre la eficacia operativa de los controles, así como:
- La manera en que se hayan aplicado los controles en los momentos relevantes a lo largo del periodo sometido a auditoría;
- La congruencia con la que se hayan aplicado, y
- Las personas que los hayan aplicado y los medios utilizados.
- determinará si los controles que van a ser probados dependen de otros controles (controles indirectos) y, en este caso, si es necesario obtener evidencia de auditoría que corrobore la eficacia operativa de dichos controles indirectos.

### **3.11 Control Interno**

“El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición del control interno es: El sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que, interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.” (37)

### **3.11.1 Objetivos del control interno:**

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones
- Promover la eficiencia de los controles existentes
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua
- Asegurar el cumplimiento de leyes

### **1.4.4 Componentes del control interno:**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Entorno de Control: “es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la cual 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. Existen un total de cinco principios relativos al entorno de control:
  - La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
  - El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

- 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.
- La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos de la organización.
- La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos”.(14:14)
- Evaluación de Riesgos: “implica un proceso dinámico iterativo para identificar y analizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos de la organización, constituyendo así la base sobre la que determinar cómo se deben gestionar dichos riesgos la dirección considera los posibles cambios que se puedan producir en el entorno externo, así como aquellos dentro de su propio modelo de negocio y que puedan impedir su capacidad para lograr los objetivos”. Existen un total de cuatro principios relativos a la evaluación de riesgos:
  - La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
  - 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.
  - La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.
  - La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno”.(14:15)
- Actividades de Control: “las 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 indicien en la consecución de los objetivos. Las actividades de control se llevan a efecto a los niveles de la organización en las diferentes etapas de los procesos de negocio y sobre el entorno tecnológico. Existen tres principios relativos a las actividades de control:

- 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.
  - La organización define y desarrolla actividades de control a niveles de organización sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
  - La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno y procedimientos que llevan a dichas políticas a la práctica.” (14:16)
- 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 comunicación ocurre tanto interna como externamente y proporcionar a la organización la información necesaria para llevar a cabo los controles necesarios en su día a día. La comunicación permite a las personas comprender sus responsabilidades dentro del sistema de control interno y su importancia con respecto a la consecución de los objetivos. Existente un total de tres principios relativos a la información y comunicación.
    - La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
    - La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

- La organización se comunica con las partes interesadas externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno”.(14:16)
- Actividades de supervisión: “las evaluaciones continuas, las evaluaciones separadas o una combinación de ambas son utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del sistema de control interno – incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente – están presentes y funcionan adecuadamente. Los hallazgos se evalúan y las deficiencias se comunican de forma oportuna, al tiempo que los asuntos más graves se reportan a la alta dirección y al consejo. Existen un total de dos principios relativos a las actividades de supervisión.
  - La organización selecciona, desarrollo y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
  - La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes corresponsables de aplicar medidas correctivas incluyendo la alta dirección y el consejo según corresponda”.(14:16)

## **CAPÍTULO IV**

### **AUDITORÍA INTERNA AL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UN ENTE DE MICROFINANZAS SIN FINES DE LUCRO (CASO PRÁCTICO)**

#### **4.1 Antecedentes de la entidad**

La entidad sujeta de análisis, para efectos de este estudio y por razones de confidencialidad será denominada como ente de microfinanzas sin fines de lucro, es una organización domiciliada en Guatemala dedicada a la generación de oportunidades de desarrollo a personas emprendedoras, el trabajo está orientado hacia las personas de las áreas más vulnerables y las motiva a mejorar la calidad de vida. Actualmente el equipo de trabajo de la entidad está integrado por 250 personas.

Fue fundada en los 80 bajo la iniciativa de personas guatemaltecas y una entidad internacional que unieron esfuerzos para iniciar un programa de asistencia basado en la promoción de oportunidades de autoayuda para mejorar el bienestar de las familias y la comunidad.

Desde el inicio hasta mediados de los 90 desarrolló programas basados en la canalización de recursos provenientes de donantes internacionales principalmente sobre los siguientes ejes:

- Proyectos de infraestructura rural
- Proyectos de salud
- Proyectos de conservación de suelos
- Proyectos de fondos comunales basados en microcréditos para mujeres

De mediados de los 90 hasta mediados de la década del año 2000 diseña y ejecuta un programa macro de desarrollo rural, financiado por un donante internacional y algunos fondos locales enfocado principalmente en:

- Mejorar la nutrición de las familias
- Mejorar la generación de ingresos familiares
- Fortalecimiento de gobiernos locales
- El impulso a la educación tanto en la formación hacia los padres de familia, como la proporción de becas escolares

Adicionalmente, a principios de la década de los años 2000, con el apoyo de otros donantes tanto locales como internacionales se inicia el proceso de implementación de un proyecto con enfoque auto sostenible:

- Proyecto de microcréditos

Este proyecto inicio para financiamiento de intervenciones agrícolas en diferentes departamentos del país y el capital semilla fue de aproximadamente cinco millones de Quetzales, a la fecha se han eliminado las intervenciones asistencialistas para enfocarse en la auto sostenibilidad del proyecto de micro financiamiento, la implementación se desarrolla en la búsqueda de tres ejes:

- Primer eje es la auto sostenibilidad del proyecto no se puede fundamentar si no se considera la auto sostenibilidad del usuario o beneficiario del proyecto; el microfinanciamiento busca el desarrollo de capacidades de los beneficiarios, por lo tanto, para que el proyecto sea auto sostenible el ente considera el crecimiento del usuario del financiamiento como factor fundamental, esto apoyado por un proceso de asesoramiento y capacitación para la apropiada administración de los recursos. Esta consideración, también fortalece el hecho que la capacidad de pago del cliente no es vista someramente por la cantidad de bienes productivos que posee sino por el análisis de rotación y riesgo que estos representan, así como el entendimiento que el hecho que un microfinanciamiento llegue a estar en mora se puede deber en significativa cuantía a la propia metodología de implementación del proyecto.

- Segundo eje a través de la implementación del proyecto el ente propone una estrategia de auto sostenibilidad financiera, para ello establece todos los mecanismos y estructura para facilitar el desarrollo de los usuarios del proyecto a cambio de hacer crecer este y potencializarlo hacia el alcance de una mayor población atendida; bajo este esquema, es imprescindible que el proyecto genere excedente; esto se logra mediante una administración apropiada de los riesgos inherentes a la actividad del microfinanciamiento.
- Tercer eje finalmente, de acuerdo a lo mencionado anteriormente el ente en la estructura operativa considera imprescindible el crecimiento y desarrollo del cliente y la generación de superávit. Esto no podría ser factible sin la participación activa del factor humano, de esto depende que la estrategia establecida tome consideración de forma consistente en el desarrollo de capacidades del personal y la generación de esquemas de comprensión que incentiven el buen desempeño de este.

Con esta estrategia el ente ha conseguido incrementar la cartera crediticia de cinco millones hasta ciento setenta y nueve millones con indicadores aceptables de desempeño global.

La estructura actual de la entidad basa las operaciones en el proyecto de microcrédito, que representa el 97% de los ingresos brutos.

Dentro del desarrollo del caso práctico se presenta un análisis y evaluación de los controles que se tienen en el rubro de cuentas por cobrar. Para la evaluación del control interno es muy importante la revisión del control existente ya que el rubro de cuentas por cobrar es el rubro más importante dentro de los estados financieros de este ente de microfinanzas.

A continuación, se detalla un resumen de las principales políticas del ente de microfinanzas:

**Política de crédito:**

Artículo 1: **Ámbito de Aplicación**, dirigido a personal del programa de microcrédito que ejecutan las acciones operativas del programa y llevan los servicios a los clientes.

Artículo 2: **Objetivo de la política de financiamiento**: la presente política tiene como objetivo normar las condiciones de la concesión de créditos del programa de microcrédito.

Artículo 3: **Población Meta**: apoyará principalmente a microempresarios dedicados a actividades productivas rentables en busca de la mejora de sus condiciones socioeconómicas, ubicados en los lugares de cobertura autorizados.

Artículo 4: El microcrédito es una metodología ideada para proporcionar pequeños préstamos a prestatarios con escaso o nulo acceso a créditos con condiciones que permitan su desarrollo.

Artículo 5: **Comité de crédito**: Son los órganos del ente facultados para resolver y dictaminar sobre las solicitudes de crédito; Las decisiones que tome cada comité deben ser por unanimidad.

Artículo 6: de acuerdo al nivel de autorización se establecen dos comités de crédito Comité de Agencia y Comité Central los montos máximos de aprobación por cada comité se detallan a continuación:

**Comité de Agencia**

Primer crédito monto máximo	Q.10,000.00
Segundo crédito monto máximo	Q.20,000.00
Tercer crédito monto máximo	Q.50,000.00

### **Comité de Central**

Primer crédito monto máximo	Q.60,000.00
Segundo crédito monto máximo	Q.80,000.00
Tercer crédito monto máximo	Q.100,000.00

Artículo 7: Responsabilidad del Comité de crédito, aprobar o rechazar solicitudes de crédito, en función de las políticas y procedimientos establecidos.

Artículo 8: Destino de los productos financieros:

- Comercio
- Manufactura y pequeña industria
- Servicio
- Agrícola
- Pecuario
- Forestal
- Vivienda
- Consumo

Artículo 9: Tasa de interés es definida en función a la garantía presentada por el cliente.

<b>Garantía</b>	<b>Tasa mínima</b>	<b>Tasa máxima</b>	<b>Tipo de calculo</b>
Fiduciaria	30%	40%	Sobre saldos
Prendaria	34%	40%	Sobre saldos
Hipotecaria	24%	40%	Sobre saldos

Artículo 10: tipo de cálculo de interés sobre saldos: se refiere a calcular el interés a cobrar en función del saldo del crédito, por tanto, cada abono a capital automáticamente generará una disminución en los intereses a cobrar en la próxima cuota.

Artículo 11: Interés moratorio: es la penalización que sufre un cliente cuando sus pagos no son realizados en la fecha acordada. Se calculará el 5% mensual sobre saldos vencidos.

Artículo 12: Montos a financiar:

El monto mínimo de concesión es de Q.3,000.00

El monto máximo es de Q.100,000.00.

Artículo 13: El plazo para un crédito será definido en función al producto crediticio, tipo de inversión y monto solicitado.

Para clientes que soliciten financiamientos por montos menores de Q. 5,000.00 el plazo máximo será de 10 meses.

Artículo 14: tipos de garantías:

- Garantía fiduciaria: la garantía fiduciaria consiste en que el riesgo crediticio es cubierto por una o más personas, ya sean individuales o jurídicas, que se comprometen a ser fiadores y/o codeudores solidarios y mancomunados de la obligación crediticia, en respaldo a otra persona individual o jurídica que asume la obligación directamente.
- Garantías prendarias: consiste en una garantía constituida sobre un bien inmueble para asegurar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor. Dentro de esta categoría están los bienes inmuebles (terrenos) no inscritos en el registro de la propiedad los cuales se recibirán en prenda para garantizar el crédito.



- Garantías hipotecarias. el crédito se garantiza con bienes raíces, ya sean éstos inmuebles o únicamente terrenos cuyo gravamen se inscribe en el Registro General de la Propiedad.

Artículo 15: Perfil del cliente microempresaria o microempresario, personas que se desenvuelvan en relación de dependencia, con capacidad de pago, en condiciones socioeconómicas en crecimiento que requieran créditos para actividades rentables o de consumo con riesgo razonable.

Artículo 16: Clasificación de clientes,

- Cliente A cumple 100% con sus pagos
- Cliente B se atrasa una a tres veces en algunas de sus cuotas
- Cliente C se atrasa más de cuatro veces en sus cuotas

Artículo 17: Condonación de deuda la condonación se refiere a perdonar parcial o totalmente a un deudor el pago de una deuda, la misma puede ser de intereses, intereses moratorios, y/o capital. Estas condonaciones podrán ser aprobadas únicamente por el Coordinador de Agencia o Gerente del Proyecto de Microcréditos.

Artículo 18: Todos los ajustes en software de cartera debidamente autorizados se realizarán por medio de notas de débito y notas de crédito, únicamente el Gerente de Cartera y Coordinadores de Agencia están facultados para realizar estas autorizaciones.

Artículo 19: Únicamente el Gerente del proyecto de Microcréditos y la Dirección General podrán realizar aprobaciones extraordinarias o fuera de esta política.

## **Política de Cobros:**

Artículo 1: La administración del cobro es una de las actividades más complejas de realizar por lo que es necesario contar con políticas y procedimientos que contribuyan a recuperar la cartera que presenta niveles considerables.

Artículo 2: Este documento ha sido creado con el objetivo de brindar información clara y precisa sobre las acciones a realizar para ejecutar el cobro de forma eficiente en sus distintas etapas:

- Cobro preventivo: se realiza previo al vencimiento del pago del crédito, el objetivo es hacer un recordatorio al cliente de su fecha de pago.
- Cobro administrativo: se realiza a partir del primer día de atraso de vencida la fecha de pago en el rango de 1 a 60 días, su objetivo es evitar el deterioro de la cartera.
- Cobro pre jurídico: este se realiza si el cobro administrativo no ha tenido efecto y se lleva a cabo con el objetivo de evitar el deterioro de la cartera a partir de los 61 días de atraso.
- Cobro Judicial: Una vez agotadas todas las instancias administrativas se procede al cobro por la vía judicial esto ocurre si los créditos tienen una antigüedad mayor a 181 días

Artículo 3: Estas políticas son de carácter obligatorio para todo el personal involucrado en diversas actividades crediticias y especialmente de recuperación de cartera.

Artículo 4: Los asesores de cobros tienen la facultad de poder condonar intereses de mora con el objetivo de apoyo al cliente y pueda poner al día el crédito.

Artículo 5: Estas normas tienen carácter obligatorio para todo el personal relacionado con actividades crediticias.

### **Política de créditos al personal**

Artículo 1: Todo empleado que ha sido confirmado en el puesto puede optar a un crédito de personal

Artículo 2: Tasa de interés 20% anual de interés sobre saldos, el monto y plazo se otorgan en función de la actividad a financiar.

Artículo 3: El empleado autoriza que del salario mensual se le efectúen los descuentos correspondientes.

Artículo 4: Los créditos son aprobados por el comité de créditos al personal.

Artículo 5: Si un empleado se retira de la institución el crédito de personal pasa a formar parte de la cartera de créditos de clientes aplicando así las condiciones contenidas en dicha política.

### **Política de anticipos al personal:**

Artículo 1: Todo empleado confirmado en el puesto puede optar a solicitar anticipos de personal por concepto de gastos de viaje.

Artículo 2: Se cuenta con un mes de plazo luego de realizada la actividad para liquidar dicho anticipo.

Artículo 3: Los anticipos para gastos de viaje son aprobados únicamente por el jefe inmediato.

Artículo 4: El monto del anticipo es aprobado en función de los montos aplicables a cada región del país.

### **Otras políticas del ente:**

Artículo 1: La integración de cuentas por cobrar ha sido preparada en todos sus aspectos importantes de acuerdo con la Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para

las PYMES). Las principales políticas contables adoptadas por el ente en la contabilización de sus operaciones y en la preparación de su información financiera, se resumen a continuación:

Artículo 2: Las transacciones en moneda extranjera se registran en moneda nacional de la República de Guatemala, al tipo de cambio vigente al momento de la operación. Los saldos activos en moneda extranjera deben re expresarse en moneda nacional al final de cada mes, de acuerdo con el tipo de cambio del sistema bancario y el efecto correspondiente es incluido como parte de los resultados del período.

Artículo 3: Reconocimiento de ingresos La empresa registra sus ingresos de acuerdo con el método de lo devengado, reconoce los sucesos económicos cuando ocurren y no cuando se recibe o cancela el efectivo.

Artículo 4: Política de estimación de cuentas incobrables: con el objetivo de que los estados financieros proporcionen información razonable sobre la situación financiera, así como el rendimiento alcanzado, y por relevancia del riesgo inherente a la actividad de microfinanzas se define como política de estimación de cuentas incobrables por el método de provisiones que todo crédito con antigüedad mayor a 61 días debe estar provisionado en un 100%.

Artículo 5: La política establece que todo interés no cobrado durante el mes que corresponde se encuentra 100% provisionado.

Artículo 6: Política de cuenta por cobrar a socios esta indica que se realiza la ejecución de los proyectos con fondos de la entidad, y los reembolsos son efectuados contra liquidaciones mensuales en los formatos establecidos por los socios. De la ejecución de estos proyectos se obtiene un 10% por concepto de gastos administrativos.

Artículo 7: Sistema contable: la entidad registra las operaciones de forma computarizada en un sistema integrado, esto quiere decir que, al emitir un

cheque de crédito, el sistema automáticamente efectúa el registro contable en los libros de diario, mayor, estado de situación de situación financiera, estado de ingresos y gastos y otros reportes.

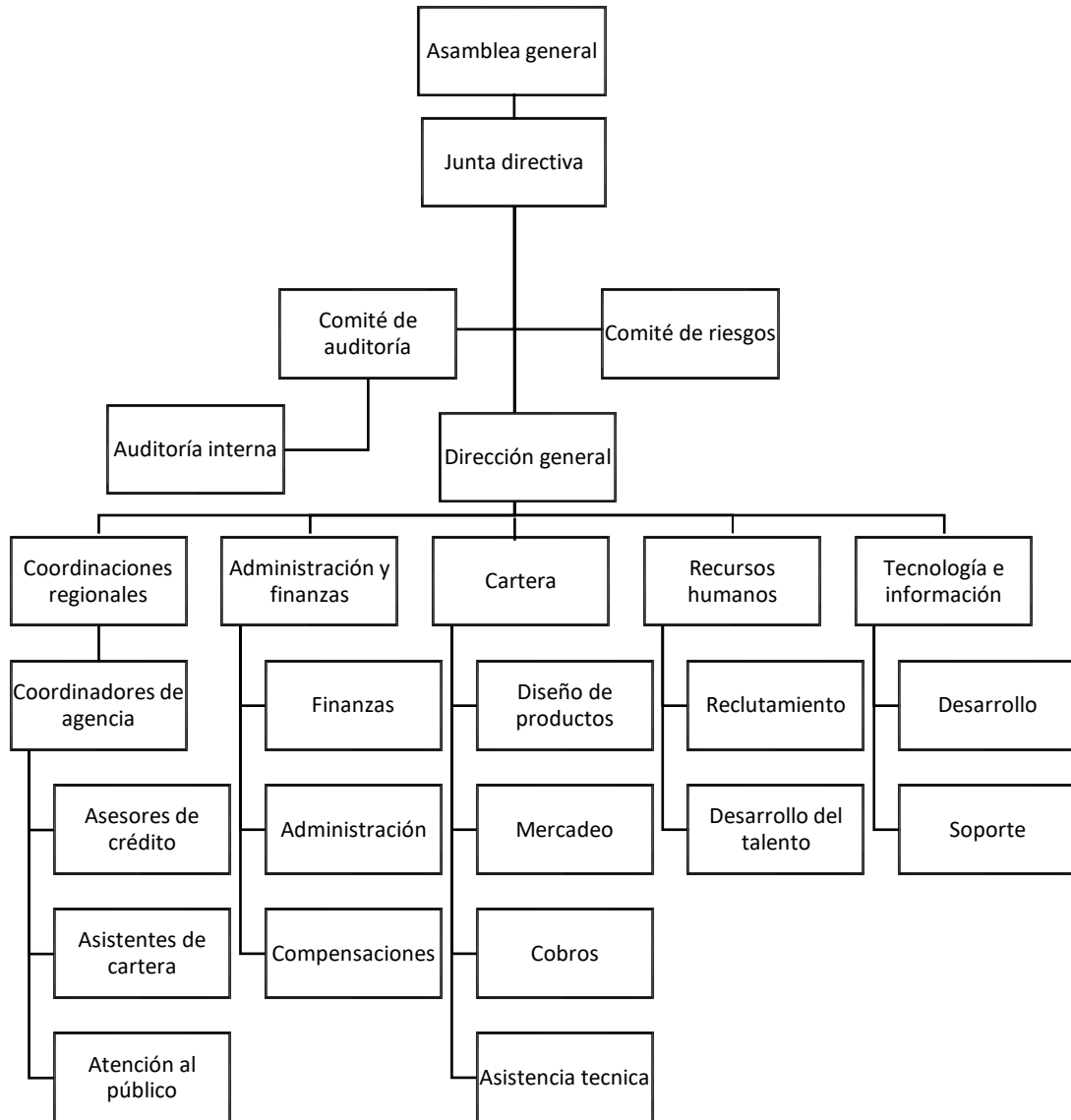
Artículo 8: Los pagos de clientes que son efectuados de forma directa en agencias por medio de cheque deben ser enviados a la oficina central para realizar su depósito a más tardar al día siguiente de su recepción.

Estructura: la estructura organizacional, se encuentra representada, por jerarquía y de forma funcional, es decir, que cada área o departamento reporta a una línea superior, dirigida por la Junta Directiva como máximo órgano de dirección y decisión.

Junta Directiva, Gerencia General, Auditoría Interna y Gerentes de Departamento constituyen el comité el cual fija las directrices y criterios para los procedimientos y registros de las diferentes operaciones del ente.

Figura 1:

Estructura organizacional de ente de microfinanzas sin fines de lucro



Fuente: Elaboración propia con información de ente de microfinanzas sin fines de lucro

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Diciembre 2018**  
**Índice de papeles de trabajo**

No.	Descripción	Referencia	No.de página
1	Nombramiento de auditoría interna		81
2	Memorando de planificación		82 a 87
3	Programa de auditoría	A-1 1/5 a A-1 5/5	90 a 94
4	Sumaria de cuentas por cobrar	C-1	95
5	Integración de Cuenta por cobrar de clientes	C-2	96
6	Ajustes y reclasificaciones	C-3 1/2 a C-3 2/2	93 a 94
7	Cuestionario de control interno	C-4 1/4 a C-4 4/4	99 a 102
8	Evaluación de riesgos	C-5	99
9	Concesiones de créditos	C-6 1/3 a C-6 3/3	104 a 106
10	Determinación de la muestra revisión de control interno	C-7	107
11	Análisis de antigüedad de saldos	C-8	108
12	Revisión de expedientes	C-9	109
13	Confirmación de cuentas por cobrar	C-10	110
14	Estadísticas de la confirmación de saldos	C-11	110
15	Resultado de la Confirmación de clientes	C-12	112
16	Comparación de saldos	C-13	113
17	Prueba de notas de crédito	C-14	114
18	Prueba de notas de debito	C-15	115
19	Cuentas por cobrar funcionarios y empleados	C-16 1/3 a C-16 3/3	116 a 118
20	Cuentas por cobrar de socios	C-17	119
21	Cheques rechazados	C-18	120
22	Otras cuentas por cobrar	C-19	121
23	Estimación para cuentas incobrables	C-20	122
24	Deficiencias y recomendaciones	C-21 1/3 a C-21 3/3	123 125
25	Cédula de marcas de auditoría	CM-1	126

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría interna**

Nombramiento

Guatemala 2 de enero de 2019

Señores:

Licenciado Mynor Estrada            Supervisor de auditoría

Licenciada Julia Aguilar            Asistente de Auditoría

Por este medio les informo que han sido designados para realizar lo siguiente:


Trabajo:                                    auditoría de cuentas por cobrar

Periodo:                                    del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018

El propósito de esta auditoría es evaluar el proceso de cuentas por cobrar a clientes, confirmar la existencia, cumplimiento y eficiencia de las políticas y procedimientos de control interno del ente.

Se recomienda comunicar de forma inmediata los hallazgos que por su carácter demanden una acción urgente; elaborar las cédulas donde conste el resultado de esta auditoría.

Atentamente,



Lic. Carlos López  
Auditor Interno



## **4.2 Planificación de la auditoría**

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría interna**

**Memorando de planificación de cuentas por  
cobrar**

**Del 1 de enero al 31 de diciembre 2018**

### **a. Generalidades del ente de microfinanzas sin fines de lucro:**

La entidad ejecuta un proyecto de microcréditos a nivel nacional, la información general se detalla a continuación:

- Esta entidad fue constituida como organización no gubernamental bajo las leyes de la república de Guatemala en el año 1,987. La actividad principal ejecución de proyecto de microcréditos.
- La entidad registra los ingresos como ingresos por ejecutar
- La moneda de la república de Guatemala es el Quetzal moneda en la cual están representadas las cifras contenidas en los estados financieros
- Las transacciones en moneda extranjera se registran en moneda nacional de la República de Guatemala, al tipo de cambio vigente al momento de la operación
- Período a auditar enero a diciembre de 2018

### **b. Objetivo general de la auditoría:**

Evaluar la organización, funciones y los controles internos establecidos de cuentas por cobrar, para determinar la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información producida para la toma de decisiones.

**c. Objetivos específicos:** Evaluar los procedimientos y el control interno vigente para verificar la confiabilidad de las transacciones que se realizan en cuentas por cobrar.

- Evaluar la organización de cuentas por cobrar para determinar si existe una adecuada segregación de funciones, responsabilidad y autoridad.
- Evaluar la información de cuentas por cobrar para verificar la utilidad, veracidad y oportunidad para la toma de decisiones.
- Evaluar las políticas, normas y procedimientos establecidos de cuentas por cobrar para verificar el cumplimiento.
- Proponer recomendaciones, para mejorar los procedimientos de control y operación dentro de cuentas por cobrar a efecto de que el ente de microfinanzas alcance los objetivos establecidos.

**d. Identificación de las áreas de riesgo**

El trabajo a realizar tendrá un enfoque especial de cuentas por cobrar, por ser considerada la de mayor importancia dentro del estado de situación financiera de la entidad. A continuación, se presenta de forma cualitativa los niveles de riesgo del ente en donde a mayor probabilidad de impacto mayor de nivel de riesgo.

**TABLA 1 Matriz de Riesgos**

Riesgo	Evento	Impacto				Probabilidad					Probabilidad x Impacto	Calificación del riesgo
		1. mínimo	2. menor	3. moderado	4. mayor	1. Insignificante	2. Leve	3. Moderado	4. Grave	5. Catastrófico		
Operacional Fallas en los sistemas y procesos realizados por el personal del ente.	Fraude por parte de los asesores de crédito				4				4		16	medio
	Cientes ficticios y alteración de información y documentos.			3					4		12	medio
	Expedientes de clientes nuevos no cuentan con todos los documentos requeridos en política		2					3			6	bajo
	Incumplimiento de políticas y procedimientos			3					4		12	medio
	Errores del personal en el registro de operaciones				4				4		16	medio
	Mal servicio de proveedores (Bancos, empresas de servicios de electricidad e internet)				4					5	20	alto
	Efectuar los cobros a clientes de manera oportuna				4	2					8	medio
	Recuperación de cheques rechazados				4		3				12	medio
	Seguimiento a saldos de clientes que son trasladados a abogados para su cobro				4		3				12	medio
	Enviar estados de cuentas a clientes		2					3			12	medio
	Mantener actualizado el sistema con los datos de los clientes				4			3			12	medio
	Cancelación de saldos de cuentas por cobrar a empleados luego de ser dados de baja				4	2					8	medio
	Registro de los cobros realizados por los asesores de crédito				4	2					8	medio
Falta de conocimiento de los productos crediticios por parte del personal			3					4		12	medio	

Fuente: Elaboración propia con información de ente de microfinanzas sin fines de lucro

Impacto: Impacto: 1=mínimo 2=menor 3=moderado 4=mayor  
 Probabilidad: 1=insignificante 2=leve 3=moderado 4=grave =5catastrófico  
 Riesgo alto >16  
 Riesgo medio Entre 6 y 16  
 Riesgo bajo <6

**e. Actividades generales a realizar**

Para cumplir con los objetivos planteados anteriormente, se llevarán a cabo las siguientes actividades generales:

- Obtener y analizar las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar
- Efectuar una comparación de las políticas y procedimientos estipulados con las operaciones efectuadas de cuentas por cobrar, para determinar la existencia de posibilidades desviaciones y resultados desfavorables
- Efectuar prueba de cobrabilidad y suficiencia en la estimación de cuentas incobrables
- Realizar una circularización de los saldos de los clientes
- Evaluar los procedimientos utilizados en la concesión de crédito y seguimiento a las cuentas morosas para determinar el grado de eficiencia
- Comprobar que el proceso de manejo, registro, custodia y depósito de los ingresos de efectivo
- Seleccionar una muestra de notas de crédito, para determinar si se utilizan apropiadamente y se documentan correctamente
- Buscar alternativas de operación para mejorar las operaciones que se realizan de cuentas por cobrar de tal manera que se vuelvan eficientes

**f. Recursos necesarios**

De conformidad con la programación de actividades a desarrollar de cuentas por cobrar y para lograr los objetivos propuestos, se ha definido el siguiente requerimiento de los recursos:

1 Asistente de auditoría
1 Supervisor de auditoría
1 Auditor interno

2 Computadoras portátiles
1 Impresora
3 Personas contratadas para apoyo

**g. Procedimientos de auditoría a aplicar**

Para llevar a cabo el trabajo planteado se realizan los siguientes procedimientos de auditoría:

Pruebas de control: estos procedimientos se realizarán para que el auditor obtenga una seguridad razonable acerca del funcionamiento adecuado y eficaz de los controles internos establecidos por para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades en los estados financieros a continuación mencionados algunos de los procedimientos a realizar: verificar el cumplimiento y/o correcta aplicación de las políticas establecidas de crédito y cobro, personal entre otras.

Procedimientos sustantivos: los realizará el auditor con el fin de obtener mayor evidencia de la proporcionada por las pruebas a los controles y los procedimientos analíticos, dentro de los que podemos mencionar: confirmación de saldos con los clientes, corte de formas, revisión de cálculos realizados por Asesores de Crédito y Asistentes de Cartera, revisión de documentos de soporte, revisión al software auxiliar.

**h. Estimación del tiempo necesario para la evaluación**

La auditoría se tiene planificada realizar del 1 de febrero al 20 de marzo de 2019

Inicio de la auditoría:	1 de febrero 2019
Desarrollo de actividades:	1 al 25 de febrero 2019

Finalización de trabajo de campo	28 de febrero 2019
Discusión del informe preliminar	5 de marzo 2019
Entrega del informe final	20 de marzo 2019

**i. Auditores que intervendrán**

1 Auditor Interno

1 supervisor de auditoría

1 asistente de auditoría

**j. Asignación del equipo de auditoría**

Lic. Mynor Estrada                      Supervisor de Auditoría

Lic. Julia Beatriz Aguilar              Asistente de Auditoría

**k. Informes a presentar**

Al concluir el examen de cuentas por cobrar se emitirá el informe correspondiente, el cual será dirigido al presidente de la junta directiva. Dicho informe será discutido con el director general y el personal involucrado.




(F)

Elaborado por:

Lic. Mynor Estrada

Supervisor de auditoría



(F)

Aprobado por:

Lic. Carlos López

Auditor Interno

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Estado de situación financiera**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**Cifras expresadas en quetzales**

<b>Activo</b>		
<b>Activo corriente</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo		14,992,834
Cartera de créditos	188,026,316	C-1
(-) Provisión de cuentas por cobrar	<u>9,007,750</u>	C-1 179,018,566
Cuentas por cobrar		C-1 4,822,417
Activos extraordinarios		<u>703,773</u>
Total activo corriente		199,537,590
<b>Activo no corriente</b>		
Propiedad y equipo	33,733,750	
(-) Depreciación acumulada	<u>13,128,959</u>	<u>20,604,790</u>
Total activo no corriente		20,604,790
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<u><b>220,142,381</b></u>
		✓
<b>Pasivo</b>		
<b>Pasivo corriente</b>		
Créditos obtenidos a corto plazo		32,811,606
Cuentas por pagar		7,683,498
Provisiones laborales corto plazo		2,593,716
Créditos diferidos		<u>458,107</u>
Total pasivo corriente		43,546,926
<b>Pasivo no corriente</b>		
Créditos obtenidos a largo plazo		78,499,703
Prestaciones laborales largo plazo		<u>2,254,780</u>
Total pasivo no corriente		80,754,483
<b>Patrimonio</b>		
Patrimonio institucional		78,613,050
Reserva Institucional		7,586,132
Resultado del ejercicio		<u>9,641,789</u>
Total patrimonio		95,840,971
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<u><b>220,142,381</b></u>
		✓
		<b>CES</b>

El infrascrito Perito Contador con registro No. 520650-3 certifica; que el balance general que antecede muestra la situación financiera del ente de microfinanzas sin fines de lucro, al 31/12/2018, el cual fue obtenido de los registros contables de la entidad.

  
Miguel Ángel Hernández  
Representante Legal

  
Marco Tulio López  
Contador General

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Estado de Ingresos y egresos**  
**Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018**  
**Cifras expresadas en quetzales**

<b>Ingresos</b>		
Ingresos Financieros		64,032,879
Ingresos por donaciones		2,608,374
Otros ingresos		133,096
Ingresos Extraordinarios		31,250
<b>Total de Ingresos</b>		<u><u>66,805,599</u></u>
		✓
<b>Egresos</b>		
Costos Financieros		13,905,797
Gastos de operación	35,437,543	
Gastos de administración	<u>7,630,407</u>	43,067,950
	✓	
Gastos extraordinarios		190,064
<b>Total Egresos</b>		<u><u>57,163,810</u></u>
<b>Utilidad del Peíodo</b>		<u><u>9,641,789</u></u>
		✓

**CES**

El infrascrito Perito Contador con registro No. 520650-3 certifica; que el estado de resultados que antecede muestra la situación financiera del ente de microfinanzas sin fines de lucro, al 31/12/2018, el cual fue obtenido de los registros contables de la entidad.



Miguel Angel Hernández  
Representante Legal



Marco Tulio López  
Contador General



### 4.3 Programa de auditoría

Ente de microfinanzas sin fines de lucro

Auditoría Interna

Programa de auditoría

Cuentas por cobrar

31 de diciembre de 2018

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	A-1 1/5
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Descripción	Hecho por	Fecha	Revisado por	Fecha	Ref.P/T
<b>A OBJETIVOS</b>					
1. Evaluar la organización, funciones y los controles internos establecidos de cuentas por cobrar, para determinar la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información producida para la toma de decisiones.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
2. Evaluar los procedimientos y el control interno vigente para verificar la confiabilidad de las transacciones que se realizan en cuentas por cobrar.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
3. Evaluar la organización de cuentas por cobrar para determinar si existe una adecuada segregación de funciones, responsabilidad y autoridad.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
4. Evaluar la información de cuentas por cobrar para verificar la utilidad, veracidad y oportunidad para la toma de decisiones.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
5. Evaluar las políticas, normas y procedimientos establecidos de cuentas por cobrar para verificar el cumplimiento.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
6. Proponer recomendaciones, para mejorar los procedimientos de control y operación dentro de cuentas por cobrar a efecto de que el ente de microfinanzas alcance los objetivos establecidos.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
7. Emitir las recomendaciones consideradas necesarias para mejorar el control interno	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Programa de auditoría**

**Cuentas por cobrar**

**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	A-1 2/5
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Descripción	Hecho por	Fecha	Revisado por	Fecha	Ref.P/T
<b>B ACTIVIDADES</b>					
<b>Generales</b>					
1. Lea el memorando de planificación referente a esta revisión, para identificar la base de selección y alcances que se utilizaran en la misma.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
2. Enviar nombramiento de personal encargado de la auditoría de cuentas por cobrar.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	
<b>Cuentas por cobrar</b>					
1. Obtenga las relaciones de documentos y cuentas por cobrar a la fecha del examen, donde se muestra la antigüedad de saldos.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	C-8
2. Confirme el cumplimiento de la comparación de los saldos de registros auxiliares de clientes con los del mayor.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	C-13
4. Realice una confirmación de saldos de clientes, de la siguiente forma:	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	C-10
a. Revise la sumatoria de la relación de saldos cuentas de clientes.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	C-10
b. Coteje el total con el libro mayor.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	C-10
c. Coteje selectivamente los saldos a los auxiliares. Determine si los saldos de los clientes no exceden a los límites de crédito establecidos.	JA	2/02/2019	ME	2/02/2019	C-10

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**  
**Programa de auditoría**  
**Cuentas por cobrar**  
**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	A-1 3/5
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Descripción	Hecho por	Fecha	Revisado por	Fecha	Ref.P/T
d. Seleccione una muestra de los saldos a circularizar.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
e. Obtener los extractos de cuentas de los saldos seleccionados para circularizar.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
f. Comparar los saldos de todas las cuentas seleccionadas con el registro auxiliar.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
g. Preparar las cartas de envío de la circularización	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
h. enviar las cartas a los clientes.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
i. Si las respuestas recibidas indican diferencias respecto de lo circularizado:	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
- Calcular la diferencia	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
- Determinar la naturaleza de la diferencia	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
J. A las confirmaciones sin respuesta examine la documentación de soporte de las cantidades o saldos.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
K. Archivar todas las respuestas que se reciban ya que servirán de evidencia de los saldos confirmados.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
L. Resumir los resultados de la circularización.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10
5.Compruebe que los saldos de clientes sean razonables, revise la relación que guarda el total de dichas cuentas con las concesiones mensuales.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-10

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Programa de auditoría**

**Cuentas por cobrar**



**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	A-1 4/5
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Descripción	Hecho por	Fecha	Revisado por	Fecha	Ref.P/T
6. Asegúrese que la empresa tiene la propiedad de las cuentas por cobrar y que no se ha efectuado ninguna transacción de compra venta sin haber sido registrada la operación en los libros.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-2
7. Examine los registros auxiliares que se llevan de cuentas por cobrar a funcionarios y empleados. Cuentas por cobrar de socios y otras cuentas por cobrar	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-16 1/2
<b>Cobrabilidad y suficiencia de la estimación de cuentas incobrables</b>					
1. Examine los archivos de créditos, para determinar si la información obtenida, con respecto a la evaluación de las cuentas sobre las posibilidades de cobro, es razonable.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-20
2. Solicite un listado de las cuentas de dudosa recuperación y compare el total con la estimación según libros.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-20
3. Revise los saldos de mayor antigüedad y discuta con el gerente del programa de microcréditos las posibilidades de cobro.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-20
4. Cuantifique la provisión que sería necesaria para las cuentas de dudoso cobro.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-20
5. Verificar las cancelaciones por incobrabilidad de deudas, investigue el modo en que se producen.	JA	15/02/2019	ME	16/02/2019	C-20

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Programa de auditoría**  
**Ciclo de cuentas por cobrar**  
**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	A-1 5/5
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Descripción	Hecho por	Fecha	Revisado por	Fecha	Ref.P/T
<b>Procedimientos finales</b> 1. Asegúrese de que en los papeles de trabajo constan todas las evidencias derivadas de las verificaciones anteriores que sustentaran los hallazgos que contendrá el informe.	JA	28/02/2019	MP	28/02/2019	
2. Concluir el examen del trabajo realizado redactando el Informe de auditoría correspondiente.	JA	1/03/2019	MP	2/03/2019	
<b>Presupuesto de tiempo</b> El tiempo fue estimado en función de que las actividades estipuladas en el presente programa de auditoría, sean realizados por un supervisor y una asistente de auditoría.					
 Elaborado: Licda. Julia Aguilar					
 Vo.Bo: Lic. Mynor Estrada					

#### 4.4 Cédulas de trabajo

Ente de Microfinanzas sin fines de lucro  
Auditoría Interna  
Sumaria de cuentas por cobrar  
Al 31 de diciembre de 2018  
(Cifras expresadas en Quetzales)

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-1
Supervisado por	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Cuenta	Saldo s/contabilidad	Ajustes y Reclasificaciones		Saldo s/auditoria	Ref.
		Debe	Haber		
Cartera de créditos	188,026,316	4,403,608	4,405,808	188,024,116	C-2
	^				
Funcionarios y empleados	3,443,100	10,000	15,000	3,438,100	C-16 1/3
	^				
Cuentas por cobrar de socios	1,323,957	-	-	1,323,957	C-17
	^				
Cheques rechazados	25,025	-	-	25,025	C-18
	^				
Otras cuentas por cobrar	30,335	-	-	30,335	C-19
	^				
(-) Estimación de cuentas por cobrar	(9,007,750)	-	179,660.00	(9,187,410)	C-20
	^				
<b>TOTAL</b>	<b>183,840,983</b>	<b>4,413,608</b>	<b>4,600,468</b>	<b>183,654,123</b>	
	α	^	^	^	

**Conclusión:**

Con base en los resultados de las pruebas realizadas de auditoría interna y en la evaluación de control interno del rubro de cuentas por cobrar se concluye que:

1. Se examinó el rubro de Cuentas por Cobrar conforme a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), de acuerdo con procedimientos y técnicas de auditoría, y la evaluación del control interno.
2. Existen deficiencias de control interno las cuales están documentadas en el informe de auditoría interna así como en la cédula de deficiencias de control interno, con las debidas recomendaciones las cuales deben seguirse para fortalecer el control interno.

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Integración de cuentas por cobrar de clientes**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-2
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Ajustes y Reclasificaciones							
Agencia	% de cartera por agencia	Saldo de cartera por s/contabilidad	No. de clientes por agencia	Debe	Haber	Ref.	Saldo s/Auditoria
Agencia 01	2%	4,161,924	1,564	15,000		C C-3	4,176,924
Agencia 02	3%	6,234,978	1,582		15,000	C C-3	6,219,978
Agencia 03	0%	224,939	35		1,300	C C-16	223,639
Agencia 04	5%	8,921,028	2,468				8,921,028
Agencia 05	6%	11,826,094	2,709				11,826,094
Agencia 06	7%	12,589,124	1,945		8,600	C C-3	12,580,524
Agencia 07	7%	13,450,535	1,549				13,450,535
Agencia 08	7%	13,787,668	1,491	8,600		C C-3	13,796,268
Agencia 09	7%	13,795,808	2,973				13,795,808
Agencia 10	7%	14,042,137	2,386				14,042,137
Agencia 11	8%	14,379,151	1,754				14,379,151
Agencia 12	8%	14,825,223	4,194				14,825,223
Agencia 13	8%	15,390,494	1,359				15,390,494
Agencia 14	10%	19,591,243	2,830				19,591,243
Agencia 15	13%	24,291,030	2,265				24,291,030
Agencia 16	0%	118,017	27		900	C C-16	117,117
Agencia 17	0%	396,922	93				396,922
Totales	100%	188,026,316	31,224	23,600	25,800	C-1	188,024,116
		<b>α</b>		^	^		^

**Conclusión:**

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoría interna realizadas y en la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, se concluye que existen deficiencias de control interno, las cuales están enumeradas en el informe de auditoría interna, con las debidas recomendaciones las cuales deben seguirse para fortalecer el control interno.

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Cedula de ajustes y reclasificaciones**  
**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-3 1/2
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

<b>Ajustes y Reclasificaciones</b>				
<b>Descripción</b>	<b>Ref.</b>	<b>Debe</b>	<b>Ref.</b>	<b>Haber</b>
28/02/2019 Cartera de créditos Agencia 01	∩ C-2	15,000		
Cartera de créditos Agencia 02			∩ C-2	15,000
Traslado de cartera de créditos de agencia 02 a agencia 01		15,000		15,000
28/02/2019 Cartera de créditos Agencia 08	∩ C-2	8,600		
Cartera de créditos Agencia 06			∩ C-2	8,600
Abono de cliente registrado a la agencia 08 que corresponde a agencia 06		8,600		8,600
28/02/2019 Cartera Juridica	∩ C-8	4,380,008		
Cartera vigente			∩ C-8	4,380,008
Reclasificación de saldo de cartera		4,380,008		4,380,008
28/02/2019 Intereses Gasto	∩ C-15	1,300		
Cartera de créditos Agencia 03			∩ C-15	1,300
Ajuste a cliente de Agencia 03 por concepto de descuento de intereses		1,300		1,300
28/02/2019 Intereses Moratorios	∩ C-15	900		
Cartera de créditos Agencia 16			∩ C-15	900
Nota de debito no. 8 no operada en estado de cuenta del cliente		900		900



**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Cedula de ajustes y reclasificaciones**  
**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-3 2/2
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

		<b>Ajustes y Reclasificaciones</b>		
Descripción		Debe		Haber
28/02/2019				
Banco	↻ C-16	15,000		
Cartera de créditos al personal			↻ C-16	15,000
Ingreso por cobro de créditos a empleados por descuentos no realizados en nómina del mes de diciembre 2018.		15,000		15,000
28/02/2019				
Anticipos de gastos de personal	↻ C-16	10,000		
Anticipos de gastos de personal			↻ C-16	10,000
Reclasificación de descuento de a personal realizado de forma incorrecta por error de digitación en el código del empleado		10,000		10,000
28/02/2019				
Cuentas incobrables	↻ C-20	179,660		
Provisión para Cuentas incobrables			↻ C-20	179,660
Ajuste para cubrir insuficiencia de estimación de cuentas incobrables al 31 de diciembre de 2018.		179,660		179,660

#### 4.5 Evaluación de control interno

<b>Ente de microfinanzas sin fines de lucro</b> <b>Auditoría Interna</b> <b>Cuentas por cobrar</b> <b>Diciembre 2018</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Cartera de créditos</b>		Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-4 1/4
		Supervisado por:	ME		
		Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019
		<b>No.</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
	<b>Aprobación de créditos</b>				
1	¿Se cuenta con políticas de créditos?	X			
2	¿Se respetan los límites de créditos según política establecida?		X		
3	La sección de cobros es totalmente independiente de: ¿El área de créditos? ¿El área de tesorería?	X X			
4	¿Revisa un funcionario responsable los saldos de clientes para asegurar que estén dentro los límites de crédito autorizados?	X			
5	¿Se revisa mensualmente el detalle el auxiliar de clientes?		X		
6	¿Aprueba un funcionario responsable las cancelaciones de cuentas de dudosa recuperación? ¿Quién?  Gerente del programa de microcréditos	X			
7	¿Existe un funcionario responsable de autorizar los: ¿Prestamos de personal? ¿Anticipos al personal?	X X			
8	¿Se mantienen registros auxiliares de estas cuentas y se concilian periódicamente con el mayor?	X			

<b>Ente de microfinanzas sin fines de lucro</b>				Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-4 2/4
<b>Auditoría Interna</b>				Supervisado por:	ME		
<b>Cuentas por cobrar</b>				Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019
<b>Diciembre 2018</b>							
<b>Cuestionario de control interno</b>							
<b>Cartera de créditos</b>							
No.	Pregunta	Sí	No	n/a			
<b>Control y Administración de cuentas por cobrar a clientes</b>							
1	¿Se llevan registros auxiliares y cuentas de control en el mayor de las cuentas de clientes?	X					
2	¿Están segregadas las funciones del área de créditos del área de cobros?	X					
3	Los empleados que llevan los registros de cuentas por cobrar: ¿Aprueban créditos? ¿aprueban descuentos? ¿Realizan el cobro de las cuentas por cobrar a clientes? ¿Autorizan las cuentas incobrables de clientes? ¿Adminstran o registran el efectivo?		X X X X				
4	¿Se rotan las funciones del área de créditos entre los empleados de la misma?		X				
5	¿Proporciona un empleado independiente del encargado de cuentas de clientes, los totales por cobros y por notas de crédito que deben registrarse en el libro mayor?		X				
6	¿Revisa un empleado distinto del encargado del auxiliar de clientes, las sumas de las relaciones de clientes, hace pruebas de la corrección de los saldos individuales y los concilia con la cuenta del libro mayor?	X					
7	¿Se realizan confirmaciones de los saldos por escrito de los clientes?		X				
8	¿Se envían a los clientes estados mensuales de las cuentas? No se envían únicamente se entregan a requerimiento del cliente		X				
9	¿Se revisa periódicamente la suficiencia de la provisión para cuentas incobrables?	X					
10	¿Existen manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones?		X				
11	¿Existen manuales de funciones donde se detalle las responsabilidades y actividades de los empleados?	X					

<b>Ente de microfinanzas sin fines de lucro</b>		Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-4 3/4
<b>Auditoría Interna</b>		Supervisado por:	ME		
<b>Cuentas por cobrar</b>		Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019
<b>Diciembre 2018</b>					
<b>Cuestionario de control interno</b>					
<b>Cartera de créditos</b>					
No.	Pregunta	Sí	No	n/a	
<b>Cobranza</b>					
1	¿Existe control sobre los cobros realizados por asesores empresariales?	X			
2	¿Recibe la asistente una copia de los cobros para poder verificar lo correcto de los cobros reportados por los asesores?	X			
3	¿Efectúa la asistente u otro empleado un control efectivo sobre la secuencia numérica de recibos emitidos, que incluya la investigación de cualquier recibo que no se reporta como emitido o cancelado?		X		
4	¿Hacen los asesores liquidaciones periódicamente, donde devuelven todo documento no cobrado al responsable de lo mismos?	X			
5	¿Se utilizan estrategias financieras como descuentos por pago de mora para reducir el saldo de las cuentas por cobrar?	X			
6	¿A los clientes con saldos vencidos de 180 días, se les registra en cuentas en jurídico para su recuperación?		X		
7	¿Se verifica con los clientes que los asesores no realicen cobros indebidos, no autorizados etc.?	X			
8	¿Durante el proceso de aprobación de créditos se verifica que los clientes sean reales y la información financiera no sea alterada por el asesor?	X			

<b>Ente de microfinanzas sin fines de lucro</b> <b>Auditoría Interna</b> <b>Cuentas por cobrar</b> <b>Diciembre 2018</b> <b>Cuestionario de control interno</b> <b>Cartera de créditos</b>					
		Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-4 4/4
		Supervisado por:	ME		
		Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019
No.	Pregunta	Sí	No	n/a	
<b>Ingresos</b>					
1	¿Están segregadas las funciones relativas a: Caja? Mayor general?	X X			
2	¿Al recibirse cheques se endosan inmediatamente estampando el sello de "Para deposito solamente"	X			
3	¿Los ingresos de efectivo cobrado se compara con los recibos de caja?	X			
4	¿Los ingresos se depositan intactos diariamente o a mas tardar al día siguiente?		X		
5	¿Se revisa la secuencia numérica de: Boletas de pago? Recibos de caja? Cheques?	X X X			
6	¿Existe funcionario responsable de custodiar los cheques rechazados?  El tesorero	X			
Respuestas proporcionadas por Lic. Juan López, Gerente del programa de Microcréditos					

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Diciembre 2018**

**Evaluación de Riesgos**

**Tipo de riesgo operacional**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-5
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Evento	Calificación de riesgo	Actividades de control	Conclusión/Evaluación
Fraude por parte de los asesores de crédito	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de las políticas crediticias y de personal	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: se realizaran entrevistas con clientes
Clientes ficticios y alteración de información y documentos.	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de las políticas crediticias y de personal	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisarán los expedientes de clientes para verificar el análisis crediticio realizado por los asesores
Expedientes de clientes nuevos no cuentan con todos los documentos requeridos en política	bajo	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de las políticas crediticias y de personal	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisará expedientes de clientes
Incumplimiento de políticas y procedimientos	medio	1. Evaluar capacidad de pago de los clientes 2. Evaluar sistemas de cobros por parte de los asesores	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisará el cumplimiento de las políticas crediticias
Errores del personal en el registro de operaciones	medio	1. Evaluar el proceso de capacitación al personal	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisará el proceso de capacitación de personal
Mal servicio de proveedores (Bancos, empresas de servicios de electricidad e internet)	alto	1. Evaluar los servicios prestados por los proveedores	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se realizará evaluación anual
Efectuar los cobros a clientes de manera oportuna	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de la política de cobros	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisara de forma semanal los cobros realizados
Recuperación de cheques rechazados	medio	1. Evaluar las políticas financieras	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se analizará el procedimiento establecido
Seguimiento a saldos de clientes que son trasladados a abogados para su cobro	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de la política de cobros	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se realizará consultas con abogado
Enviar estados de cuentas a clientes	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de la política de cobros	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se analizará el envío de estados de cuenta
Mantener actualizado el sistema con los datos de los clientes	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de las políticas crediticias	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisarán datos de clientes en sistema
Cancelación de saldos de cuentas por cobrar a empleados luego de ser dados de baja	medio	1. Evaluar la efectividad el envío de información a Recursos Humanos	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisará saldos de cartera de personal
Registro de los cobros realizados por los asesores de crédito	medio	1. Evaluar el cumplimiento y la efectividad de la política de cobros	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: se efectuará pruebas en sistema
Falta de conocimiento de los productos crediticios por parte del personal	medio	1. Evaluar el proceso de capacitación al personal	Los controles son suficientes para mitigar el riesgo. Evaluación: Se revisará el proceso de capacitación de personal

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Concesión de créditos del mes de diciembre 2018**

**31 de diciembre de 2018**

**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-6 1/3
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Agencia	Monto Q. concedido por agencia	No. de créditos por agencia	No. de concesiones s/muestra	1	2	3	4	5	6	7	8
Agencia 01	1,258,000	93	13	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 02	771,000	135	18	V	X	V	V	X	V	V	V
Agencia 03	223,000	35	5	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 04	1,156,900	195	26	V	X	V	V	X	V	V	V
Agencia 05	1,606,000	263	35	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 06	1,179,562	194	26	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 07	1,474,900	134	18	V	X	V	V	X	V	V	V
Agencia 08	792,500	94	13	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 09	942,500	211	28	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 10	981,729	153	21	V	X	V	V	X	V	V	V
Agencia 11	1,235,187	94	13	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 12	1,933,241	290	39	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 13	579,800	157	21	V	X	V	V	X	V	V	V
Agencia 14	1,735,000	206	28	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 15	1,264,700	243	33	V	V	V	V	X	V	V	V
Agencia 16	116,999	27	4	V	X	V	V	X	V	V	V
Agencia 17	393,500	93	13	V	V	V	V	X	V	V	V
<b>Total General</b>	<b>17,644,517</b>	<b>2,617</b>	<b>352</b>								

V atributo cumplido =	17	11	17	17	0	17	17	17
X atributo no cumplido =	0	6	0	0	17	0	0	0
Total	17	17	17	17	17	17	17	17

**Aprobación de créditos**

1. Se cuenta con políticas de créditos
2. Se respetan los límites establecidos según política establecida
3. La sección de cobros es totalmente independiente de créditos y Tesorería
4. Revisa un funcionario responsable los saldos de clientes para asegurar que estén dentro los límites autorizados
5. Se revisa mensualmente el detalle el auxiliar de clientes
6. Aprueba un funcionario responsable las cancelaciones de cuentas de dudosa recuperación
7. Existe un funcionario responsable de autorizar los préstamos al personal y anticipos al personal
8. Se mantienen registros auxiliares de estas cuentas y se concilian periódicamente con el mayor

**Conclusión**

No se respeta la política de créditos en relación a los límites establecidos para la concesión, ya que en 6 de 17 agencias se pudo establecer que fueron autorizados créditos superiores al valor establecido. se debe revisar mensualmente el auxiliar de clientes para detectar diferencias de forma oportuna.

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Concesión de créditos del mes de diciembre**

**31 de diciembre de 2018**

**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-6 2/3
Supervisado por:	ME	Fecha:	2/02/2019
		Fecha revisión:	2/02/2019

Agencia	Monto Q. concedido por agencia	No. de créditos por agencia	No. de concesiones s/muestra	1	2	3	4	5	6	7	8
Agencia 01	1,258,000	93	13	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 02	771,000	135	18	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 03	223,000	35	5	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 04	1,156,900	195	26	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 05	1,606,000	263	35	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 06	1,179,562	194	26	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 07	1,474,900	134	18	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 08	792,500	94	13	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 09	942,500	211	28	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 10	981,729	153	21	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 11	1,235,187	94	13	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 12	1,933,241	290	39	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 13	579,800	157	21	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 14	1,735,000	206	28	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 15	1,264,700	243	33	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 16	116,999	27	4	V	V	V	X	V	X	V	X
Agencia 17	393,500	93	13	V	V	V	X	V	X	V	X

**Total General** 17,644,517      2,617      352

V atributo cumplido =	17	17	17	0	17	0	17	0
X atributo no cumplido =	0	0	0	17	0	17	0	17
Total	17	17	17	17	17	17	17	17

**Control y Administración de cuentas por cobrar a clientes**

1. Registros auxiliares y cuentas de control en el mayor de las cuentas de clientes
2. Segregadas las funciones del área de créditos de Cobro
3. Programa de Microcréditos, autorizan créditos, aprueban descuentos, manejan efectivo
4. Rotan las funciones del área de créditos entre los empleados
5. Empleado independiente del encargado de cuentas de clientes, envía total de cobros y notas de crédito
6. Confirman saldos por escrito de los clientes y se envían estados de cuenta mensualmente a clientes
7. Revisión de provisión de cuentas incobrables
8. Manuales de procedimientos que describan flujo de operaciones manuales de funciones

**Conclusión**

Se recomienda rotar las funciones de los empleados, realizar confirmación de saldos de clientes para determinar si existen diferencias de manera oportuna, así como contar con manuales de procedimientos actualizados para la ejecución del proyecto.



**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Concesión de créditos del mes de diciembre**  
**31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-6 3/3
Supervisado por:	ME	Fecha:	2/02/2019
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

Agencia	Monto Q. concedido por agencia	No. de créditos por agencia	No. de concesiones s/muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Agencia 01	328,085	642	9	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 02	491,504	962	13	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 03	17,732	35	0	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 04	703,245	1,376	19	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 05	932,252	1,824	25	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 06	992,402	1,942	27	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 07	1,060,307	2,075	28	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 08	1,086,883	2,127	29	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 09	1,087,525	2,128	29	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 10	1,106,943	2,166	30	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 11	1,133,510	2,218	30	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 12	1,168,674	2,287	31	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 13	1,213,234	2,374	33	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 14	1,544,379	3,022	41	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 15	1,914,864	3,746	51	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 16	9,303	18	0	V	X	V	X	V	V	V	X	V
Agencia 17	31,289	61	1	V	X	V	X	V	V	V	X	V

**Total General** 14,822,131      29,003      398

V atributo cumplido =	17	0	17	0	17	17	17	0	17
X atributo no cumplido =	0	17	0	17	0	0	0	17	0
<b>Total</b>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>	<u>17</u>

**Cobranza**

1. Control sobre los cobros reportados por los asesores
2. Asistente u otro empleado verifica un control efectivo sobre la secuencia numérica de recibos emitidos
3. Asesores hacen liquidaciones periódicamente, devolviendo todo documento no cobrado
4. A los clientes con saldos vencidos de 180 días, se les registra en cuentas en jurídico para su recuperación

**Ingresos**

5. Segregación de funciones entre caja y mayor general
6. Cheques se endosan inmediatamente estampando el sello "para deposito solamente".
7. Los ingresos se depositan intactos diariamente o a mas tardar al día siguiente
8. Se revisa la secuencia numérica de: Boletas de pago y Recibos de caja
9. Existe funcionario responsable de custodiar los cheques rechazados

**Conclusión**

Es necesario fortalecer el control sobre las formas como lo son recibos de caja y boletas de pago, asi tambien se considera necesario fortalecer con el personal el proceso de traslados de casos a juridico.

Ente de Microfinanzas sin fines de lucro  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Determinación de la muestra revisión de control interno**  
**31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-7
Supervisado por:	ME		
Fecha:	2/02/2019	Fecha revisión:	2/02/2019

**Sistema de Muestreo estadístico muestra finita**  
**La conceción en número de clientes durante el mes de diciembre 2018 fue de 2,617 clientes**

Tamaño de Muestra No. de clientes	Nivel de Confianza	Margen de error	Período a realizar el trabajo (semanas)				
352	95%	5%	1				
Regiones Geograficas	No. de Agencias en el país	Créditos otorgados por agencia	% de Créditos otorgados por Agencia	Muestra definida	No. de auditores	No. de créditos a revisar por auditor	No. de créditos a revisar por auditor
1	1	93	4%	13	3	4	4
1	2	135	5%	18	3	6	6
1	3	35	1%	5	3	2	2
1	4	195	7%	26	3	9	9
1	5	263	10%	35	3	12	12
2	6	194	7%	26	3	9	9
2	7	134	5%	18	3	6	6
2	8	94	4%	13	3	4	4
2	9	211	8%	28	3	9	9
2	10	153	6%	21	3	7	7
3	11	94	4%	13	3	4	4
3	12	290	11%	39	3	13	13
3	13	157	6%	21	3	7	7
3	14	206	8%	28	3	9	9
3	15	243	9%	33	3	11	11
3	16	27	1%	4	3	1	1
3	17	93	4%	13	3	4	4
<b>TOTAL</b>		<b>2617</b>	<b>100%</b>	<b>352</b>		<b>117</b>	<b>117</b>

**Formula de Tamaño de Muestra**

$$n = \frac{Z^2 \times P \times (1-P) \times N}{P(1-P)Z^2 + (N-1)E^2}$$

Descripción	Variable	Valor Seleccionado
Tamaño de Muestra	n=	?
Población	N=	2617
Proporción anticipada	P	50%
Margen de Error	E	5%
Nivel de Confianza	90%, 95% or 99%	95%
Z score	Z	1.96

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5) \times 15,000}{0.5(1-0.5) \times 2.58^2 + (15,000-1) \times 0.05^2}$$

n=	335
Presunción de malos datos	5%
<b>Muestra total</b>	<b>352</b>

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Análisis de antigüedad de saldos de clientes**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-8
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Integración de cartera por tipo de crédito	Q	%
Bancos Comunes	13,657,402	7%
Grupos Solidarios	48,254,809	26%
Crédito Individual	126,114,105	67%
<b>Total cartera</b>	<b>188,026,316</b>	<b>100%</b>
	^	^

Rango de Antigüedad	Saldo de cartera Q	%	Debe	Haber	Saldo de cartera Q
Sin atraso de capital	180,734,977	96.12%			180,734,977
atraso de 1 a 30 días	577,701	0.31%			577,701
atraso de 31 a 60 días	634,082	0.34%			634,082
atraso de 61 a 90 días	538,523	0.29%			538,523
atraso de 91 a 120 días	482,939	0.26%			482,939
atraso de 121 a 180 días	678,086	0.36%			678,086
atraso más de 181 días	4,380,008	2.33%		4,380,008	-
Créditos en jurídico			4,380,008		4,380,008
<b>Total</b>	<b>188,026,316</b>	<b>100.00%</b>	<b>-</b>	<b>4,380,008</b>	<b>188,026,316</b>
	^	^	^	^	^

<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se seleccionó a los clientes de rango de antigüedad de 61 a 90 días para verificar la correcta clasificación de los saldos donde se constata que se encuentran bien clasificados</li> <li>Se seleccionó a los clientes de rango de antigüedad de 91 a 120 días para verificar la correcta clasificación de los saldos y se confirma que se encuentran bien clasificados</li> <li>Se revisaron los expedientes de los clientes que se encuentran en el rango de antigüedad mayor a 181 días para verificar si ya se han agotado los procesos administrativos establecidos en la política de cobros ya que la misma indica que pasados 181 días de antigüedad se debe trasladar a cobro jurídico y por lo tanto realizar una reclasificación en la integración de cartera.</li> </ol> <p><b>Conclusión:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se recomienda realizar reclasificación de cartera de antigüedad de saldos mayor a 181 días a la cartera en jurídico por el monto de : Q.4,380,008 ya que no se refleja la antigüedad de saldos de acuerdo a la política establecida. Ver ajuste en C-3</li> <li>Durante el proceso los asesores de crédito indicaron desconocer el proceso para solicitar el cambio en el sistema de cartera de créditos.</li> </ol>
---

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Revisión de expedientes con antigüedad mayor a 181 días**

**31 de diciembre de 2018**

**(Cifras Expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-9
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Agencia	% de mora por agencia	Monto de cartera mayor a 181 días de antigüedad	1	2	3	4	5
Agencia 01	7%	312,281	V	V	V	X	X
Agencia 02	4%	191,390	V	V	V	X	X
Agencia 03	1%	55,357	V	V	V	X	X
Agencia 04	7%	287,184	V	V	V	X	X
Agencia 05	9%	398,667	V	V	V	X	X
Agencia 06	7%	292,810	V	V	V	X	X
Agencia 07	8%	366,124	V	V	V	X	X
Agencia 08	4%	196,727	V	V	V	X	X
Agencia 09	5%	233,963	V	V	V	X	X
Agencia 10	6%	243,701	V	V	V	X	X
Agencia 11	7%	306,618	V	V	V	X	X
Agencia 12	11%	479,900	V	V	V	X	X
Agencia 13	3%	143,927	V	V	V	X	X
Agencia 14	10%	430,690	V	V	V	X	X
Agencia 15	7%	313,944	V	V	V	X	X
Agencia 16	1%	29,043	V	V	V	X	X
Agencia 17	2%	97,681	V	V	V	X	X

**Total General**                      **100%**                      **4,380,007**

V atributo cumplido =	17	17	17	0	0
X atributo no cumplido =	0	0	0	17	17
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

**Revisión de expedientes**

1. Etapa cobro preventivo
2. Etapa cobro administrativo
3. Etapa cobro pre jurídico
4. Etapa cobro judicial
5. Documentos de soporte

**Conclusión**

De acuerdo a revisión realizada se concluyo etapas de cobro preventivo, administrativo, y pre jurídico sin embargo no han sido trasladados a etapa de cobro judicial, asi mismo no cuentan con los documentos de soporte requeridos de acuerdo a politica de cobros.

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro****Auditoría Interna****Cuentas por cobrar****Confirmación de cuentas por cobrar de clientes****Al 31 de diciembre de 2018****(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-10
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

<b>Agencia</b>	<b>No. de clientes por agencia</b>	<b>Monto de cartera por agencia</b>	<b>% de cartera</b>
Agencia 01	1,564	4,161,924	2.21%
Agencia 02	1,582	6,234,978	3.32%
Agencia 03	35	224,939	0.12%
Agencia 04	2,468	8,921,028	4.74%
Agencia 05	2,709	11,826,094	6.29%
Agencia 06	1,945	12,589,124	6.70%
Agencia 07	1,549	13,450,535	7.15%
Agencia 08	1,491	13,787,668	7.33%
Agencia 09	2,973	13,795,808	7.34%
Agencia 10	2,386	14,042,137	7.47%
Agencia 11	1,754	14,379,151	7.65%
Agencia 12	4,194	14,825,223	7.88%
Agencia 13	1,359	15,390,494	8.19%
Agencia 14	2,830	19,591,243	10.42%
Agencia 15	2,265	24,291,030	12.92%
Agencia 16	27	118,017	0.06%
Agencia 17	93	396,922	0.21%
<b>Totales</b>	<b>31,224</b>	<b>188,026,316</b>	<b>100.00%</b>

**Procedimiento:**

1. Se porcentualizó el saldo de cada agencia en relación al total de la cartera
2. Se considero el saldo de las carteras que representan mas del 10% del total de la cartera. Se circularizo el 10% de las carteras de las agencias 14 y 15 siendo estos 283 clientes para agencia 14 y 227 clientes para agencia 15, cuyo monto de crédito superan los veinticinco mil quetzales.
3. Se solicitó al departamento de créditos los datos generales de cada uno de estos clientes, como: dirección, número de teléfono, e-mail, contacto.
4. Se cotejó que el saldo de la antigüedad coincidiera con el saldo mostrado en la carta que será enviada al cliente.
5. Se validaron los datos enviados por el departamento de Cartera, con los datos consignados en el software de cartera
6. Se emitieron y enviaron las cartas de confirmación de saldo a los clientes seleccionados
7. Se emitió una estadística de los resultados de la circularización
8. Los clientes que no confirmaron se efectuó el procedimiento de cobros posteriores

**Conclusión:**

Con base en los resultados de la validación de datos que tienen asignados los clientes en el sistema con los proporcionados por el departamento de Cartera, se concluye que el sistema no contiene la información actualizada de los clientes. Ver recomendación en hallazgo del informe de auditoría interna.

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro****Auditoria Interna****Cuentas por cobrar****Resultado de Confirmación de clientes****Estadísticas de circularización de saldos****Al 31 de diciembre de 2018****(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-11
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Descripción	Número de Clientes	% Circularizado de clientes
Saldo circularizado	510	100%
Saldo no circularizado	0	0%
<b>Total</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>
<b>Resultado de la circularización</b>		
Contestadas de conformidad	485	95%
Inconformidades aclaradas	15	3%
<b>Total confirmado</b>	<b>500</b>	<b>98%</b>
Circularizadas no constestadas	10	2%
Circularizadas devueltas por correo	0	0%
<b>Total circularizado</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>

**Procedimiento:**

1. En base a las respuestas obtenidas de los clientes, se efectuó la estadística de la circularización
2. Los clientes que respondieron inconformes, se solicitó al departamento de Cartera que conciliara los saldos
3. Los clientes que no respondieron se efectuaron procedimientos alternos, se procedió a examinar los expedientes respectivos

**Conclusión:**

1. Se determinó que fue registrado incorrectamente un cargo a la agencia 02 que corresponde a la agencia 01 por Q.15,000.00
2. Se determinó que fue registrado incorrectamente un abono de cliente de la agencia 06 por Q.8,600.00
3. Las cantidades descritas en el punto 1 y 2 fueron reclasificadas
4. Con base en los resultados de la circularización de saldos se concluye que el 95% de la muestra seleccionada respondió la carta indicando estar de acuerdo con el saldo, y por el resto de clientes se efectuaron procedimientos alternos.

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoria Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Resultado de la Confirmación de clientes**  
**Conciliación de saldos inconformes**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-12
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Código de cliente: 2018021501  
Nombre del cliente: Pedro Hernández  
Agencia: 02  
Saldo del cliente: Q.15,000.00  
Al revisar el expediente físicamente se pudo constatar que este fue otorgado por la agencia 01 por lo que se procede a realizar ajuste para reflejar el saldo correcto de la agencia.

Código de cliente: 2018021501  
Nombre del cliente: Juan López  
Agencia: 06  
Saldo del cliente: Q.8,600.00  
Al revisar físicamente la boleta de pago se pudo constatar que la boleta de pago fue aplicada por el asesor de la agencia a un cliente de la agencia 08 por lo que cliente manifestó su inconformidad con el saldo se procedió a realizar el ajuste contable.

**Procedimiento:**

1. Se solicito al departamento de Créditos la conciliación de los saldos inconformes
2. Se reviso dicha conciliación de saldos
3. Se observaron los expedientes y boletas de pago físicamente

**Conclusión:**

Con base en los resultados de nuestras pruebas de auditoría interna realizadas se concluye que los saldos mostrados en la cartera de clientes, pueden ser incorrectos ya que los cobros pueden ser aplicados a otro cliente. Ver recomendación de hallazgo No. 7 en informe de auditoría interna.





**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Prueba de notas de crédito**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	MP	Papel de trabajo	C-14
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Agencia	Notas No.		Fecha	Cantidad de Notas	Puntos de control			
	Del	al			1	2	3	4
Agencia 01	125	200	31/12/2018	75	V	X	V	V
Agencia 02	355	400	31/12/2018	45	V	X	V	V
Agencia 03	1	15	31/12/2018	14	V	V	V	V
Agencia 04	360	400	31/12/2018	40	V	V	V	V
Agencia 05	500	530	31/12/2018	30	V	X	V	V
Agencia 06	1,001	1,100	31/12/2018	99	V	V	V	V
Agencia 07	425	435	31/12/2018	10	V	V	V	V
Agencia 08	900	918	31/12/2018	18	V	V	V	V
Agencia 09	700	725	31/12/2018	25	V	X	V	V
Agencia 10	324	350	31/12/2018	26	V	V	V	V
Agencia 11	964	975	31/12/2018	11	V	V	V	V
Agencia 12	1,230	1,400	31/12/2018	170	V	X	V	V
Agencia 13	800	870	31/12/2018	70	V	V	V	V
Agencia 14	600	625	31/12/2018	25	V	X	V	V
Agencia 15	875	930	31/12/2018	55	V	V	V	V
Agencia 16	1	8	31/12/2018	7	V	X	V	V
Agencia 17	1	10	31/12/2018	9	V	X	V	V
	⊙	⊙	Total	729				

^

V Atributo cumplido =	17	9	17	17
X Atributo no cumplido =	0	8	0	0
Total	17	17	17	17

**Puntos de control:**

1. Cálculo aritmético
2. Autorización confirmada
3. Cotejado estado de cuenta de clientes
4. Documentación examinada

**Conclusión:**

En ocho de las diecisiete agencias no se esta cumpliendo con el procedimiento de autorización de las notas de crédito por la persona autorizada ver recomendación de hallazgo No. 13 en informe de auditoría interna

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Prueba de notas de débito**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-15
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Agencia	Notas No.		Fecha	Cantidad de Notas	Puntos de control			
	Del	al			1	2	3	4
Agencia 01	125	200	31/12/2018	75	V	V	V	V
Agencia 02	355	400	31/12/2018	45	V	V	V	V
Agencia 03	1	15	31/12/2018	14	X	V	V	V
Agencia 04	360	400	31/12/2018	40	V	V	V	V
Agencia 05	500	530	31/12/2018	30	V	V	V	V
Agencia 06	1,001	1,100	31/12/2018	99	V	V	V	V
Agencia 07	425	435	31/12/2018	10	V	V	V	V
Agencia 08	900	918	31/12/2018	18	V	V	V	V
Agencia 09	700	725	31/12/2018	25	V	V	V	V
Agencia 10	324	350	31/12/2018	26	V	V	V	V
Agencia 11	964	975	31/12/2018	11	V	V	V	V
Agencia 12	1,230	1,400	31/12/2018	170	V	V	V	V
Agencia 13	800	870	31/12/2018	70	V	V	V	V
Agencia 14	600	625	31/12/2018	25	V	V	V	V
Agencia 15	875	930	31/12/2018	55	V	V	V	V
Agencia 16	1	8	31/12/2018	7	V	V	X	V
Agencia 17	1	10	31/12/2018	9	V	V	V	V
	⊙	⊙	Total	729				
					^			
V Atributo cumplido					16	17	17	17
X Atributo no cumplido					1	0	0	0
Total					17	17	17	17
<b>Puntos de control:</b>								
1. Cálculo aritmético								
2. Autorización confirmada								
3. Cotejado estado de cuenta de clientes								
4. Documentación examinada								
<b>Conclusión:</b>								
Durante la revisión de las notas de débito en la agencia número tres fue detectada una nota de débito cuyo cálculo fue mal realizado lo que repercute en el saldo del cliente ya que según autorización de Gerencia se debieron condonar por Q. 1,300.00 por concepto de intereses. ver ajuste en cedula de ajustes y reclasificaciones C-3.								
En la agencia número dieciséis de detecto que la nota de debito no. 8 no fue operada en el estado de cuenta del cliente por valor de Q.900.00 ver ajuste en cédula de ajustes y reclasificaciones C-3.								

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Funcionarios y empleados**

**Cartera de créditos**

**Al 31 de diciembre de 2018**

**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-16 1/3
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

<b>Nombre del empleado</b>	<b>Saldo s/contabilidad</b>	<b>debe</b>	<b>haber</b>	<b>Saldo s/auditoría</b>
Maria Huertas	100,000			100,000
Juan Reyes	50,000			50,000
Nicolas Reyes	150,000		5,000	145,000
Elmer Melgar	150,000			150,000
Angel Hernandez	10,000			10,000
Jose Hernandez	70,000			70,000
Samuel Cabrera	100,000		5,000	95,000
Marta Alvarez	18,500			18,500
Pedro Lara	125,000			125,000
Aurelio López	135,000			135,000
Amilcar Cordova	90,000			90,000
Luis Casitllo	125,000		5,000	120,000
Vilma Duarte	140,000			140,000
William Cano	170,000			170,000
Reginaldo Veliz	60,000			60,000
Jose Veliz	200,000			200,000
Rodolfo Luna	80,000			80,000
Elizabeth Gomez	100,000			100,000
Lester Alcantara	130,000			130,000
Mirsa Gomez	200,000			200,000
Alvaro Ramirez	70,000			70,000
Silvia Avila	200,000			200,000
Pascual Carrillo	120,000			120,000
Otoniel Pineda	100,000			100,000
Alejandro Gramajo	150,000			150,000
Ricardo Gaytan	15,000			15,000
Fabiola Rodas	25,000			25,000
Amelia Ramirezz	80,000			80,000
Jorge López	80,000			80,000
Esteban Santos	60,000			60,000
Elena Tercero	101,480			101,480
Noe Gonzalez	60,000			60,000
Clara Sican	10,000			10,000
Oasca Gonzalez	12,000			12,000
Jose Moran	12,000			12,000
<b>TOTALES</b>	<b>3,298,980</b>	<b>-</b>	<b>15,000</b>	<b>3,283,980</b>

α

^

^

^

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Funcionarios y empleados**

**Anticipos de gastos al personal**

**Al 31 de diciembre de 2018**

**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-16 2/3
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

<b>Nombre del empleado</b>	<b>Saldo s/contabilidad</b>	<b>debe</b>	<b>haber</b>	<b>Saldo s/auditoría</b>
Flor Pérez	20,000			20,000
Edgar Hernández	5,000			5,000
Edwin Cantoral	3,000	10,000		13,000
Lorena Chicas	2,000			2,000
Pablo Juárez	25,000		10,000	15,000
Cesar Ramírez	5,000			5,000
Hortencia Melgar	10,000			10,000
Luis López	7,000			7,000
Juan Guzmán	2,500			2,500
Oscar Hernández	4,620			4,620
Juan López	1,500			1,500
Jaime Arévalo	15,000			15,000
Ricardo Gaytan	8,000			8,000
Fabiola Rodas	5,000			5,000
Beatriz Acuña	12,000			12,000
David Cisneros	3,000			3,000
Alejandro Gramajo	2,000			2,000
Nora Aguilar	9,500			9,500
Alma López	4,000			4,000
<b>Totales</b>	<b>144,120</b>	<b>10,000</b>	<b>10,000</b>	<b>144,120</b>
	<b>α</b>	<b>^</b>	<b>^</b>	<b>^</b>
<b>Total Funcionarios y Empleados cartera de créditos y anticipos de gastos</b>				<b>3,428,100</b>
				<b>α</b>

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoria Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Funcionarios y empleados**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-16 3/3
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

**Procedimiento:**

1. Se solicitó al departamento de créditos la integración de las cuentas por cobrar a Empleados
2. Se solicitó al departamento de recursos humanos el listado de los empleados actuales y el detalle de los descuentos efectuados en nóminas del mes diciembre 2018.
3. Se verificó si los empleados que tienen una cuenta por cobrar laboran para la entidad
4. Se verificó si a los empleados se les efectúa el descuento correspondiente en nómina
5. De los anticipos de gastos de viaje dos de ellos de los empleados Carmen Estrada y Guillermo Hurtado fueron liquidados luego de realizada la actividad dos meses después.

**Conclusión:**

No hay un adecuado control de las cuentas por cobrar de créditos a empleados, debido a que fue detectado que a algunos empleados no se les efectuó el descuento en la nómina correspondiente al mes de diciembre 2018 ya que el departamento de créditos no traslado la información de descuentos al departamento de Recursos Humanos de manera oportuna el monto no descontado es de Q.15,000.00. Ver ajuste en cedula de ajustes y reclasificaciones C-3.

En cuanto a los anticipos para gastos de personal por concepto de gastos de viaje no se liquidan en el tiempo establecido de acuerdo a política ver hallazgo No. 11 en informe de auditoría interna.

De acuerdo a los saldos presentados y descuentos realizados se detecto el descuento de un empleado que corresponde a otro por error en la digitación del código del empleado el monto a ajustar es de Q.10,000.00 ver ajuste en cedula de ajustes y reclasificaciones C-3.

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro****Auditoría Interna****Cuentas por cobrar****Cuentas por cobrar socios****Al 31 de diciembre de 2018****(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-17
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Nombre	Concepto	Fecha	Saldo
Gobierno de Estados Unidos	Ejecución del proyecto de Gestión de Riesgos	31/12/2018	823,957 ✓
Universidad de California	Ejecución del proyecto de Turismo voluntario	31/12/2018	500,000 ✓
		<b>Total</b>	<b>1,323,957</b>
			<b>α</b>
Liquidación de gastos trimestre de octubre a diciembre 2018			823,957
Liquidación de gastos trimestre de octubre a diciembre 2018			500,000
			1,323,957
Diferencia entre cuenta por cobrar y liquidaciones de gastos			-

**Procedimiento:**

1. Se procedió a revisar los convenios establecidos con los socios para confirmar el proceso de liquidación
2. Se procedió a revisar las liquidaciones de gastos realizadas en el trimestre de octubre a diciembre 2018

**Conclusión:**

Se tuvo a la vista los convenios de cooperación con ambas organizaciones confirmándose que se ha dado cumplimiento a lo establecido en cuanto a las regulaciones establecidas por cada socio, se ha cumplido con los procesos de liquidación de gastos en fecha y formatos establecidos.

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro****Auditoria Interna****Cuentas por cobrar****Cheques rechazados****Al 31 de diciembre de 2018****(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-18
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Nombre de la cuenta	Concepto	Fecha	Saldo
Cheques rechazados	Cheque rechazado del banco G&T de fecha 15 de noviembre 2018 por concepto de intereses moratorios del cliente Mario López de la agencia 12	31/12/2018	25,025
		Al 2 Total	25,025
			^
<b>Procedimiento:</b>			
1. Se solicitó al tesorero los cheques rechazados que tiene en su poder			
2. Se observó físicamente el cheque			
3. Por los cheques rechazados anteriormente se verificó su cobro posterior			
<b>Conclusión:</b>			
Con base en la revisión de los cheques rechazados, se concluye que no existe control interno en el resguardo y cobro de estos ya que el tesorero no dió seguimiento oportuno al mismo no se ha trasladado el caso al abogado para su gestión de cobro con el cliente. Ver recomendación segun hallazgo no. 12 del informe de auditoría interna.			

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoria Interna**

**Cuentas por cobrar**

**Otras cuentas por cobrar**

**Al 31 de diciembre de 2018**

**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-19
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

<b>Nombre</b>	<b>Concepto</b>	<b>Fecha</b>	<b>Saldo</b>
Otras cuentas por cobrar	Otras cuentas por cobrar	31/12/2018	30,335
		<b>Total</b>	<b>30,335</b>

^

**Procedimiento:**

1. Se procedió a revisar los documentos que soportan las otras cuentas por cobrar

**Conclusión:**

Cuenta por cobrar varias fueron revisadas y se encuentran debidamente soportadas por los documentos correspondientes.



**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoria Interna**  
**Cuentas por cobrar de clientes**  
**Estimación para cuentas incobrables**  
**Al 31 de diciembre de 2018**  
**(Cifras expresadas en Quetzales)**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-20
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

Cuenta	Saldo s/Contabilidad
Estimación de cuentas por cobrar sobre saldo de capital vencido con antigüedad mayor a 61 días	5,899,897
	<b>α</b>
Estimación de cuentas por cobrar sobre saldo de intereses vencidos con antigüedad mayo a 1 día	3,107,853
	<b>α</b>
<b>Totales</b>	<b>9,007,750</b>
	<b>α</b>

Análisis de suficiencia de la provisión de capital	
Atraso de cartera mayor a 61 días	
atraso de 61 a 90 días	538,523
atraso de 91 a 120 días	482,939
atraso de 121 a 180 días	678,086
atraso más de 181 días	4,380,008
Total	6,079,557
	^
Estimación para cuentas incobrables	5,899,897
Insuficiencia de estimación ajuste	(179,660)
	✓
Análisis de suficiencia de la estimación de intereses	
Atraso de cartera mayor a 1 día	3,107,853
Estimación para cuentas incobrables	3,107,853
Insuficiencia de estimación ajuste	-
	✓
Conclusión con base en el análisis efectuado se determino que la estimación de cuentas incobrables por concepto de capital es insuficiente en Q.179,660.00 y en el caso de la estimación de cuentas incobrables por concepto de interés esta es suficiente de acuerdo a lo estimado y la antigüedad de los mismos. Ver ajuste en cedula de ajustes C-3.	

Ente de Microfinanzas sin fines de lucro  
 Auditoría Interna  
 Cuentas por cobrar  
 Deficiencias y recomendaciones de control interno  
 Al 31 de diciembre de 2018

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-21 1/3
Supervisado por:	ME		
Fecha:	15/02/2019	Fecha revisión:	16/02/2019

No. Ref.	Condición	Causa	Efecto	Recomendación	Comentario del auditado	Fecha de compromiso	Responsable de implementación
1	C-4 1/4 Proceso de autorización de créditos, no se cumple con el límite autorizado para aprobación de montos de créditos según política establecida, durante el mes de diciembre 2018 según revisión realizada en 6 de 17 agencias se pudo observar que se sobrepasan los límites autorizados en Comité de Agencia.	Los asesores de créditos argumentan capacidad de pago de los clientes y el Coordinador de Agencia autoriza los montos indicados por ellos.	A futuro puede repercutir en falta de capacidad de los clientes y convertirse en de difícil recuperación.	No exceder el límite autorizado con de aprobación de créditos en comité de agencia.	De acuerdo A la observación.	A partir de la abril 2019	Gerente de Cartera
2	C-4 1/4 Revisión del auxiliar de clientes, no se revisa mensualmente el auxiliar de clientes contra el mayor general esto puede generar un descuadre entre ambos registros por el número creciente de clientes y agencias.	No se prioriza la actividad luego del cierre contable.	Genera descuadre entre registros posteriormente hay que conciliar lo que a su vez provoca que no se cuente con información actualizada de los clientes.	Asignar esta función a un miembro personal de manera que cada fin de mes se verifique ambos registros conciliados de manera permanente.	De acuerdo A la observación.	A partir de la junio 2019	Gerente de Cartera, Gerente de Tecnología e Información, Gerente de Administración y Finanzas

**Ente de Microfinanzas sin fines de lucro**  
**Auditoría Interna**  
**Cuentas por cobrar**  
**Deficiencias y recomendaciones de control interno**  
**Al 31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-21 2/3
Supervisado por:	ME	Fecha revisión:	20/02/2019
Fecha:	18/02/2019		

No.	Ref.	Condición	Causa	Efecto	Recomendación	Comentario del auditado	Fecha de compromiso	Responsable de implementación
3	C-4 2/4	No se cuenta con manuales actualizados de procedimiento que describan el flujo de operaciones del negocio.	Falta de un proceso establecido para la actualización de manuales.	El personal puede cometer errores en las actividades que se realiza por falta de conocimiento de los pasos correctos a seguir en el desarrollo de los procesos.	Realizar manuales de procedimientos y revisar los mismos de anualmente para determinar si es necesario realizar cambios y/o ajustes a estos.	De acuerdo con la observación.	A partir del 1º de junio 2019	Gerente de Cartera y Gerente de Administración y Finanzas
4	C-4 2/4	No se realizan de forma periódica confirmación de saldos de clientes.	No se ha priorizado esta actividad por parte del departamento de cartera.	Inconformidad por parte de los clientes del momento de solicitar estados de cuenta, o nuevos créditos, generando desconfianza de los registros del ente.	Que el departamento de cartera programe de realizar el proceso de confirmación de saldos de clientes al menos una vez al año.	De acuerdo con la observación.	A partir del 1º de junio 2019	Gerente de Cartera y Gerente de Administración y Finanzas

Ente de Microfinanzas sin fines de lucro  
 Auditoría Interna  
 Cuentas por cobrar  
 Deficiencias y recomendaciones  
 Al 31 de diciembre de 2018

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	C-21 3/3
Supervisado por:	ME		
Fecha:	18/02/2019	Fecha revisión:	20/02/2019

No.	Ref.	Condición	Causa	Efecto	Recomendación	Comentario del auditado	Fecha de compromiso	Responsable de implementación
5	C-4 4/4	No se deposita los cheques recibidos de las agencias un día después de su recepción en la oficina central se pudo observar que lo correspondiente a dos pagos de clientes se encontraba en Tesorería.	No se prioriza la actividad.	Perdida de documentos, falta de actualización de información del sistema de clientes, cheques al día de estados de cuenta de clientes desactualizado.	Dar cumplimiento de lo establecido de enviar a los depositar los cheques al día siguiente de su recepción.	De acuerdo con la observación.	A partir de la junio 2019	Gerente de Cartera y Gerente de Administración y Finanzas

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**

**Auditoría interna**

**Cuentas por cobrar**

**Cédula de marcas de auditoría**

**Al 31 de diciembre de 2018**

Hecho por:	JA	Papel de trabajo	CM-1
Supervisado por:	ME		
Fecha:	8/02/2019	Fecha revisión:	8/02/2019

<b>Descripción</b>	<b>Marca</b>
Sumado	^
Cuenta a circularizar	©
Cálculo aritmético verificado	✓
Atributo cumplido	v
Atributo no cumplido	x
Documento examinado a satisfacción	⊙
Cotejado con diario mayor general	α
Copia extraída del sistema contable	<b>CES</b>
Va para	€
Viene de	∃

**Ente de microfinanzas sin fines de lucro**  
**Informe de auditoría**

Guatemala 20 de marzo de 2019

Al Consejo de Administración

Hemos realizado la auditoría interna del rubro de cuentas por cobrar del ente de microfinanzas sin fines de lucro por el periodo correspondiente del 1 al 31 de diciembre de 2018 esta auditoría se efectuó de acuerdo al plan anual autorizado y sobre las transacciones realizadas, los procedimientos y controles vigentes en el proceso de cuentas por cobrar. El informe preliminar fue discutido con la administración el 5 de marzo de 2019.

Estas transacciones, procedimientos y controles son responsabilidad de la administración de la empresa y nuestra responsabilidad es realizar las pruebas necesarias para evaluar la eficiencia de los mismos y comunicar los resultados, así como proponer acciones correctivas y/o de mejoramiento donde sea necesario.

El trabajo de auditoría fue efectuado de conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

Dentro de las operaciones del ente las cuentas por cobrar, representan el mayor rubro para la obtención de ingresos para que el ente pueda continuar como negocio en marcha, radicando aquí la importancia de efectuar una revisión sobre las transacciones, procedimientos y controles generados.

Como resultado de nuestra auditoría, consideramos que el proceso de cuentas por cobrar presenta debilidades significativas en su control interno, las cuales enumeramos a continuación:

1. Hallazgo: proceso de autorización de créditos, no se cumple con el límite autorizado para aprobación de montos de créditos según política establecida, durante el mes de diciembre 2018 según revisión realizada en 6 de 17 agencias se pudo observar que se sobrepasan los límites autorizados en Comité de Agencia.

Criterio: debe ser evaluado el proceso de revisión y autorización que se está realizando en cada agencia para la aprobación de los créditos para verificar que la capacidad de pago de los clientes no ha sido excedida en estas aprobaciones.

Causa: los asesores de créditos argumentan capacidad de pago de los clientes y el Coordinador de Agencia autoriza los montos indicados por ellos.

Efecto: a futuro puede repercutir en falta de capacidad de pago de los clientes y convertirse en cuentas de difícil recuperación.

Recomendación: no exceder el límite autorizado de aprobación de créditos en comité de agencia.

2. Hallazgo: revisión del auxiliar de clientes, no se revisa mensualmente el auxiliar de clientes contra el mayor general esto puede generar un descuadre entre ambos registros por el número creciente de clientes y agencias.

Criterio: debe ser evaluado el proceso de cuadro del mayor general contra el registro auxiliar de clientes.

Causa: no se prioriza la actividad luego del cierre contable.

Efecto: genera descuadre entre ambos registros que posteriormente hay que conciliar lo que a su vez provoca que no se cuente con información actualizada de los clientes.

Recomendación: asignar esta función a un miembro del personal de manera que cada fin de mes se verifique que ambos registros cuadren y estén conciliados de manera permanente.

3. Hallazgo: no se cuenta con manuales actualizados de procedimiento que describan el flujo de operaciones del negocio.

Criterio: debe ser priorizado el proceso de elaboración y actualización de manuales de procedimientos.

Causa: falta de un proceso establecido para la actualización de manuales.

Efecto: el personal puede cometer errores en las actividades que se realiza por falta de conocimiento de los pasos correctos a seguir en el desarrollo de los procesos.

Recomendación: realizar manuales de procedimientos y revisar los mismos anualmente para determinar si es necesario realizar cambios y/o ajustes a estos.

4. Hallazgo: no se realizan de forma periódica confirmación de saldos de clientes.

Criterio: Se debe programar cada determinado tiempo el realizar confirmación de saldos con los clientes.

Causa: no se ha priorizado esta actividad por parte del departamento de cartera.

Efecto: inconformidad por parte de los clientes al momento de solicitar estados de cuenta, o solicitar nuevos créditos, generando desconfianza de los registros del ente.



Recomendación: que el departamento de cartera programe realizar el proceso de confirmación de saldos de clientes al menos una vez al año.

5. Hallazgo: no se deposita los cheques recibidos de agencias un día después de su recepción en oficina central se pudo observar que lo correspondiente a dos pagos de clientes se encontraba en Tesorería.

Criterio: Se debe cumplir con realizar los depósitos según el tiempo establecido.

Causa: no se prioriza la actividad.

Efecto: Perdida de documentos, falta de actualización de información del sistema de clientes, estados de cuenta de clientes desactualizado.

Recomendación: dar cumplimiento a lo establecido de enviar a depositar los cheques al día siguiente de su recepción.

6. Hallazgo: se observó que fue realizado un cargo a una agencia de forma incorrecta debido a que la asistente de cartera seleccionó al momento de la emisión del cheque el código de la agencia que no correspondía.

Criterio: revisar el funcionamiento del software y los accesos que le han asignado a las Asistentes de Cartera.

Causa: No se tiene delimitado la selección de agencias y accesos a Asistentes de Cartera.

Efecto: generar y proporcionar información incorrecta sobre la colocación de las agencias.

Recomendación: delimitar los accesos a Asistentes de carta en el software de créditos.

7. Hallazgo: se identificó durante el proceso de revisión que se realizó un abono de un cliente de forma incorrecta esto se debe que dentro del sistema

de cartera se pueden realizar abonos por medio de recibo de caja en las diferentes agencias del ente. y no se tiene bloqueada la opción para aplicar pagos únicamente a la agencia a la cual pertenece la asistente de cartera.

Criterio: Analizar los accesos que tiene autorizado un Asesor de Créditos dentro del sistema de Cartera para no realizar operaciones que no corresponden a su agencia asignada.

Dar la instrucción de bloquear accesos a asesores de crédito de poder seleccionar otras agencias a las que no pertenecen, únicamente tener autorización para realizar aplicaciones de pagos de las respectivas agencias.

Causa: no se tienen delimitadas las operaciones en el sistema de cartera para los Asesores de Crédito, lo que permite realizar operaciones en agencias que no les corresponde.

Efecto: generar información incorrecta en el sistema de cartera, inconformidad de los clientes ya que los abonos de sus pagos son mal aplicados, favorecer a algunos clientes.

Recomendación: bloquear accesos a Asesores de Crédito, o bien trasladar esta función a otro miembro del personal.

8. Hallazgo: no se tiene debidamente clasificada la cartera mayor a 181 dado que a la fecha los créditos examinados deben estar clasificados a cartera en jurídico para su seguimiento.

Criterio: Analizar el proceso de traslado de créditos con antigüedad mayor a 181 días para su seguimiento en jurídico.

Causa: desconocimiento del procedimiento por parte de los asesores de crédito ya que no se cuenta con el procedimiento actualizado.

Efecto: recuperación tardía de los saldos de crédito.

Recomendación: actualizar el procedimiento, compartirlo a los Asesores de Crédito dar la asesoría y/o capacitación para concluir los procesos a llevar a cabo.

9. Hallazgo: se determinó que no hay rotación de personal en el Departamento de Cartera, los asesores y asistentes de cartera centralizan las operaciones, con esto existe el riesgo que se puedan cometer de errores y/o irregularidades en el manejo del negocio.

Criterio: analizar poder realizar rotación de funciones en los puestos de Asesores de Crédito y Asistentes de Cartera para minimizar riesgos.

Causa: no se ha dado prioridad e importancia a realizar esta actividad dentro del departamento de Cartera.

Efecto: se pueden ocultar errores por parte del personal.

Recomendación: crear una política de rotación de personal, considerando períodos de vacaciones del personal, períodos pre y post parte entre otros.

10. Hallazgo: no hay un adecuado seguimiento y control de la cartera de créditos de funcionarios y empleados ya que durante la revisión se identificó que durante el mes de diciembre no fueron realizados descuentos al personal.

Criterio: se debe realizar el proceso de traslado de información al área de Recursos Humanos para el descuento en planilla cartera de créditos de funcionarios y empleados.

Causa: el departamento de Cartera no traslada la información de descuentos de manera oportuna al departamento encargado de realizar los descuentos en planilla.

Efecto: posible pérdida por descuentos no realizados al personal.

Recomendación: establecer un procedimiento adecuado del proceso de aprobación y descuentos de cuotas de créditos a funcionarios y empleados.

11. Hallazgo: no hay un adecuado seguimiento a la liquidación de gastos de viaje del personal ya que se pudo identificar que los empleados liquidan fuera de la fecha establecida en política.

Criterio: revisar la política y dar cumplimiento a la misma y/o establecer sanciones por incumplimiento.

Causa: no se da prioridad a esta actividad.

Efecto: hacer uso del dinero por parte del personal por el tiempo que se tarde en liquidar los anticipos otorgados.

Recomendación: realizar llamadas de atención al personal que no cumple con los tiempos establecidos de liquidación.

12. Hallazgo: se determinó que no se da seguimiento oportuno a los cheques rechazados de clientes por parte del Tesorero.

Criterio: revisar el proceso de seguimiento por cheques rechazados.

Causa: no hay supervisión del jefe inmediato.

Efecto: pérdida monetaria

Recomendación: establecer un proceso de seguimiento supervisión por cheques que se manejan en el área de Tesorería.

13. Hallazgo: durante la prueba de notas de crédito se determinó que en ocho agencias se están realizando operaciones de nota de crédito sin la debida autorización del Coordinador de agencia.

Criterio: revisar el proceso de aprobación en software de clientes.

Causa: el software no tiene limitado quien aprueba notas de débito y crédito

Efecto: pérdida monetaria


Recomendación: delimitar accesos de autorización en software de clientes.

Los hallazgos y recomendaciones fueron discutidos y aceptados por los Gerentes de las áreas involucradas.

Luego del trabajo realizado por Auditoría interna se puede concluir que hay aspectos importantes de seguimiento por los departamentos involucrados y la Dirección General con el objetivo de proteger el patrimonio del ente, así como como también proporcionar información oportuna y confiable a los clientes del programa de microcréditos, sin embargo, las cifras que se presentan en el rubro de cuentas por cobrar son razonables.

En la realización de esta auditoría y en la discusión del informe, agradecemos la colaboración y el compromiso mostrado por el personal involucrado, que permitieron el cumplimiento en las fechas para la ejecución de nuestro trabajo. Este compromiso mostrado, permitirá la implementación adecuada y oportuna de las recomendaciones dadas en este informe.

Atentamente,



Lic. Carlos López  
Auditor Interno

## ANEXO 1

### Formato de carta de confirmación de clientes

---

Ente de micro finanzas sin fines de lucro

Por el número de clientes a circularizar únicamente se presenta el siguiente modelo de carta a utilizar

Fecha: \_\_\_\_\_

Destinatario

REF: \_\_\_\_\_  
(Código del Cliente)

Estimados señores:

Con el objeto de obtener información independiente de nuestras cuentas por cobrar, les solicitamos confirmar al Departamento de Auditoría Interna, el saldo de su cuenta al 31 de diciembre del 2017. Para el efecto adjuntamos en el estado de cuenta el saldo a su cargo a la fecha indicada. Si el saldo está de acuerdo con sus registros le agradeceremos indicarlo, firmando en el espacio provisto al pie de la presente, y de no coincidir, favor indicarnos el saldo que muestran sus registros y detallar la información que lo integra para establecer la diferencia. Le agradecemos de antemano su colaboración con nuestros auditores y les adjuntamos un sobre rotulado con sellos postales para facilitar su respuesta.

Atentamente,

(f) \_\_\_\_\_

Lic. Jaime Arévalo

Director General

Corte Aquí

---

Ente de microfinanzas sin fines de lucro.

Ref: \_\_\_\_\_

Auditoría Interna

(código del cliente)

SI \_\_\_ NO \_\_\_ estamos de acuerdo con el saldo de Q. \_\_\_\_\_ que muestran sus registros al 31 de diciembre del 2018.

Observaciones:

---

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Cliente

\_\_\_\_\_  
Sello de la Empresa

Fecha \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_ Puesto \_\_\_\_\_

## CONCLUSIONES

1. Las cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas representa el derecho frente a los clientes que surgen de la actividad de otorgamiento crediticio y representa el rubro más importante de la información financiera, por lo cual es necesario contar con controles internos eficientes.
2. Como resultado de la auditoría realizada al ente de microfinanzas sin fines de lucro se establece que la falta de auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar no permite a la administración contar con alertas para mejorar los sistemas de control interno, según prueba realizada de cheques rechazados se pudo evidenciar que no se da el adecuado seguimiento para su cobro.
3. En un ente de microfinanzas sin fines de lucro la falta de auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar no permite evaluar la correcta aplicación de políticas, procedimientos y metodologías crediticias establecidas por el ente, ya que se estableció por medio de las pruebas realizadas en la concesión de créditos que no se está cumpliendo con las políticas establecidas, en cuanto a los límites para la concesión de créditos.
4. Con base en la auditoría realizada se confirma la importancia de realizar auditoría interna al rubro de cuentas por cobrar en un ente de microfinanzas sin fines de lucro para que este rubro no se vea afectado por errores que fueron detectados durante las pruebas al proceso de emisión de notas de crédito y débito.
5. El contador público y auditor, puede desarrollar una visión general del entorno económico de cualquier tipo de entidad, incluyendo un ente de

microfinanciamiento, esto debido a su preparación profesional, puede generar políticas, controles, herramientas, instrumentos que mitiguen los riesgos, que generen inestabilidad a los resultados del ente.



## RECOMENDACIONES

1. Para un ente de microfinanzas sin fines de lucro es de vital importancia contar con controles internos eficientes para ello es importante realizar un monitoreo constante de dichos controles para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas por el ente.
2. Realizar auditoría interna de cuentas por cobrar brinda información para verificar el cumplimiento de los sistemas de control interno ya establecidos, y recomendar mejoras en los procesos para corregir falencias y mitigar riesgos, cumpliendo con lo establecido en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
3. Llevar a cabo auditoría interna a un ente de microfinanzas sin fines de lucro para evaluar periódicamente la correcta aplicación de políticas, procedimientos y metodologías crediticias establecidas por la administración.
4. Se debe incluir dentro de la planificación del departamento de auditoría interna realizar auditoría específica al rubro de cuentas por cobrar, acorde a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.
5. El contador Público y Auditor debe contar con el conocimiento general del funcionamiento de la entidad para apoyar a la administración de la misma a detectar e informar de riesgos que puedan provocar resultados adversos en la operación del negocio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas, Guatemala, 31 de mayo 1985.
2. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 17-73, Código Penal y sus reformas, 27 de julio de 1973.
3. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 6-91, Código Tributario y sus reformas, 02 de octubre de 1991.
4. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas, 13 de marzo 2012
5. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 19-2002, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus reformas, 15 de mayo de 2002.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 25-2016 Ley de Entidades de Microfinanzas y de Entes de Microfinanzas Sin Fines de Lucro, publicado en el Diario Oficial el 10 de mayo de 2016, 11 de noviembre del 2016.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 02-2003 Ley de Organizaciones no Gubernamentales para el Desarrollo, 24 de febrero de 2003.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas, 07 de mayo de 1992.

9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria, Diario de Centro América, 23 de agosto de 2016.
10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 67-2001 Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Diario de Centro América, 17 de diciembre de 2001.
11. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 1441 Código de Trabajo 29 de abril 1961.
12. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 42-92 Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público, Diario de Centro América, 2 de julio 1992.
13. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 76-78 Ley Reguladora de la Prestación del Aguinaldo Para los Trabajadores del Sector Privado y Público, Diario de Centro América, 30 de noviembre 1978.
14. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, (2013) Control Interno – Marco Integrado
15. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, (2009) Normas Internacionales de información financiera para pequeñas y medianas entidades NIIF para PYMES, y sus reformas.

16. García Hanzon Jesica & Salazar Escobar Paola, (2005) Métodos de administración y evaluación de riesgos, Universidad de Chile facultad de economía y negocios.
17. Instituto de auditores internos de Estados Unidos de Norte América, (2017) Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
18. Jefe del Gobierno de la República de Guatemala, Enrique Peralta Azurdia Decreto Ley 106, Código Civil y sus Reformas.
19. Lefcovich Mauricio León, (2008) Auditoría interna un enfoque sistémico y de mejora continua.
20. Red de Microfinanzas de Guatemala, Redimif, (2017) La Microempresa en Guatemala. p.p. 50.
21. Superintendencia de Bancos, (2011) Sector Microfinanzas Análisis de sectores económicos, septiembre, p.p. 23
22. Superintendencia de Bancos, (2016) Suplemento Mensual correspondiente a septiembre, Información de instituciones sujetas a la vigilancia en inspección de la SIB. p.p 28
23. Trujillo, Álvaro y Galvis, Carmen, (2002) Manual para la gestión y el control integral de Riegos en entidades especializadas en Microcrédito, Documento elaborado con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo BID, México. p.p 85

## WEBGRAFÍA

24. Alejandra Ordoñez Crece el sector de las microfinanzas en Guatemala recuperado de <https://revistamyt.com/crece-el-sector-de-microfinanzas-en-guatemala-por-los-emprendimientos/> consultado 7/10/2018 15:10 horas
25. Asociación gremial de microfinanzas, red de instituciones microfinancieras y de desarrollo social, Instituciones que la conforman (AGREMIF) recuperado de [www.agremif.org](http://www.agremif.org) consultado 2/10/2018 18:30 horas
26. American Accounting Association, Construcción de un concepto universal de auditoría. Recuperado de <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse1.html> Consultado el 05/10/2018 19:15 horas.
27. Carlos Piñeiro Sánchez, Manuel Rodríguez López, Pablo de Llano Monelos Mapa de riesgos: identificación y gestión de riesgos Atlantic review of Economics 2nd. Volumen 2013 recuperado de [http://www.unagaliciamoderna.com/Eawp/coldata/upload/mapa\\_de\\_riesgos\\_19\\_06\\_13.pdf](http://www.unagaliciamoderna.com/Eawp/coldata/upload/mapa_de_riesgos_19_06_13.pdf) consultado el 10/10/2018 20:30 horas
28. Colegio de contadores públicos de México boletín No.6 de investigación de la comisión de desarrollo de entidades con propósitos no lucrativos septiembre del 2013 recuperado de [www.ccpm.org.mx](http://www.ccpm.org.mx) consultado 15/10/2018 17:50 horas
29. Federación de cooperativa de ahorro y crédito rurales Gestión de cobros recuperado de <https://facebook.com/federural> consultado 30/09/2018 21:15 horas.

30. Federación de cooperativa de ahorro y crédito R.L.- Estadística de instituciones en Guatemala recuperado de [www.micope.com.gt](http://www.micope.com.gt) Consultado 20/08/2017 20:30 horas
31. Información de entidades guatemaltecas del microfinanzas información Exchange [www.redcamif.org](http://www.redcamif.org) consultado 30/09/2018 18:30 horas
32. Instituto nacional de estadística, Estadística de población activa en Guatemala recuperado de [www.ine.gob.gt](http://www.ine.gob.gt). Consultado 15/07/2017 21:00 horas.
33. Junta monetaria 93-2005 Reglamento para la administración del riesgo de crédito recuperado de [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt) consultado 03/10/2018 20:45 horas.
34. Ley contra el lavado de dinero u otros activos recuperado de <https://wikiguate.com.gt/ley-contra-el-lavado-de-dinero-u-otros-activos-documento/> consultado 05/10/2018 19:15 horas.
35. Microfinanzas en Centro América compendio regional Cuaderno No. 6 recuperado de [www.redcamif.org](http://www.redcamif.org) consultado 10/10/2018 21:45 horas.
36. Microfinanzas, microcréditos conceptos y definiciones básicas recuperado de <https://microfinanzasglobal.com/definicion/> consultado 06/10/2018 12:50 horas.
37. Lefcovich Mauricio León, Definición de Control Interno, recuperado de <https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html> Consultado 28/02/2019 13:44 horas

38. Red Financiera de Asociaciones Comunitarias, Instituciones afiliadas que la conforman recuperado de [www.redfasco.org.gt](http://www.redfasco.org.gt) consultado el 12/10/2018 17:15 horas.
39. Red de instituciones de microfinanzas, Instituciones que la conforman recuperado de [www.redimif.org](http://www.redimif.org) consultado 19/10/2018 22:20 horas.
40. Superintendencia de Bancos Intendencia de Verificación Especial delitos que conlleva el lavado de dinero recuperado de [www.sib.gob.gt](http://www.sib.gob.gt) [www.ive.gob.gt](http://www.ive.gob.gt) consultado 22/10/2018 22.00 horas.
41. Wolters Klumer Diccionario empresarial Gestión de Riesgo, Recuperado de [www. http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/content/inicio.aspx](http://www.diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/content/inicio.aspx) consultado el 01/10/2018 15:30 horas.