

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

“EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA
EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO
Y VIDRIO”

TESIS

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

POR

DANILO RAFAEL CUX TECÚN

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, JUNIO DE 2021

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

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

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

Matemática-Estadística	Lic. Carlos Humberto Hernández Prado
Contabilidad	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
Auditoría	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Secretario	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Examinador	Lic. Elda Margarita Gómez de Román

Guatemala, 01 de abril de 2019

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

Respetable Señor Decano:

De conformidad con la designación contenida en el DICTAMEN DE AUDITORIA No. 151-2018 de fecha veinticuatro de abril de dos mil dieciocho, del Decanato de la Facultad de Ciencias Económicas para asesorar a Danilo Rafael Cux Tecún, registro académico 200813305 en su trabajo de tesis denominado "EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO Y VIDRIO", me permito informarle que de conformidad con la revisión de la investigación realizada, la misma llena los requisitos que el reglamento establece.

Con base en lo anteriormente expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado para su presentación por el estudiante en el Examen Privado de Tesis, previo a optar el Título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,

Lic. Msc. Ronald Eduardo Hurtarte Chavarría
No. de Colegiado: 805

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 1,176-2020
Guatemala, 12 de marzo del 2020

Estudiante
DANILO RAFAEL CUX TECÚN
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 22-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 11 de Noviembre de 2019 y modificado en el Punto Quinto, inciso 5.14, subinciso 5.14.2 del Acta 03-2020, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.14 Graduaciones

5.14.2 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría y Administración de Empresas, 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 Administración de Empresas

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

DANILO RAFAEL CUX TECÚN	200813305	EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO Y VIDRIO
----------------------------	-----------	--

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



m.ch

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por permitirme la vida y con su fortaleza llegar hasta este punto de mi carrera.
- A MI MADRE:** Mayra Magalí Tecún Orozco de Cux, por ser el ángel enviado por Dios para apoyarme, hacerme crecer como persona, creer en mí cuando más lo necesitaba, a pesar de sus quebrantos de salud y pérdidas irreparables.
- A MI PADRE:** Rafael Cux Puluc, por su comprensión, incansable seguridad, por sus grandes sacrificios, por apoyarme durante esta travesía que fue mi carrera.
- A MIS HERMANOS:** Mayra Verónica, Cesar Oswaldo, Lucrecia Marisol, Iris Valesca, por la comprensión brindada, afecto y apoyo.
- A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECÓNOMICAS:** Por ser fuente de conocimientos y por convertirse en mi hogar durante mi estadía
- A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:** Por haberme brindado la oportunidad de formarme académicamente y convertirme en profesional.

ÍNDICE

	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO Y VIDRIO	
1.1 La empresa	1
1.1.1 Definición	1
1.1.2 Importancia y finalidad	2
1.1.3 Tipos de empresas	3
1.1.4 Organización	5
1.2 Empresa dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio	8
1.2.1 Estructura organizacional de una empresa dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio	10
1.3 Legislación aplicable	11
1.3.1 Constitución Política de la República de Guatemala	11
1.3.2 Decreto 10-2012 Libro I, Sección Impuesto Sobre la Renta, Ley de Actualización Tributaria	12
1.3.3 Decreto 27-92 y sus Reformas, Ley de Impuesto al Valor Agregado	14
1.3.4 Decreto 37-92 y sus Reformas, Ley de Impuestos de Timbres Fiscales y Papel Sellado,	14
1.3.5 Decreto 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad	15
1.3.6 Decreto 6-91 y sus Reformas, Código Tributario	16
1.3.7 Decreto 2-70 y sus Reformas, Código de Comercio	18
1.3.8 Decreto 1441-61 y sus Reformas, Código de Trabajo	18

1.3.9	Normas ISO 9001	19
-------	-----------------	----

CAPÍTULO II

ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

2.1	Definición e Importancia	20
2.1.1	Clasificación de Cuentas por Cobrar	21
2.1.2	Clasificación de Cuentas por Cobrar	22
2.2	Administración de Cuentas por Cobrar	22
2.2.1	Políticas de Crédito	25
2.2.2	Principales fuentes de información para otorgar créditos	27
2.2.3	Métodos y procedimientos para recuperación de créditos	31
2.3	Reportes del Área de Cuentas por Cobrar	35
2.3.1	Análisis por antigüedad de saldos	35
2.3.2	Proyección de saldos por cobrar	37
2.4	Cuentas Incobrables	38

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO Y LA AUDITORÍA INTERNA

3.1	Definición e Importancia del Control Interno	39
3.1.1	Métodos de Evaluación del Control Interno	40
3.2	Control Interno - Marco Integrado del Informe COSO	40
3.2.1	Antecedentes del Informe COSO	41
3.2.2	Importancia del Informe COSO	42
3.3.3	Estructura del Marco Integrado de Control Interno	43
3.4	Auditoría Interna	48
3.4.1	Misión	48
3.4.2	Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna	48

3.4.3	Código de Ética del Contador Público y Auditor	49
3.4.4	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	51
3.4.5	Guías de Implementación	55
3.4.6	Guías Complementarias	55
3.4.7	Fases de la Auditoría Interna	55

CAPÍTULO IV

EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO Y VIDRIO (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes	57
4.2	Nombramiento	62
4.3	Planificación	63
4.4	Cuestionario de Control Interno Preliminar	70
4.5	Programa de Trabajo	73
4.6	Trabajo de Campo	76
4.7	Informe de Evaluación	178
	CONCLUSIONES	190
	RECOMENDACIONES	192
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	194

ÍNDICE DE FIGURAS

	PÁGINA
Figura 1: Estructura Organizacional de ALUVID, S.A.	60
Figura 2: Estructura Organizacional del Área de Cuentas por Cobrar	118

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁGINA
Cuadro 1: Ejemplo Análisis de Antigüedad de Saldos según Crédito	36
Cuadro 2: Proyección de Pagos a Cierta Fecha	37

INTRODUCCIÓN

En una Economía cambiante es necesario que las empresas posean controles y procedimientos, que permitan al Consejo de Administración afrontar dichos cambios a través de una práctica de mejora continua, de esta forma evolucionar para afrontar los objetivos establecidos.

La evaluación de un sistema de control interno en el Área de Cuentas por Cobrar, permite verificar que los controles y procedimientos que se encuentren implementados, que estos sean utilizados de forma adecuada en las operaciones que se llevan a cabo en dicha área, el realizar esta evaluación permite analizar las respuestas a los diferentes conflictos que puedan ocurrir, de esa forma detectar deficiencias, ausencia de controles, para proponer soluciones, recomendaciones que permitan tener un equilibrio óptimo entre objetivos de la empresa y los riesgos relacionados entre las actividades del área con los colaboradores quienes las ejecutan.

Contar con registros adecuados en el área de cuentas por cobrar permite la toma de decisiones enfocadas a un direccionamiento de capital hacia inversión por medio de la recuperación de dichas cuentas por cobrar, también permite tomar decisiones acerca de la calidad de la gestión que está realizando el área financiera para la recuperación de estas cuentas y a la vez permite tener cartera sana que representen un giro normal o recuperación normal de un activo que se había convertido en un derecho.

El trabajo de tesis denominado “EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO Y VIDRIO” en el capítulo

uno, se presentan los conceptos básicos, legislación aplicable, tipo de organización de las empresas en Guatemala y específicamente las de cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio.

En el capítulo dos, se desarrolla lo relacionado a los temas del Área de Cuentas por Cobrar, generalidades, administración como políticas de crédito y cobro, informes que generan valor, así como la clasificación que existe y la presentación en los Estados Financieros.

En el capítulo tres, se desarrolla lo concerniente al Control Interno, la metodología que se debe usar para evaluar un sistema, conceptos, antecedentes y la estructura del mismo para poder realizar una análisis del sistema de control interno, también se desarrollan temas de Auditoría Interna, conceptos generales, datos importantes como lo son el Código de Ética, Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, entre otros.

Y en el capítulo cuatro, se desarrolla el caso práctico correspondiente a la evaluación de un sistema de control interno del área de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio, terminando con un informe de la evaluación para la dirección de la empresa, el cual contiene los hallazgos encontrados para convertirlos en oportunidades de mejoras así como recomendaciones acerca de los mismos.

Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones que se consideraron oportunas.

CAPÍTULO I

EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE ALUMINIO Y VIDRIO

1.1 La empresa

Es un grupo de personas estructuradas de tal forma que puedan llevar a cabo un mismo fin en su conjunto, prestando servicios, venta de bienes, transformación de bienes en otros para recibir una remuneración a cambio.

Para que la empresa pueda desempeñarse con efectividad todos los procesos que interactúan entre sí dentro de la empresa deben de encajar y formar una cadena de procedimientos para lograr la consecución de los objetivos planteados por la entidad.

1.1.1 Definición

Es una entidad que se dedica a transformar, vender bienes y prestar servicios a otras personas llamadas clientes para satisfacer sus necesidades y de esta forma la empresa recibe una rentabilidad a cambio del proceso.

“Se entiende por empresa mercantil al conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes y servicios.” (3:112)

Una empresa es un conjunto de factores de producción combinados bajo la dirección, responsabilidad y control del empresario, cuya función es producir con un objetivo determinado. Los factores de producción son tres: tierra (recursos naturales), trabajo (mano de obra) y capital (recursos financieros, maquinaria, medios de producción).

Las empresas nacen con el comercio y su evolución como tal ha sido conforme el transcurso de la historia, se puede dividir en cuatro etapas como lo son:

- a) Primitiva: Eran los pequeños talleres generalmente eran tareas realizadas por el núcleo familiar para el sustento de la misma y los productos eran cambiados por otros, tenía un modelo de organización de feudalismo.
- b) Comercial: Se seguía con el núcleo familiar pero ahora ya se cambiaba por dinero, ya se contaba con un modelo de organización de tipo mercantilista.
- c) Industrial: Con la llegada de la maquinaria de vapor se remplaza la mano de obra y se cambia por la automatización en esta parte de la historia se crea la oferta y la demanda, la empresas ya son complejas, organizadas y con un modelo de organización de tipo capitalista.
- d) Post-Industrial: Surgen nuevos negocios por la forma de producir energía y el crecimiento de las tecnologías tanto de comunicación como internet, la empresas complejas, organizadas y con un modelo de organización de tipo capitalista pero ahora ya son multinacionales o globalizadas.

1.1.2 Importancia y finalidad

Las empresas proporcionan a la población trabajo con el cual poderse sustentar, el auge de las mismas beneficia a la personas porque mientras más empresas existan en un país mayor desarrollada estará su población, en Guatemala las mayoría de empresas son de tipo manufacturera, industrial, agrícolas, entre otras.

La finalidad de toda empresa es la acumulación de capital a través de la venta de bienes, prestación de servicios y transformación de bienes por otros, el Estado debe proveer las condiciones para que las empresas puedan desenvolverse de esta forma pueda crecer el nivel económico del país, exportando e importando producto para elevar la calidad de vida.

En Guatemala existen diversas gremiales dependiendo el sector económico al que pertenezca y así poder afiliarse para poder contar con beneficios y ayudas para que las empresas puedan desarrollarse de mejor manera.

1.1.3 Tipos de empresas

Existen diferentes clasificaciones dependiendo del punto de vista en que se quiera analizar, se pueden mencionar las siguientes:

- a) Según el Ministerio de Economía a través del Acuerdo Gubernativo número 211-2015 se puede clasificar en:
 - Microempresa: es aquella que posee de uno a diez empleados que generen en ventas anuales de uno a ciento noventa salarios mínimos mensuales.
 - Pequeña Empresa: es aquella que posee de once a ochenta empleados que generen en ventas anuales de ciento noventa y uno a tres mil setecientos salarios mínimos mensuales.
 - Mediana Empresa: es aquella que posee de ochenta y un a doscientos empleados que generen en ventas anuales de tres mil setecientos un quince mil cuatrocientos veinte salarios mínimos mensuales.

- b) Según la propiedad de la misma, se puede clasificar en:
- Empresa Privada: es aquella que en la cual el capital y los propietarios son personas particulares, el fin común es el lucro.
 - Empresa Pública: es aquella que obtiene su capital de fondos públicos y son controladas por el Estado, su fin común es el bien público están a disposición de la población.
- c) Según el sector económico, se puede clasificar en:
- Primarias: Son aquellas que están dedicadas a obtener recursos naturales o materias primas por ejemplo las: agrícolas, pesqueras y mineras.
 - Secundarias: Son aquellas que están dedicadas a procesar o transformar materias primas o bienes en otros productos más elaborados por ejemplo: fábricas industriales y de construcción.
 - Terciarias: Son aquellas que prestan servicios aquí se encuentran los servicios de transportes y comunicaciones.
- e) Según el Decreto 2-70, Código de Comercio; en el Artículo 10 indica que las sociedades mercantiles, son sociedades organizadas bajo forma mercantil y se clasifican en las siguientes:
- Sociedad Colectiva: Es aquella que existe bajo una razón social y todos los socios responden de forma a las obligaciones sociales.
 - Sociedad en Comandita Simple: Es aquella compuesta por socios comanditados que responden de forma solidaria a las obligaciones y socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada con respecto al monto de sus aportaciones.
 - Sociedad de Responsabilidad Limitada: Es aquella compuesta por varios socios que están obligados al pago de aportaciones y por

las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad.

- Sociedad Anónima: Es aquella que tiene el capital dividido por acciones, la responsabilidad de los accionistas está limitado al pago de las acciones suscritas.
- Sociedad en Comandita por Acciones: Es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden de forma solidaria por las obligaciones y socios comanditarios responden de forma limitada con respecto al monto de acciones suscritas.

1.1.4 Organización

Para que las empresas funcionen adecuadamente tienen que contar con organización que es la unidad de coordinación. Es la coordinación de las actividades de las personas y del uso de los elementos materiales. La organización es una de las cuatro tareas básicas de la función administrativa que adicionalmente a esta se encuentran: la planificación (establecer lo que se va a hacer), la dirección (hacer que se lleve a cabo lo planificado), el control (asegurarse que las cosas se han hecho como es debido) y por supuesto la organización (asignar los elementos disponibles a las tareas a realizar).

Organizar significa asignar tareas e instrumentos de trabajo a las personas, estableciendo la relación entre ellas. La necesidad de organización se justifica por la complejidad de la empresa. La organización comienza por la agrupación de actividades. Este primer paso dentro de la empresa es la departamentalización. Cada departamento es la unión de diversos elementos en función de una característica común. Los criterios de agrupación para formar departamentos son dos:

- a) Según los elementos comunes a la función del departamento.
- b) Según los objetivos. Estos dos criterios nos dan dos tipos distintos de departamento:
 - Departamento por funciones: Se agrupan por funciones o finalidades comunes, esta forma de organizar es la más empleada en la mayoría de empresas se crean departamentos por ejemplo: producción, ventas, recursos humanos, financiero, etc.
 - Departamentos diversificados: Se agrupan por productos o por áreas geográficas.

La estructura organizativa de una empresa está formada por el conjunto de elementos que la integran, junto con las atribuciones que tienen asignadas, las relaciones jerárquicas y funcionales existentes entre los mismos, cada empresa posee una estructura parecida pero no igual ya que depende del tipo de empresa y el sector a que se dedique lo que defina su estructura, así el gran reto para la dirección de cualquier empresa consiste en organizar del modo más eficaz, adaptándose a las circunstancias.

El Organigrama o estructura organizacional es la representación gráfica de la forma en que estructurada y definida la empresa, el organigrama permite ver las relaciones, dependencias y conexiones que pueden existir, lo realiza la dirección y establece la cadena de mando y delegaciones de autoridad.

El uso de los organigramas surge de la necesidad de representar gráficamente al conjunto de personas, niveles de responsabilidad, departamentos y funciones, sus relaciones, canales de transferencia de órdenes y comunicaciones que aparecen en el funcionamiento de la empresa. En el organigrama debe quedar perfectamente claro:

- a) Los niveles de autoridad: la jerarquía.
- b) El flujo de autoridad y la delegación, la conexión entre los distintos niveles jerárquicos.
- c) Los puestos de trabajo, las personas que lo ocupan y las atribuciones que tienen asignadas. La división de las tareas entre los trabajadores.
- d) Los departamentos o agrupaciones de personas y puestos de trabajo.
- e) Los canales de comunicación.

Existen varios tipos de estructuras de organización tales como:

- a) Funcional: La estructura organizacional funcional se basa en las tareas de cada colaborador.
- b) El modelo lineal o jerárquico: es la estructura utilizada en empresas pequeñas dominadas por un empresario director. La coordinación de las tareas se hace vía supervisión directa, hay poca especialización de tareas y escasa formalización. El poder está centralizado, se basa en el principio de jerarquía y en el mantenimiento de la unidad de mando. Es un modelo sencillo que puede valer en empresas tradicionales pero con inconvenientes como la excesiva concentración de autoridad, la tendencia a la rigidez y una cierta falta de respuesta técnica en entornos dinámicos.
- c) Estructura en línea y staff: es aquella en la que se combinan las relaciones de autoridad directa, propias de la estructura lineal, con relaciones de consulta y asesoramiento, está formado por personas o departamentos que esencialmente les asesoran en la actualidad este es el más común ya que muchas empresas están solicitando apoyo o asesoramiento de personas que les reporten directamente a la asamblea general y que no respondan ante el Gerente General sino que supervisen el sistema organizacional de la empresa, los más

comunes son los departamentos de Auditoría Interna, Gestión de Calidad, Asesores Legales, entre otros.

1.2 Empresa dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio

Las empresas de cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio, son aquellas que se dedican a la fabricación, instalación de ventanería, domos, pérgolas, techos, fachadas de vidrio templado, fachadas de Material Compuesto de Aluminio por sus siglas en inglés (ACM), pasamanos de vidrio empotrado, variedad de tipos de puertas de seguridad y de lujo, muros cortina con diferentes especificaciones dependiendo la solicitud del cliente ya sea para estética, para reducir impactos en consumo de energía eléctrica y cumplimiento de Normas Internacionales.

El campo de la construcción de este tipo de instalación se está volviendo cada vez más competitivo y cada vez mayor número de empresas se especializan con certificaciones internacionales en los procesos, seguridad industrial y con productos certificados según fichas técnicas tanto para las materias primas principales como lo son el vidrio y el aluminio como para los insumos necesarios para la instalación de los mismos como el sellador estructural, cinta vhb, tornillería, neolite.

Ahora con el impacto ambiental hay muchos clientes que se preocupan por esto y se ha creado una nueva tecnología de productos amigables con el ambiente, los edificios construidos con esta tecnología reciben la certificación Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental por sus siglas en inglés (LEED) desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de estados Unidos, esta certificación abarca todo lo referente al edificio y no únicamente la ventanería.

Los departamentos con mayor auge en construcciones verticales son Guatemala y Quetzaltenango, algunas de las características de este tipo de empresas es que son generalmente sociedades anónimas, afiliadas a la Cámara Guatemalteca de la Construcción, los principales países proveedores son China, Estados Unidos, El Salvador, Alemania y España, los principales países a quienes se instala son los países de Centro América por la cercanía con Guatemala y los trámites tanto aduanales como laborales.

Entre los principales productos se encuentran:

- a) Ventanería Aluminio y Vidrio: este producto se puede instalar en interiores como exteriores dependiendo las combinaciones de vidrio para que pueda resistir el impacto térmico del exterior, el aluminio puede tener varios acabados dependiendo el anodizado del mismo, este tipo de ventanearía es de mucha mayor durabilidad y calidad que la ventanearía de pvc.
- b) Fachada de Vidrio con soportes: está constituido por un vidrio al cual se le realiza un tratamiento térmico por medio de un horno templador para que las propiedades del mismo puedan cambiar para que sea más resistente que un vidrio normal y pase a ser lo que comúnmente llamado como vidrio de seguridad o vidrio templado, es el que se utiliza en los vehículos, este se usa para fachadas lujosas debido al tipo de vidrio resistente se le agregan unos agujeros en los extremos para colocarle soportes para que puedan colocarse sin necesidad de una estructura de aluminio, únicamente va unión a hueso con los otros vidrios.
- c) Muro Cortina con Vidrio: este es el producto clave de las empresas de cerramientos, ya que se usa en los edificios que normalmente se

puede apreciar que son de vidrio únicamente, pero llevan una estructura de aluminio acorde a las inercias de carga y presiones de vientos debidamente analizadas, sobre esta estructura se instalan los vidrios, también existen los muro cortina con aluminio visto parecidos a la ventanería pero con refuerzos por ser un edificio corrido, el agregado de este producto es la inclusión del vidrio aislante este tipo de vidrio dependiendo las características puede llegar a tener un buen ahorro energético es decir que por las modulaciones del vidrio se ahorra en aire acondicionado ya que no permite que ingrese el calor del exterior hacia el interior del edificio otra característica es la disminución al impacto sonoro ya que también ayuda a reducir el ruido del exterior y que este no viaje hacia el interior del edificio, es decir es un vidrio termo-acústico.

- d) Fachada de ACM: el ACM que significa Material Compuesto de Aluminio en sus siglas en inglés es Aluminium Composite Material, es un sub-producto del aluminio que viene en forma de planchas este se usa para decoración y revestimiento de fachadas en los edificios se instala con una estructura de aluminio para que pueda soportar el peso de las planchas, es un material maleable por lo cual se puede cortar y doblar para poder revestir incluso formas cilíndricas.

1.2.1 Estructura organizacional de una empresa dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio

Cada empresa sigue un sistema organizacional adecuado a sus funciones y objetivos. Según la misión y visión de la misma se define una estructura organizacional a seguir. Por eso, hay organizaciones cuyo modelo dispone de más niveles jerárquicos.

La estructura organizacional de este tipo de empresas es parecida al que utilizan la de las demás instituciones cuenta con un departamento financiero, departamento de ventas, departamento de recursos humanos, departamento de producción y el agregado es el departamento de instalación que es el que ejecuta lo solicitado por el cliente este departamento trabaja en simultaneo con el producción ya que uno departamento produce y el otro instala, esto conlleva a la creación de un departamento adicional el de control de calidad para supervisar los proyectos.

La forma de organización es conforme a sus funciones combinada con un modelo lineal y de asesoramiento ya que a medida que la estructura jerárquica asciende, disminuye el número de cargos y aumenta el índice de responsabilidades.

1.3 Legislación aplicable

Las empresas tienen que cumplir con ciertos lineamientos tanto legales como fiscales, dentro de los cuales se encuentran:

1.3.1 Constitución Política de la República de Guatemala

En la Constitución se encuentran los derechos de los guatemaltecos y deberes del Estado y como tal en el Artículo 34 se establece el derecho a asociación, donde indica que nadie está obligado a asociarse a menos que sea para colegiarse como profesional. Así también quienes son los encargados de decretar impuestos, en este caso se tiene al Congreso de la República, según el Artículo 165 como una atribución y el Presidente de la República en el Artículo 183 como funciones y exoneraciones de los mismos.

Esto quiere decir que la Constitución Política de la República de Guatemala otorga la potestad tributaria al Congreso de la República. Esto proporciona la certeza de que ningún organismo gubernamental puede imponer cargas fiscales sobre el sector privado.

1.3.2 Decreto 10-2012, Libro I, Sección Impuesto Sobre la Renta, Ley de Actualización Tributaria,

Este decreto reforma el Impuesto Sobre la Renta en el Libro I, el cual en el Artículo 1, decreta un impuesto para toda renta gravada que obtengan las personas individuales o jurídicas, es el impuesto directo que se aplica en Guatemala a la renta que obtenga toda entidad, proveniente de la inversión de capital, del trabajo o la combinación de ambos, se establecen tres tipos de rentas, las rentas de actividades lucrativas, las rentas de trabajo y las rentas de capital o ganancia de capital según el Artículo 2.

Las rentas por actividades lucrativas son las meramente generadas a través de la finalidad puramente de la empresa, son las rentas que se obtienen a través de la actividad misma de la empresa para la cual fueron creadas, dentro actividades que generan este tipo de rentas se pueden mencionar las siguientes:

- a) Comercialización de bienes.
- b) Exportaciones de bienes.
- c) Prestación de servicios.

De estas rentas se desprenden dos tipos de regímenes, el régimen sobre utilidades de actividades lucrativas en la cual se hacen cálculos para establecer una renta imponible según el Artículo 19, la base imponible para pago de impuesto sobre la renta sobre este régimen es del 25% según el

Artículo 36, los pagos deben realizarse de forma trimestral vencidos sobre una base imponible del 8% dentro de los 10 días hábiles al trimestre vencido y se liquida de forma definitiva anual.

El otro régimen es el opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas, el impuesto se calcula sobre la base de las ventas totales del mes según los porcentajes escalonados indicados en dicho Artículo, se crean las retenciones de Impuesto Sobre la Renta y los agentes de retención del mismo, en las cuales las personas deben de retenerlo de la factura y sobre la misma emitir una constancia que servirá para rebajar el impuesto en la declaración que se realiza, el pago o presentación de impuestos es mensual y se debe realizar durante los primeros 10 días del mes vencido.

Los contribuyentes que están obligados a llevar contabilidad deben de hacerlo bajo el sistema contable de lo devengado, el cual consiste en registrar las operaciones en el momento en que nace el derecho u obligación.

Las rentas de trabajo son aquellas que se derivan del trabajo personal prestado por una persona en relación de dependencia, dentro de actividades que generan este tipo de rentas se pueden mencionar las siguientes:

- a) Pensiones, jubilaciones y montepíos.
- b) Sueldos, salarios, bonificaciones y otras remuneraciones.

Las rentas de capital son las derivadas del capital y de las ganancias del capital, también son rentas de capital aquellas donde una empresa vende o presta servicio de algo distinto a lo que fue creada para funcionar, dentro de actividades que generan este tipo de rentas se pueden mencionar las siguientes:

- a) Dividendos y utilidades.
- b) Intereses por rendimiento de inversiones o depósitos.
- c) Regalías pagadas como derechos de autor sobre obras literarias, artísticas, marcas, derechos o licencias sobre programas informáticos, derecho de imagen y otros activos intangibles.
- d) Premios de lotería, rifas, sorteos y bingos y
- e) Las derivadas de transición de derechos sobre bienes muebles o inmuebles.

1.3.3 Decreto 27-92 y sus Reformas, Ley de Impuesto al Valor Agregado

Es un impuesto específico, que es generado por la venta o permuta de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, derechos reales constituidos sobre ellos y la prestación de servicios.

La ley tipifica que los sujetos pasivos deben de pagar impuesto al valor agregado del 12% sobre el hecho generador esto se indica en el Artículo 10, la suma que le contribuyente debe pagar es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos fiscales generados según el Artículo 19, si existiera algún remante de crédito fiscal se puede usar en el siguiente mes la declaración y liquidación del impuesto debe realizarse dentro del mes calendario siguiente al vencido según el Artículo 40.

1.3.4 Decreto 37-92 y sus Reformas, Ley de Impuestos de Timbres Fiscales y Papel Sellado

Este decreto establece los lineamientos para la legalización de contratos así como cierta documentación que debe estar en regla, según el Artículo dos los contratos mercantiles, los comprobantes de aseguradoras o afianzadoras,

los documentos que respalden pago de dividendos o utilidades están afectos a este impuesto.

La tasa es del 3% según el Artículo cuatro, aunque también hay montos establecidos según sea el documento como lo indica el Artículo cinco: libros de contabilidad por los cuales se debe pagar Q 0.50 por cada hoja, nombramientos o comprobantes de representación se debe de cancelar Q 100.00, patentes de empresas individuales Q 50.00 y de sociedad Q 200.00, actas de firmas de legalización de documentos Q 5.00.

1.3.5 Decreto 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad

Este es un impuesto temporal “Se establece un Impuesto de Solidaridad, a cargo de las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos”. (8:1)

El Impuesto de Solidaridad debe ser pagado por las personas individuales y jurídicas que reúnan las siguientes características:

- Que dispongan de un patrimonio propio.
- Que obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.
- Que realicen actividades mercantiles y agropecuarias.

La forma de pago es trimestral con vencimiento al final del cuarto mes según el Artículo 10, según el Artículo 11 existen dos formas de acreditación:

- “a) El monto del Impuesto de Solidaridad, pagado durante los cuatro trimestres del año calendario, conforme los plazos establecidos en el Artículo 10 de esta Ley, podrá ser acreditado al pago del Impuesto Sobre la Renta hasta su agotamiento durante los tres años calendario inmediatos siguientes, tanto el que debe pagarse en forma mensual o trimestral, como el que se determine en la liquidación definitiva anual, según corresponda.

- b) Los pagos trimestrales del Impuesto Sobre la Renta, podrán acreditarse al pago del Impuesto de Solidaridad en el mismo año calendario. Los contribuyentes que se acojan a esta forma de acreditación podrán cambiarla únicamente con autorización de la Administración Tributaria.

El remanente del Impuesto de Solidaridad que no sea acreditado conforme lo regulado en este Artículo, será considerado como un gasto deducible para efectos del Impuesto Sobre la Renta, del período de liquidación definitiva anual en que concluyan los tres años a los que se refiere la literal a) de este Artículo.” (8:2)

1.3.6 Decreto 6-91 y sus Reformas, Código Tributario

Regula la relación entre el contribuyente y el Estado, en este se crea la relación jurídica que establece y norma los tributos a favor del Estado, el impuesto es el tributo decretado por el Estado para que el contribuyente lo realice esto es en el Artículo 9 y 11, los impuestos se clasifican en dos tipos los directos como el impuesto sobre la renta y el impuesto de solidaridad los cuales recaen directamente sobre la empresa y el otro tipo son los impuestos

indirectos los no recaen directamente sobre una rentabilidad tal es el caso del Impuesto al Valor Agregado.

Toda empresa debidamente formada está obligada al cumplimiento de las obligaciones tributarias ya que se convierten en sujeto pasivo de la obligación tributaria esto según el Artículo 18 y 23 si incumplen con los impuestos establecidos tendrán que realizar pagos correspondientes por sanciones establecidas.

Las únicas formas de extinguir la obligación tributaria son: pago, compensación, confusión, condonación y prescripción esto está tipificado en el Artículo 35, toda omisión de pago de la obligación tributaria es considerada una infracción tributaria y por lo cual es castigada con sanciones según el Artículo 89 y 94.

En el Artículo 120 del Decreto 6-91 Código Tributario, se establece que todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria antes de iniciar actividades afectas, los trámites que se deben realizar ante la Superintendencia de Administración Tributaria para obtener el Número de Identificación Tributaria (NIT) e incorporación a los diferentes impuestos son:

- a) Presentar el formulario de Inscripción y Actualización de información de contribuyentes en el Registro Tributario Unificado.
- b) Adjuntar al formulario Certificación de Inscripción provisional en el Registro Mercantil u original de la Patente de Comercio y primer testimonio de la Escritura de Constitución con inscripción definitiva.
- c) Adjuntar al formulario fotocopia simple o legalizada del Nombramiento del Representante Legal de la sociedad debidamente inscrito en el

Registro Mercantil y copia de Documento Personal de Identificación (DPI) o pasaporte del representante legal.

1.3.7 Decreto 2-70 y sus Reformas, Código de Comercio

Este código norma lo referente a la creación de figuras jurídicas y todas las modificaciones a las mismas, los diferentes tipos de sociedades que pueden inscribirse en Guatemala y todas las formalidades que deben de acatar.

En el Artículo 2 indica que los comerciantes son todos aquellos que ejercen en nombre propio y con fines de lucro como transformación de bienes, prestaciones de servicios, banca, seguros, fianzas y en las sociedades mercantiles organizadas de forma legal bajo la legislación establecida tiene la calidad de comerciantes.

Toda sociedad mercantil está obligada a llevar contabilidad por medio de contadores según el Artículo 371, los libros obligatorios a llevar son: inventarios, diario, centralizador y Estados Financieros, estos libros se deben conservar por todo el tiempo que la empresa estará operando según el Artículo 376, todo libro y registro debe hacerse en moneda nacional siendo esta el quetzal y operada en español según el Artículo 369, los Estados Financieros a llevar son el Balance General, el Estado de Pérdidas y Ganancias y cualquier otro que la sociedad necesite según el Artículo 377.

1.3.8 Decreto 1441-61 y sus Reformas, Código de Trabajo

Este decreto regula los derechos y obligaciones tanto de patronos como de trabajadores según lo indica en el Artículo 1, también se norman los salarios, jornadas y descansos a que tienen derechos los trabajadores esto se encuentra dentro del Título tercero, Capítulo primero.

También se encuentran las obligaciones de los patronos como llevar un libro de salarios autorizado y sellado por la Dirección General del Ministerio de Trabajo y Previsión Social según el Artículo 102 así como la elaboración de un Reglamento Interior de Trabajo el cual se realiza con las leyes, reglamentos, pactos colectivos y contratos vigentes que lo afecten, con el objeto de precisar y regular las normas a que obligadamente se deben sujetar él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.

1.3.9 Normas ISO 9001:

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

Los principios que se rigen en ISO son:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de relaciones

CAPÍTULO II

ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

2.1 Definición e Importancia

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por la venta de bienes y servicios, en otras palabras las cuentas por cobrar son ingresos ordinarios que las empresas esperan recibir por venta de productos, servicios prestados en el transcurso de un tiempo determinado por políticas de la empresa, por lo general se tramitan 30 días de crédito a la fecha de emisión de la factura correspondiente y despacho de mercancías según las políticas establecidas, las cuentas por cobrar representan el monto que los clientes adeudan a la entidad, al final es una cesión de producto con la promesa de un pago futuro.

“Una entidad reconocerá ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de bienes cuando se satisfagan todas y cada una de las siguientes condiciones:

- (a) la entidad ha transferido al comprador los riesgos y ventajas, de tipo significativo, derivados de la propiedad de los bienes;
- (b) la entidad no conserva para sí ninguna implicación en la gestión corriente de los bienes vendidos, en el grado usualmente asociado con la propiedad, ni retiene el control efectivo sobre los mismos;
- (c) el importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad;
- (d) sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos asociados con la transacción; y
- (e) los costos incurridos, o por incurrir, en relación con la transacción pueden ser medidos con fiabilidad.” (10:152)

El objetivo principal que las empresas pretenden alcanzar con el uso de este tipo de transacciones es el incremento de las ventas. Las ventas a crédito pretenden otorgar una facilidad al consumidor para que este pueda adquirir el producto y servicio que se ofrece, por consiguiente incrementar los ingresos de las empresas, las cuentas por cobrar adquieren gran relevancia debido a que a través de un manejo adecuado de las mismas no se pondrá en riesgo la liquidez de las entidades.

2.1.1 Clasificación de Cuentas por Cobrar

Existen diferentes clasificaciones dentro de las cuales se pueden indicar las siguientes:

De acuerdo con la exigibilidad de las cuentas por cobrar:

- a) Cuentas por cobrar de exigencia inmediata o a corto plazo: Estas cuentas son todas aquellas cuyo plazo de vencimiento es menor a un año de la fecha de presentación de Estados Financieros.
- b) Cuentas por cobrar de exigencia a largo plazo: Estas son aquellas cuentas cuyo plazo de vencimiento es mayor a un año de la fecha de presentación de Estados Financieros.

De acuerdo con el origen de la cuenta por cobrar, pueden ser:

- a) A cargo de clientes: Estas cuentas son las que se derivan de las operaciones normales de la empresa ya sea la venta de producto o prestaciones de servicios a crédito, esto se puede corroborar en las patentes de la empresa o dentro de la escritura de constitución.
- b) A cargo de otros deudores. Son las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores que no son del giro normal de la empresa en esta área se pueden registrar préstamos a funcionarios y empleados, ventas de activo fijo entre otros.

2.1.2 Presentación en Estados Financieros

La cuentas por cobrar se utiliza cuando los saldos son únicamente adeudados por los clientes, cuentas por cobrar se clasifican como un activo circulante en el estado de Situación Financiera. Los saldos de cuentas por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran activo circulante, si se piensa cobrarlos dentro de un año o menos pero deben de ser consignados en otra cuenta para separar los montos que únicamente pertenecen al giro del negocio.

Según la sección 11 de Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, las cuentas por cobrar pueden considerarse un activo financiero ya que esta indica que: “Para bienes vendidos a un cliente a crédito a corto plazo, se reconoce una cuenta por cobrar al importe sin descontar de la cuenta por cobrar en efectivo de esa entidad, que suele ser el precio de la factura.” (10:64)

2.2 Administración de Cuentas por Cobrar

La gestión de las cuentas por cobrar tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar la recuperación de los ingresos y reducir el riesgo de una crisis de liquidez, mediante el manejo óptimo políticas de crédito concedidas a clientes y estrategias de cobro. Por lo tanto, las cuentas por cobrar representan una parte vital del activo circulante y en consecuencia para el capital de trabajo.

“Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla

hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores.” (13:144)

La administración de las cuentas por cobrar empieza desde la decisión de otorgar crédito. Las cuentas por cobrar son de importancia vital para la empresa, se debe tener en cuenta que estas representan la fase intermedia del proceso mediante el cual el inventario se transforma en efectivo.

La administración de las cuentas por cobrar es una herramienta para aumentar la rentabilidad de la empresa. Para facilitar la implantación de una administración de cuentas por cobrar, se analizan los objetivos, funciones y responsabilidades que hay que considerar como principios básicos para un óptimo funcionamiento y una gestión eficiente ya que es una importante área de responsabilidad dentro de la empresa.

Dentro de los documentos y títulos de crédito que se utilizan en las operaciones diarias del área de cuentas por cobrar se encuentran los siguientes:

- a) Facturas: Son los documentos que sirven de soporte como base para registrar las operaciones de ventas, estos documentos se utilizan para transferir la propiedad de un producto de la empresa hacia el cliente, existen varios tipos de facturas como factura de pequeño contribuyente, facturas cambiarias las cuales se refieren como: “título de crédito que en la compraventa de mercaderías el vendedor podrá librar y entregar o remitir al comprador y que incorpora un derecho de crédito sobre la totalidad o la parte insoluble de la compraventa.

El comprador estará obligado a devolver al vendedor, debidamente aceptada, la factura cambiaria original en las condiciones de este capítulo.

No se podrá librar factura cambiaria que no corresponda a una venta efectiva de mercaderías entregadas, real o simbólicamente” (3:102)

El no emitir facturas conlleva a infracciones incluso con el cierre temporal de la empresa en un plazo mínimo de 10 días y máximo de 20 días corridos según el Artículo 85 del Código Tributario.

- b) Nota de Crédito: Es un documento utilizado para la reducción de un saldo por cobrar a un cliente, derivado de una devolución o rebaja de algún servicio o bien. Éste documento se utiliza para documentar legalmente la reducción del saldo por cobrar en los registros contables de la empresa. Este documento surge cuando el cliente tiene un saldo a favor para abonarse a la factura, pueden ser por varios motivos como descuentos, modificación de precios, generalmente se utiliza para rebajar el saldo de alguna deuda ya sea por producto defectuoso, devoluciones, entregado fuera de fecha o porque no era lo que esperaba el cliente entonces en lugar de repetir la factura o anularla, solo se realiza por el monto que el cliente no acepta.

- c) Nota de Débito: Es un documento utilizado para incrementar el saldo por cobrar a un cliente, generalmente el uso del documento podría darse para un incremento en los precios de venta. Contable y fiscalmente éste documento es utilizado para respaldar el incremento a las cuentas por cobrar de una empresa.

- c) Cheques: Los cheques son medios de pago para solventar deudas contraídas entre el cliente y la empresa, los cheques tienen vigencia de 6 meses a partir de la fecha de la emisión del mismo, existen diferentes tipos de cheques como son los comunes, cheques de caja, giros bancarios, entre otros.
- d) Depósitos bancarios: Los depósitos son los documentos que emite el banco por la recepción de un cheque o efectivo el cual será cargado a la cuenta de la empresa.
- e) Transferencias bancarias: En la actualidad muchas empresas ya no emiten cheques debido a la tecnología cambiante de los bancos, debido a la creación de portales en línea ya se pueden realizar traslados y pagos a diferentes empresas, también existentes transferencias que se realizan y reciben de diferentes países cada banco maneja diferente plazo de recepción de la misma.
- f) Recibo de caja: estos documentos se utilizan para amparar la recepción de un pago por parte del cliente, por procedimientos internos se puede decir que una factura no se considera pagada sino se tiene el recibo de caja correspondiente que ampare el pago de la factura.

2.2.1 Políticas de Crédito

Las empresas deben establecer políticas de crédito con las cuales lograr tener una cartera sana y con procedimientos establecidos, las políticas deben de tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento de la inversión el objetivo de estas es establecer guías aplicables a la administración de

cuentas por cobrar y tienen que ser aplicables a todos los ingresos a crédito que obtengan las empresas, algunas políticas pueden estar enfocadas a:

- a) **Otorgamiento de Crédito:** Son una serie de lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y de cuánto tiempo será el plazo de pago. Es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito y utilizar métodos de análisis puesto que todos estos aspectos son indispensables para lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, generalmente se solicitan documentos legales tales como patentes de comercio, escritura de constitución, registro tributario unificado, todos estos documentos son analizados para poder otorgar el crédito.
- b) **Plazos de Crédito:** Se debe establecer plazos de crédito con base a análisis ya sea por record crediticio, por volúmenes de ventas/compra o por referencias comerciales corroboradas, es importante realizar esto para incentivar al propio cliente a que cuando compre más pueda obtener un mejor plazo de pago esto también conlleva un riesgo inherente.
- c) **Facturación:** El proceso de facturación debe ser de sencillo y reunir todos los elementos posibles para que en la misma queden plasmados lo que tanto el vendedor como el cliente pactaron aceptar, la factura debe ser firmada por el cliente para que sea soporte de que se le entregó la misma, en esta también se puede detallar el plazo de vencimiento y la forma de pago.
- d) **Recuperación de Cartera y cobranza:** Con esta se elevará al máximo la recuperación de los ingresos mediante procedimientos y registros

sobre los pasos a seguir para el cumplimiento de esta actividad, esta actividad debe quedar documentada para que en un futuro si la cuenta se declara incobrable se pueda presentar la papelería necesaria en la Superintendencia de Administración Tributaria para poder dar de baja contablemente, también se puede subcontratar empresas de cobranza para que ellos puedan realizar el cobro claro que estas empresas cobran un porcentaje o servicios por la recuperación del crédito.

- e) Cancelaciones de crédito: Se debe de tener claro en qué condiciones se cancela un crédito, si es por plazo de pago excedido o por algún límite de crédito esto para que todos los involucrados estén enterados de que condición debe tener el cliente para poder gozar de crédito.

2.2.2 Principales fuentes de información para otorgar créditos

“La decisión de otorgar o negar un crédito depende del resultado de la investigación que se hace acerca del solicitante para conocer si lo pagará; y de la percepción que el analista se forme respecto del solicitante en su comportamiento probable de pagar el crédito” (13:99)

Dentro de las políticas de crédito se deben establecer las guías para poder otorgar un crédito las fases para otorgar un crédito son:

- a) Investigación: este proceso es esencial para conocer qué tipo de cliente es la empresa que está solicitando el crédito en sí sus antecedentes de crédito.

Existen varios métodos que pueden funcionar para otorgar créditos como los siguientes:

- Papelería Legal: La mayoría de empresas solicitan como papelería indispensable para adquirir un crédito documentos que amparen la existencia de la empresa a través de su constitución legal y representantes legales, dentro de la documentación que se pide usualmente se encuentran.
 - Escritura de Constitución: Este documento es el que se realiza cuando se constituye una empresa, consignando datos como fecha de constitución, nombre de los que la constituyen, razón social, capital, socios, acciones pagadas y porcentaje que tendrá cada socio para la toma de decisiones, giro mercantil que se le dará a la empresa.
 - Inscripción ante el Registro Mercantil: Después de firmada la escritura por los socios fundadores y autenticada por el notario de la empresa se debe presentar al Registro Mercantil para la inscripción correspondiente.
 - Patente de Empresa: Este documento lo emite el Registro Mercantil para evidenciar la debida inscripción de la empresa ante esta institución.
 - Patente de Sociedad: Este documento lo emite el Registro Mercantil para evidenciar la debida inscripción de la empresa ante esta institución.
 - Nombramiento: En este documento se establece quienes serán los que tendrán la representación legal de la empresa para cualquier trámite o toma de decisiones, este debe de ser firmado por los socios y avalada por el notario, también tiene que presentarse en el Registro Mercantil donde inscribirán al representante legal como un auxiliar de comercio por el plazo

máximo de 3 años según el Artículo 162 del Código de Comercio, dando como finalizado el trámite con un constancia de inscripción del mismo, la cancelación del nombramiento se puede hacer únicamente si ya se tiene un nuevo representante legal o sea un vigente entonces él puede revocar el nombramiento de su antecesor.

- Registro Unificado Tributario: Comúnmente conocido por RTU es el documento donde podemos encontrar el Número de Identificación Tributaria (NIT), este documento lo emite la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT), dentro de la información que se puede encontrar en este documento se tiene la siguiente: Razón Social, nombre del Contador de la empresa, Representante Legal así como de los impuestos a que está afecta la institución.
- Estudio de Comportamiento crediticio: Este estudio se realiza a través de empresas que prestan este servicio para investigar la forma en que una persona individual o jurídica se ha comportado en los créditos que ha solicitado a otras empresas, para esto la persona a investigar debe de firmar un documento en el cual acepta que pueda ser investigado ya que de lo contrario la institución que la investigue puede caer en delito, ser demandada y llevada a tribunales.
- Solvencias Fiscales: La solvencia fiscal es el documento que emite la Superintendencia de Administración Tributaria en el cual consta de que la empresa se encuentra con impuestos pagados al día y sin ningún problema fiscal, anteriormente se tenía que solicitar mediante formularios y hacer la solicitud personalmente en las agencias, ahora por el avance tecnológico ya que puede hacer en

línea a través del sistema de la SAT, no se podrá descargar la solvencia si no se está al día en la presentación de impuestos ya que se desplegará un mensaje indicando los impuestos pendientes de pago para que se pueda presentar a alguna agencia y solventar la situación de la misma.

- Referencias Comerciales: Las referencias comerciales son las más comunes y de mayor acercamiento ya que permite que se logre consultar directamente a las empresas con las cuales el cliente ha tenido que ver comercialmente y de esta forma consultar acerca del tiempo de crédito otorgado, límite de crédito otorgado, atrasos que haya tenido, reclamos de producto, forma de pago en otros.

b) Análisis de Crédito: Es el estudio mediante el cual se puede decidir si se otorga o niega un crédito, lo que se busca encontrar con esta evaluación es el comportamiento del cliente con las diferentes empresas con quien ha estado en contacto, sus hábitos y capacidades de pago son importantes para establecer su experiencia crediticia y verificar si tiene antecedentes de crédito y como se encuentra el record crediticio, se revisa la solicitud de crédito previamente solicitada, mediante estados de cuenta o cualquier otro documento se verifica la capacidad de pago del solicitante, se verifica toda la documentación entregada para comprobar que los datos obtenidos son verdaderos.

c) Aceptación del cliente: Al concluir los procesos de investigación y análisis se puede decidir si el cliente puede ser beneficiado con crédito o si en dado caso solo se puede tener como un cliente con pago al

contado, si se decide otorgar el crédito se debe establecer el plazo del crédito y el límite del mismo, algunas empresas utilizan garantías de pago como las siguientes:

- Cheques pre fechados con la fecha del vencimiento de las facturas esto es para asegurar el pago en la fecha establecida, la empresa podrá depositar los cheques y si resulta rechazado se cobra una comisión por gastos administrativos incurridos por la empresa.
- Cargo de interés y mora por falta de cumplimiento de pago establecidos por las políticas de crédito.
- Entrega de factura original hasta después de cancelada la cuenta por cobrar.

2.2.3 Métodos y procedimientos para recuperación de créditos

La recuperación de crédito o como comúnmente se denomina cobranza, es transformar en efectivo las cuentas por cobrar el no poder realizarlo promueve problemas financieros para esto se deben crear un ambiente preventivo con estrategias, criterios, políticas para que la cobranza pueda ser efectiva.

a) Fases de la Cobranza:

- **Prevención:** Son todas las estrategias y políticas de otorgamiento de crédito para esto se debe de investigar al cliente para verificar el comportamiento de créditos en otras instituciones de esta forma establecer el nivel de riesgo de aceptar este cliente y otorgarle un crédito.
- **Cobranza:** Son todos los procedimientos que se realizan para lograr recuperar los créditos otorgados.

- Recuperación: Generalmente en esta fase ya no se trata de seguir haciendo negocios con el cliente ya es medida fuerte para recuperar los créditos.
 - Extinción: Son todas las operaciones y procesos que se deben de dar para darle de baja a la cuenta como tal de los registros contables, para esto se deben de realizar un escrito avalado por la Superintendencia de Administración Tributaria para poder rebajar esta cuenta.
- b) Existen diferentes métodos y procedimientos de recuperación de los créditos entre los cuales se pueden mencionar los siguientes:
- Políticas de recuperación de cartera y cobranza: Son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica.

Para que se tenga un sistema de políticas de cobranza se deben de establecer condiciones de ventas en los cuales se les puede entregar a los clientes en donde estarán especificados temas de pago, plazo, intereses moratorios por falta de pago, límites de crédito, cancelación de crédito, estas condiciones se debe entregar una copia al cliente y la empresa quedarse con una copia

firma por el cliente para anexarla al expediente de esta forma no alegará ignorancia de la misma.

A través de las mismas se establece una rutina de cobro en la cual se trata de llegar a una fecha de pago, se calendariza las fechas para el cobro respectivo y se cumple a cabalidad para aumentar la efectividad de cobro, la cantidad de llamadas que se realicen a la semana tendrá que ver con el tipo de cliente que sea así como del límite de crédito otorgado, después de cada llamada telefónica como procedimientos adicional se procede a mandar un correo electrónico o si la empresa necesita algo más formal una carta con el estado de cuenta adjunto con un escrito solicitando el pago del mismo.

- Contratación de empresa para cobros: Actualmente son más las empresas que se encargan de este tipo de servicios, el procedimiento con estas empresas es recuperar el crédito a través de un call center el cual se mantiene en contacto con el cliente y a través de diversos medios de investigación pueden investigar a los familiares del mismo en dado caso no se logre contactar con el titular del crédito, la misión de estas empresas es la recuperación del crédito, cuando es negativa la recuperación del mismo estas empresas otorgan servicios judiciales en los cuales empieza el procedimiento ya con una demanda de incumplimiento de pago para esto deben armar un expediente con soportes de la deuda, cartas de cobro e historial de llamadas para soportar que se trató de llegar a un convenio de pago pero el resultado fue negativo, por lo cual se inician acciones legales.

- c) Recomendaciones que el cobrador puede seguir para obtener buenos resultados, estas recomendaciones se dividen en:
- Según el riesgo de la pérdida de la deuda: El riesgo es mínimo si el cliente tiene carácter y capacidades excelentes el trato debe ser con amabilidad y cortesía, si el riesgo es aceptable el cliente posee carácter y capacidades buenas el trato debe ser con cuidado y atención y el riesgo se considera alto es porque el cliente demuestra poca moralidad o capacidad se debe emprender acciones legales correspondientes.
 - Según el comportamiento del cliente con el cobrador: Si el cliente finge ignorar su responsabilidad de pago se le debe informar, exigir el cumplimiento, si el cliente es hostil hace sentir al cobrador como que no está enterado de la situación y que no tiene alguna injerencia en el cobro se debe respaldar al cobrador con todos los soportes correspondientes para exigir el cumplimiento del pago, si el cliente es agresivo no se debe demostrar temor, se tiene que escuchar sin interrumpir, contestar todas sus dudas y exigir el pago y si el cliente es terco negligente o testarudo el cobrador tiene que dar explicaciones cortas sencillas y asegurarse de que capto el punto.
 - Según el comportamiento del cliente ante la deuda: Si el cliente alega estar mal informado por fallas en comunicación se debe de aclarar las condiciones de venta y obligaciones de crédito, si el cliente es negligente apático para cumplir con los pagos se debe de comunicar las consecuencias de sus actos para la empresa y para él, si el cliente demuestra incapacidad de pago se debe evaluar si es conveniente una restructuración de la deuda, si el cliente indica que sus fechas de ingresos no coinciden con las

fechas de pago contraídas con la empresa solicitar autorización para aceptar el cambio de fecha de pago por única ocasión con la condición de que cancele la deuda el día pactado, si el cliente alega una fuerza mayor como siniestro, quiebra de empresa se puede ser comprensivo y llegar a un convenio de pago para ayudar al cliente a solventar su situación.

2.3 Reportes del Área de Cuentas por Cobrar

Los reportes del Área de Cuentas de Cobrar son importantes si se analizan de lo contrario solo son un simple registro, dentro de los reportes más utilizados se encuentran los siguientes:

2.3.1 Análisis por antigüedad de saldos

Es un reporte listando las integraciones de los saldos que debe cada cliente a determinada fecha, se prepara directamente a partir del archivo general de cuentas por cobrar, es una balanza de comprobación de vencimiento, que muestra la antigüedad de las cuentas por cobrar de cada saldo de clientes a la fecha de cierre.

La antigüedad de saldos es una herramienta básica para llevar el control de las cuentas por cobrar. Para prepararla, el departamento de crédito clasifica las cuentas por cobrar de acuerdo con la antigüedad del saldo de cada una.

Cuadro 1

Ejemplo Análisis de Antigüedad de Saldos según Crédito

Antigüedad de la Cuenta	Monto	Porcentaje del valor total de las cuentas por cobrar
0-30 Días	Q 125,000.00	50%
31-60 Días	Q 30,000.00	12%
61-120 Días	Q 32,500.00	13%
Más de 120 Días	Q 62.500.00	25%
Total	Q 250,000.00	100%

Fuente: Elaboración propia con información recabada.

Si la empresa tiene una política de crédito de pago de 30 días se está indicando que tenemos prácticamente el 50% de créditos vencidos, esto puede ocasionar problemas de liquidez en un futuro cercano especialmente ya que se tiene una cuenta pendiente de cobro del 25% del total de la cuenta por cobrar esto quiere decir que no ha sido efectiva la labor de recuperación de cartera con esto se puede revisar a detalle que clientes integran dicho rubro y verificar si es uno o varios clientes para proceder a la revisión de los procedimientos efectuados por los cobradores, analizar si los procedimientos son débiles, si se han cumplido a entera satisfacción.

A partir de la antigüedad de saldos también se puede realizar o tomar base para otro tipo de reportes como lo son los historiales de clientes en el cual se puede determinar quiénes son los clientes que pagan puntualmente y quienes son los clientes que necesitan que se les invierta en gestión de cobro por lo cual se puede equilibrar la labor del cobrador reduciendo esfuerzos con el cliente que lo amerite y aumentado los mismos con el cliente que necesite este apoyo extra.

También se puede realizar el informe de mínimos vitales con este reporte se logra establecer quienes son los clientes potenciales a los cuales se les debe invertir tiempo para lograr un equilibrio en ventas y que sigan de la misma forma pues de esta forma se seguirá con la misión de la empresa que es generar rentabilidad y por aparte apreciar quienes son los clientes que están bajos en compras y proporcionarles un acompañamiento más de cerca para verificar que se les está atendiendo de la mejor manera y asesorarlos en lo que necesiten para que puedan ofrecer el producto que están comprando en la empresa.

2.3.2 Proyección de saldos por cobrar

Este reporte consiste en un reporte semanal de lo que ingresará en la semana esto es para verificar los cobros y establecer que si con los ingresos que se reporten se podrá lograr cubrir pagos de la semana esto es si en dado caso la empresa tiene políticas de pagos a proveedores contra ingresos de clientes.

Cuadro 2
Proyección de Pagos a Cierta Fecha

Cliente	Monto	Fecha de Pago	Corroborado
A	Q 10,575.00	02-feb-2018	SI
B	Q 5,250.00	02-feb-2018	No

Fuente: Elaboración propia con información recabada.

Este reporte proporciona una idea clara de lo que se puede llegar a recolectar en la semana por la gestión de cobros realizada de esta forma se tiene una proyección para las diferentes operaciones que se quieran realizar utilizando los fondos corroborados.

2.4 Cuentas Incobrables

Toda empresas que otorga créditos está sujeta al riesgo de que los clientes incumplan con el compromiso de pago y de esta no se logre recuperar el importe de las ventas concedidas como crédito, estas cuentas reciben el nombre de cuentas incobrables y se clasifican en el rubro de gasto de operaciones ventas en el Estado de Resultados, el saldo de cuentas por cobrar disminuye según la estimación de cuentas incobrables para mostrar un saldo razonable y recuperable.

Por lo cual dentro de las políticas de crédito deben estipularse las políticas que habrán de seguirse para que esta clase de operaciones sea lo menos riesgosa en cuanto a la recuperación de las mismas.

Las estimaciones para cuentas incobrables, son mostradas en el estado de Situación General como deducciones a las cuentas por cobrar o depende la forma de presentación de estados financieros de la empresa solo pueden mostrar la cuenta de cuentas por cobrar con un saldo neto.

La Sección 11.25 de NIIF para Pymes establece dos formas de medición para el deterioro de activos medidos al costo o costo amortizado, según se resume a continuación:

- a) Para un activo medido al costo amortizado, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros y el valor presente de los flujos de caja futuros estimados descontados a la tasa de interés efectiva original del activo financiero.
- b) Para un activo medido al costo, el deterioro es la diferencia entre el valor en libros del activo y el precio de venta estimado que se recibiría por el activo en caso de venta en la fecha de cierre de los estados financieros.

CAPÍTULO III

CONTROL INTERNO Y LA AUDITORÍA INTERNA

3.1 Definición e Importancia del Control Interno

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

Según la NIEPAI 2130.A1 indica que se debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos del gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, respecto a lo siguiente:

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

La constante importancia que tiene el Control Interno se debe a los siguientes factores:

- a) El alcance y la magnitud de las empresas ha llegado a un punto donde su organización estructural se ha vuelto compleja y extensa. Para controlar eficazmente las operaciones, la administración necesita de la precisión de numerosos informes y análisis.
- b) La responsabilidad de salvaguardar el activo de las empresas, prevenir, descubrir errores y fraudes son responsabilidades de la administración. El mantener un adecuado sistema de control interno es indispensable llevar a cabo esa responsabilidad.

- c) La protección que proporciona un sistema de control interno que funciona adecuadamente, en contra de las debilidades humanas es de vital importancia. La revisión y verificación, que son esenciales para el buen funcionamiento de un sistema de control interno, reducen la posibilidad que los errores o intentos fraudulentos queden sin ser descubiertos por un período prolongado.

3.1.1 Métodos de Evaluación del Control Interno

- a) Método descriptivo o de memorando: Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la empresa, hace referencia a los sistemas o registros contables relacionados con esas actividades y procedimientos.
- b) Método gráfico: Señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidas las medidas de control para el ejercicio de las operaciones.
- c) Método de cuestionario: Consiste en el empleo de cuestionarios previamente elaborados, los cuales incluyen preguntas respecto a cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quién tiene a su cargo las funciones.

3.2 Control Interno - Marco Integrado del Informe COSO

Este marco es publicado por el Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (COSO) el cual es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial,

control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude y la presentación de informes financieros.

COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control, el marco original fue publicado en 1992, pero debido al entorno cambiante y los negocios complejos se han realizado actualizaciones llevando a cabo la versión del 2013, en la cual se aumenta la probabilidad de cumplimiento de objetivos de las empresas.

El objetivo de este marco es lograr mejorar el control de las empresas y llevar a cabo una mejor gestión de los cambios que se realicen dentro de la empresa, logrando de esta forma una consecución de objetivos como lo son los operacionales, de información y de cumplimiento.

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

3.2.1 Antecedentes del Informe COSO

En 1985, en los Estados Unidos de América se creó un grupo de trabajo por la Treadway Commission, denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization), Comité de Organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway, con el objetivo de dar respuesta a lo anteriormente señalado, estando constituido por representantes de las organizaciones siguientes: Asociación Norteamericana de Contabilidad (AAA); Instituto Norteamericano

de Contadores Públicos Asociados (AICPA); Instituto Ejecutivo Financiero (FEI); Instituto de Auditores Internos (IIA); Instituto de Contabilidad Gerencial (IMA).

En 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publicó en Estados Unidos el denominado Informe COSO Sistema Integrado de Control Interno, un informe que establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar sus sistemas de control, cuya redacción fue encomendada a Coopers & Lybrand (versión en inglés), y difundidos al mundo de habla hispana en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) en 1997; sin embargo, y con anterioridad a plantear algunas de las principales definiciones alcanzadas por dicho comité, resulta útil resumir los antecedentes que condujeron a este estudio en los Estados Unidos de Norteamérica y que indiscutiblemente influyeron en otros estudios realizados y que se realizan en diversos países del mundo.

3.2.2 Importancia del Informe COSO

El Control Interno es un proceso dinámico que de acuerdo a las circunstancias y los cambios en el entorno, la normativa y los procesos operativos, es susceptible de ser mejorado en forma continua.

La identificación de oportunidades de mejora del control interno, como parte del componente Supervisión y Seguimiento, resulta de las evaluaciones que, en forma directa o indirecta, se realizan a los programas, procesos y proyectos institucionales.

El Control Interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento.

Es un proceso que involucra a todos los integrantes de la organización sin excepción, diseñado para dar un grado razonable de apoyo en cuanto a la obtención de los objetivos en las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones
- b) Fiabilidad de la información financiera
- c) Cumplimiento de las leyes y normas que son aplicables

Los objetivos del control interno son:

- a) Mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.
- b) Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre el control interno.

3.3.3 Estructura del Marco Integrado de Control Interno

Los componentes que integran el control interno son:

- a) Entorno de Control: es la base fundamental es el elemento principal para los siguientes, ya que dentro de este interactúan los demás, es la disciplina y estructura, en este elemento los colaboradores son concientizados sobre las normas que se deben seguir dentro de la empresa.

Es en el cual queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los colaboradores lo asuman

b) Evaluación de Riesgos: Es donde se realiza la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos, es el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad, otro elemento esencial es que la entidad logre identificar los objetivos importantes para conseguir los objetivos globales, unidos a la participación de todos los niveles de dirección en la fijación de los objetivos y que estos directivos conozcan hasta qué punto están comprometidos en la consecución de los mismos.

Se deben establecer parámetros para utilizar a medir el desempeño para la tolerancia al riesgo para que este se encuentre en un nivel aceptable, el lograr que la entidad opere dentro de los límites de tolerancia proporciona a la dirección una mayor confiabilidad sobre la consecución de los objetivos, mediante la definición de los mismos.

- **Objetivos Operacionales:** Estos objetivos van relacionados a la misión y visión de la empresa como por ejemplo: productividad, satisfacción de empleados, financieros, protección de activos, por lo cual si los objetivos operacionales de la empresa no están bien definidos los recursos no pueden ser utilizados de la mejor manera.
- **Objetivos de Información:** Estos se refieren a la preparación de informes que sean útiles para la empresa, ya sea para toma de

decisiones, cambios estratégicos y planes, estos se dividen en objetivos de información financiera/no financiera e interna/externa.

- **Objetivos de Cumplimiento:** Estos se refieren a las leyes y regulaciones que la empresa debe acatar para poder desarrollarse dentro del territorio donde se ubica.
- c) **Actividades de Control:** Después de realizada la evaluación de riesgos e identificados y evaluados los mismos podrán establecerse las acciones necesarias que contribuyan a garantizar que la probabilidad de ocurrencia de los riesgos para los objetivos de la organización sean mínimos.

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan asegurar que las instrucciones de la dirección se lleven a cabo mediante medidas para deducir el riesgo así mismo establecer los controles en el nivel deseado para mitigar el riesgo.

Dentro de los tipos de actividades de control de transacciones se pueden nombrar las siguientes:

- **Autorizaciones y aprobaciones:** es un permiso proporcionado por un superior para realizar una operación válida.
- **Verificaciones:** son las comparaciones entre dos o más elementos entre sí o la comparación contra una política.
- **Controles físicos:** son los conteos físicos que se realizan para los bienes activos de la empresa así como efectivo y existencias.

- Controles sobre datos vigentes: es un archivo maestro en el cual se llevan anotaciones sobre los respaldos de las transacciones de la empresa.
 - Reconciliaciones: son las comparaciones que se realizan sobre elementos que presenten diferencias y si se presentan adoptar medidas para acordar los datos.
 - Controles de supervisión: evalúan si se han realizado las actividades de control de transacciones.
- d) Información y Comunicación: Identificación, obtención y comunicación de información en forma y tiempo que permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la empresa de forma adecuada. Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno. Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de

una comunicación eficaz, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La calidad de información que se necesita para que el Sistema de Control Interno sea eficaz dependerá si ésta es:

- Accesible
- Correcta
- Actual
- Protegida
- Se conserva
- Suficiente
- Oportuna
- Válida
- Verificable

Deben existir adecuados canales de comunicación ya que esto hace que todo el personal reciba el mensaje claro y de calidad, por parte del área que necesite mandar el mismo, la dirección debe proporcionar controles que contribuyan a que se garantice que la información es llevada mediante los canales internos.

- e) **Actividades de Supervisión:** Proceso que valora el desempeño de sistema de control interno en el tiempo, de esta forma verificar si todos los componentes están presentes y funcionan adecuadamente.

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, o mediante un equipo de auditores internos, así como por el

propio Comité de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano.

3.4 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.” (11:15)

3.4.1 Misión

“La Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.” (11:15)

3.4.2 Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna

“Los Principios Fundamentales, tomados en su conjunto, articulan la efectividad de la Auditoría Interna. Para que ésta sea eficaz, todos los Principios deben estar presentes y operar de forma efectiva en su conjunto. La manera en la que la actividad de Auditoría Interna demuestra la efectividad de los Principios Fundamentales puede ser muy diferente de una organización a otra, pero el fracaso en el logro de cualquiera de los Principios implicaría que una actividad de Auditoría Interna no es todo lo efectiva que podría ser para el logro de la Misión.

La Auditoría Interna:

- Demuestra Integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (Independiente).
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- Se comunica de forma efectiva.
- Proporciona aseguramiento con base a riesgos.” (11:25)
- “Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
- Promueve la mejor a la organización.” (11:25)

3.4.3 Código de Ética del Contador Público y Auditor

Debido a los grandes agregados que tiene la Auditoría Interna dentro de las operaciones de la empresa es necesario contar con un Código de Ética que promueva la cultura de ética dentro de la profesión.

Se promueven dos componentes esenciales dentro del código los cuales son:

- a) Principios: Describe los principios que deben acatar los auditores internos para cumplir con el Código de Ética, los principios son los siguientes:

- Integridad: Con este principio el auditor establecerá confianza con la empresa.
- Objetividad: El auditor al realizar evaluaciones de las circunstancias que se den dentro de la Auditoría se forma juicio sin dejarse influir por lo cual será imparcial y objetivo en los criterios.
- Confidencialidad: El auditor es respetuoso de lo legal y no divulga información a menos que exista una obligación legal o profesional que lo obligue a hacerlo.
- Competencia: Debe de tener aptitud, conocimiento y estar en constante capacitación para desempeñar el servicio contratado.

b) Reglas de conducta: Son las reglas de comportamiento que el auditor interno debe cumplir en su profesión.

- **Integridad**

Los auditores internos:

- Desempeñar su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- Respetar las leyes y divulgarán lo que corresponda 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.

- **Objetividad**

Los auditores internos:

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

- **Confidencialidad**

Los auditores internos:

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su 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 de Auditoría Interna.

- Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

3.4.4 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)

El propósito de estas Normas es definir principios básicos que representen el ejercicio de Auditoría Interna para promover el valor agregado al amplio rango de actividades que conlleva la Auditoría Interna.

Esta Norma indica que se debe planificar la Auditoría Interna a través de un plan anual de trabajo que ayude a la empresa a cumplir las metas programadas, dentro de las actividades se pueden listar:

- a) Proponer mejoras significativas de los procesos administrativos.
- b) Atender los requerimientos de la Administración.
- c) Atender a los auditores externos, visitas de la Superintendencia de Administración Tributaria, Ministerio de Trabajo o cualquier otro ente del Estado.
- d) Realizar evaluaciones a sectores con riesgos u operaciones que necesiten una atención especializada.
- e) Considerar riesgos inherentes y residuales.
- f) Planes de contingencia y actividades de supervisión.

Las Normas se dividen en:

- a) Normas sobre Atributos: Describe características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de Auditoría Interna.

1000 Propósito, Autoridad y Responsabilidad

1100 Independencia y Objetividad

1110 Independencia de la Organización
1111 Interacción directa con el Consejo
1112 El papel del Director de Auditoría Interna además de Auditoría Interna
1120 Objetividad Individual
1130 Impedimentos a la Independencia u Objetividad
1200 Aptitud y cuidado profesional
1210 Aptitud
1220 Cuidado profesional
1230 Desarrollo profesional continuo
1300 Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
1310 Requisitos del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
1311 Evaluaciones Internas
1312 Evaluaciones Externas
1320 Informe sobre el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad
1321 Utilización de “Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”
1322 Declaración de Incumplimiento

b) Normas sobre Desempeño: Describen la naturaleza de los servicios de Auditoría Interna, proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios, las normas sobre desempeño se refieren a la naturaleza de las actividades de Auditoría Interna y suministran las razones de calidad con las cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios.

2000 Administración de la Actividad de Auditoría Interna
2010 Planificación
2020 Comunicación y Aprobación
2030 Administración de Recursos

2040 Políticas y Procedimientos
2050 Coordinación y Confianza
2060 Informe a la Alta Dirección y al Consejo
2070 Proveedor de servicios externos y responsabilidad de la organización
sobre Auditoría Interna
2100 Naturaleza del Trabajo
2110 Gobierno
2120 Gestión de Riesgos
2130 Control
2200 Planificación del Trabajo
2201 Consideraciones sobre Planificación
2210 Objetivos del Trabajo
2220 Alcance del Trabajo
2230 Asignación de Recursos para el Trabajo
2240 Programa de Trabajo
2300 Desempeño del Trabajo
2310 Identificación de la Información
2320 Análisis y Evaluación
2330 Registro de la Información
2340 Supervisión del Trabajo
2400 Comunicación de Resultados
2410 Criterios para la Comunicación
2420 Calidad de la Comunicación
2421 Errores y Omisiones
2430 Uso de “Realizado de conformidad con las Normas Internacionales
para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”
2431 Declaración de Incumplimiento con las Normas
2440 Difusión de Resultados
2450 Opiniones Globales

2500 Seguimiento del Progreso

2600 Comunicación de la Aceptación de Riesgos por la Administración

3.4.5 Guías de Implementación

Son las guías que se utilizan para asistir a los profesionales en la implementación, éstas brindan enfoques posibles y aceptables de las Normas. No detallan los procesos y procedimientos, como los programas de trabajo o modelos, ya que este tipo de directrices se incluyen en las Guías Complementarias.

Las Guías de Implementación son más extensas que los Consejos para la Práctica por lo que son más detalladas para su aplicación.

3.4.6 Guías Complementarias

Son las guías adicionales para llevar a cabo las actividades de Auditoría Interna. Las Guías Complementarias incluyen procesos y procedimientos detallados, como herramientas, técnicas, programas y enfoques, incluyendo ejemplos de producto final.

Las Guías Complementarias son de acuerdo al sector en que se lleve a cabo la Auditoría Interna de esta forma se especializa en un área para realizar el encargo de Auditoría.

3.4.7 Fases de la Auditoría Interna

Para lograr realizar un trabajo de Auditoría Interna de la manera adecuada se deben de seguir las siguientes fases según lo indica la NIEPAI.

- a) Planificación: Según la NIEPAI 2010 se debe de elaborar un plan anual de Auditoría, esta debe estar basada en una evaluación de riesgos documentada.

- b) Ejecución: Es la fase donde se realizan diferentes tipos de pruebas y análisis al área auditada según el plan anual de Auditoría esto para determinar su razonabilidad. Se detectan los errores si los hubiera; se evalúan los resultados de las pruebas y se identifican los hallazgos. Se elaboran las conclusiones y recomendaciones.

- c) Comunicación de Resultados: Según la NIEPAI 2060 se debe de realizar un informe periódicamente a la alta Dirección y al Consejo sobre la actividad de Auditoría Interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño del plan. El informe debe incluir cuestiones de control, riesgos significativos, riesgos de fraude, cuestiones de gobierno y otros asuntos que requieren la atención de la alta Dirección y el Consejo.

CAPÍTULO IV
EL AUDITOR INTERNO EN LA EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE
CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA
EMPRESA DEDICADA A CERRAMIENTOS PERIMETRALES DE
ALUMINIO Y VIDRIO
(CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

ALUVID, S.A. es una empresa privada con capital guatemalteco constituida en el año 2003, por un plazo indefinido según escritura de constitución número 235 autorizada por el notario José Rolando Álvarez y se encuentra regulada por las leyes vigentes en la República de Guatemala.

El propósito principal de la empresa es consolidarse como una de las mejores instaladoras de cerramientos y que cada vez que alguna inmobiliaria o constructora tanto de Guatemala como en Centro América piensen en realizar algún proyecto habitacional y edificios corporativos tengan a ALUVID, S.A. como su mejor opción.

- a) Productos: Se cuenta con marca registrada a nivel latinoamericano por el vidrio de cámara o doble, dentro de sus productos se encuentran: muro cortina con diferentes tipos de vidrio y aluminio, fachadas de vidrio de diferente tipo con accesorios inoxidable y sistemas colgantes, ventanería interior y exterior, pérgolas de vidrio y de policarbonato, pasamanos de acero inoxidable y con vidrio empotrado, domos de vidrio, recubrimiento con ACM y con Parklex.

- b) Información financiera: ALUVID, S.A. no presenta información financiera de acuerdo a marcos internacionales, realiza toda su

información financiera apegándose a requerimientos legales de Guatemala para el cumplimiento de pago de impuestos.

- Unidad Monetaria: ALUVID, S.A. mantiene sus registros contables y prepara sus Estados Financieros en Quetzales (Q.) Moneda oficial de la República de Guatemala.
- Políticas Contables: Las políticas contables más importantes que adopta la empresa son las siguientes:
 - Período Contable: del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año.
 - Estimación de Cuentas Incobrables: la empresa no tiene establecida una política definida para la estimación, por lo que únicamente utilizan lo indicado en el Decreto 10-2012, lo cual es incorrecto al tener adoptadas las NIIF para Pymes.
 - Activos Fijos: Los activos fijos se registran al costo de adquisición y se deprecian con el método de línea recta, según los porcentajes máximos legales, se asigna un monto de Q 0.01 como valor residual solo por historial de compras.
 - Reservas de Pasivo Laboral: La empresa no cuenta con indemnización universal, únicamente la paga cuando el empleado es despedido, las prestaciones laborales si se pagan en los demás casos.
 - Reserva Legal: La empresa realiza el cálculo según porcentaje de ley del 5% de las utilidades netas.
 - Tipo de Cambio: Las operaciones en moneda extranjera se registran al tipo de cambio del Banco de Guatemala de la fecha de la operación, los diferenciales cambiarios que resultan de la operación quedan en las cuentas de resultados.
 - Estado de Situación Financiera: Se presenta a continuación:

ALUVID, S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2018

(Cifras expresadas en quetzales)

Activo

Activo No Corriente

Activos Fijos (Netos)	140,323
Otros gastos anticipados	12,424
Total de activo no corriente	152,747

Activo Corriente

Inventarios	758,602
Cuentas por Cobrar (Neto)	1,360,179
Anticipo a proveedores	1,049,039
Efectivo	724,691
Total de Activo Corriente	3,892,511
Suma Total de Activo	4,045,258

Pasivo y Patrimonio de los Accionistas

Patrimonio de los Accionistas

Capital autorizado, suscrito y pagado	500,000
Utilidad del Ejercicio	356,417
Utilidades Acumuladas	1,328,585
Total de Patrimonio de los Accionistas	2,185,002

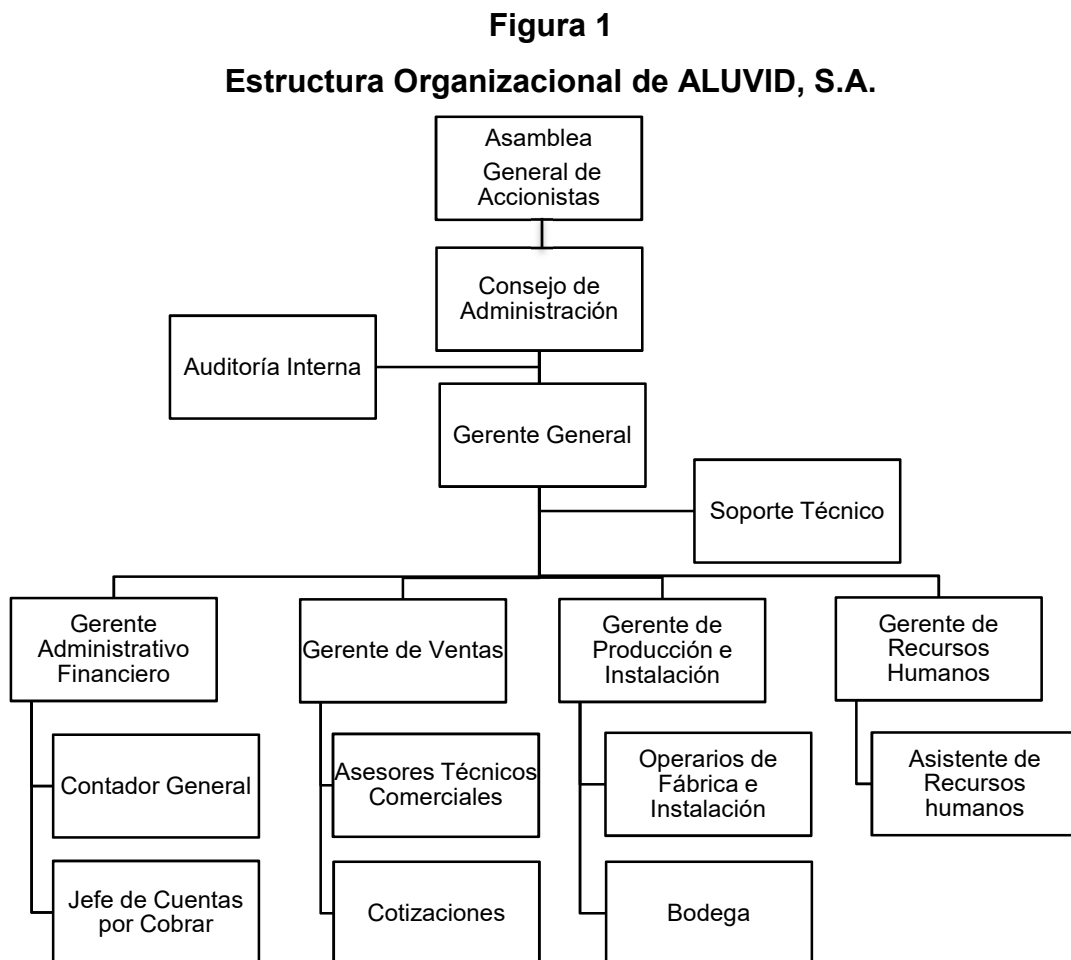
Pasivo No Corriente

Provisión para indemnizaciones	115,078
Total de Pasivo No Corriente	115,078

Pasivo Corriente

Proveedores	645,232
Otras cuentas por Pagar	439,709
Préstamo bancario	660,237
Total de Pasivo Corriente	1,745,178
Suma Total Pasivo y Patrimonio	4,045,258

- c) **Procesos:** La empresa posee procedimientos establecidos y registros sólo para las áreas de producción y gestión de calidad aunque no están actualizados, debido a que en el año 2014 se tomó la decisión de abandonar el proceso del sistema de gestión de calidad, razón por la cual ya no se procedió por entes internacionales a renovar la certificación de la empresa con el sistema de gestión de calidad ISO 9001, con relación a las demás áreas no se tienen procedimientos establecidos.
- d) **Estructura Organizacional:**



Fuente: Información proporcionada por ALUVID, S.A.

- e) **Párrafo de Enlace:** En los últimos años la empresa ha tenido problemas en el manejo del área de cuentas por cobrar presentando problemas principalmente: son ineficiencia por parte del personal que provoca tardanza en recuperación de cuentas por cobrar, diseño inadecuado de controles en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar que impacta en no contar con información confiable para toma de decisiones y exposición a riesgo de fraude en el manejo de efectivo y cheques que afecten la disponibilidad de efectivo para sufragar obligaciones a corto plazo, por lo que Auditoría Interna ha incluido en su plan general de trabajo una evaluación del área de cuentas por cobrar para el año 2019.

4.2 Nombramiento:
ALUVID, S.A.

Guatemala, 15 de enero 2019

Auditor Interno
Sr. Danilo Rafael Cux
Asistente de Auditoría
Asunto: Nombramiento

Estimado Sr. Cux

Según el Plan Anual de Auditoría se le emite el nombramiento para realizar la evaluación del control interno en el área de cuentas por cobrar; del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2018.

La Auditoría la realizará del 1 al 28 de febrero 2019, debe incluir la planificación, ejecución y entregar un informe al final de la evaluación realizada.

Para la evaluación de control interno debe utilizar la metodología conceptual del Informe COSO.

Atentamente,



Lic. Luis H. Ruiz
Director de Auditoría Interna

4.3 Planificación:

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar Planificación

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivo

Evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar, utilizando los procedimientos y metodología enmarcados en COSO para la obtención de resultados a través de un informe en el que se detallará las deficiencias y sugerencias a los procedimientos y políticas para que permitan la alineación entre el área de cuentas por cobrar y los objetivos estratégicos de la dirección.

Entorno de Control

En el año 2003 se constituye en la ciudad de Guatemala, la empresa ALUVID, S.A., inicialmente su actividad principal era la de realizar cerramientos de aluminio y vidrio en construcciones verticales, posteriormente se realizó una diversificación de operaciones incluyendo: instalación de pérgolas de aluminio y vidrio, techos de aluminio y vidrio, techos de policarbonato, panelex, parklex, ACM, trespa, fachadas de vidrio templado con herrajes de acero inoxidable, entre otros productos pero siguiendo siempre que el giro de la empresa sea el de la ventanería de aluminio y vidrio.

En los últimos años la empresa ha tenido problemas en el manejo del área de cuentas por cobrar presentando problemas principalmente como incumplimiento en las fechas de los cobros y debido a esto se está

generando una proyección de ingresos errónea, así también se tiene problemas con el saldo reflejado en los saldos por proyectos debido a que no se actualizan los montos de los proyectos cuando se realizan los abonos a las facturaciones por parte de los clientes.

Se ha creado una incertidumbre con respecto a la certeza de los estados de cuenta, a las fechas programadas de los ingreso provenientes de los cobros, lo que ha desencadenado en una serie de dificultades de liquidez para operaciones comunes de la empresa, lo que implica en no contar con información confiable para toma de decisiones, exposición a riesgo de fraude en el manejo de efectivo y cheques que afecten la disponibilidad de efectivo para sufragar obligaciones a corto plazo.

Según entrevista preliminar se constató de que no cuentan con código de conducta y valores éticos, no obstante si poseen memorandos donde indican lineamientos de comportamiento dentro del área de cuentas por cobrar para la adecuada gestión y se indica que la violación de los mismos conlleva a amonestación, lo cual también se tiene un memorando donde se indica cuáles son las distintas amonestaciones a las cuales están afectos los colaboradores como medidas disciplinarias por incumplimientos.

El Área de Cuentas por Cobrar es supervisada por el Jefe de Área, el cual se encarga de verificar el cumplimiento de las tareas de los auxiliares y que se apliquen los controles establecidos, también el Jefe de Área cuenta con la supervisión del Gerente Administrativo Financiero que se encarga de solventar dudas y promover la cultura de mejora continua en el Área de Cuentas por Cobrar así como en las demás áreas que tiene bajo su cargo también realiza la labor de supervisión.

Se cuenta con un organigrama general de la empresa donde se establecen la imagen jerárquica de cómo está distribuida la entidad, lo que promueve que el personal pueda seguir las líneas de comunicación según el organigrama y adicional se promueve a que el colaborador posea autoridad y responsabilidades según su función según su posición dentro del área.

Con respecto al compromiso con la competencia, según lo indicado por el departamento de Recursos Humanos se realiza una programación anual de las capacitaciones para el personal del área de cuentas por cobrar, de acuerdo a la función que desempeñan generalmente se buscan cursos relacionados de cobros efectivos y formas de control de cuentas por cobrar, posteriormente sometidos a autorización por parte de Gerencia General y por último calendarizados con base a disponibilidad tanto del ente facilitador como de los colaboradores quienes recibirán dicha capacitación.

Se realizan evaluaciones de desempeño al personal de forma mensual, ya que dentro del pago de salarios se encuentra un rubro de bonificación por productividad y en este se evalúa el cumplimiento de tareas en porcentajes establecidos por el Gerente Administrativo Financiero, la evaluación la realiza el Jefe del Área y posteriormente se envía a Recursos Humanos para la inclusión correspondiente para el pago en nómina, esto se incluye como incentivo por rendimiento.

Al realizarse una evaluación de desempeño de forma quincenal y que de esta se realice el pago de un incentivo por rendimiento en nómina promueve a que el personal sea eficiente en sus actividades para que de esta forma no le afecte en el pago que recibe y de esta forma se sigue con el enfoque de la mejora continua.

Alcance

Evaluar el sistema de control interno del área de cuentas por cobrar a través del análisis de los diferentes procedimientos y políticas que cuenta el área, la evaluación se realizará en las oficinas administrativas de la entidad, por el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

Se realizarán entrevistas al Gerente Administrativo Financiero, Jefe del Área y al personal del área de cuentas por cobrar para tener conocimiento sobre los distintos procedimientos y registros que poseen del área y verificar que los mismos sean los necesarios.

Se evaluarán los procesos de Cuentas por Cobrar, tales como:

- Otorgamiento de crédito
- Análisis de Antigüedad de Saldos
- Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar
- Ejecución de Cobro-Cobranza
- Fraude en Cobranza
- Salvaguarda de Datos y Activos

Se evaluará la adecuación, eficiencia y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos, respecto a lo siguiente:

- Fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- Eficacia y eficiencia de los procedimientos y controles.
- Protección de activos.
- Cumplimiento de leyes, regulaciones, políticas, procedimientos y contratos.

Esto permitirá obtener conclusiones acerca de que si los componentes se encuentran presentes dentro de la gestión de riesgos y si los controles establecidos son suficientes para alcanzar los objetivos y mitigan los riesgos.

Riesgos Inherentes

Los riesgos que se encuentran adheridos a las actividades y transacciones del área de cuentas por cobrar son:

- Clientes con saldos atrasados y de forma recurrente.
- Cheques rechazados de clientes.
- Fallecimiento de clientes con saldos pendientes.

Riesgos de Control

Los riesgos que pueden surgir provenientes de controles no adecuados y deficientes en el área de cuentas por cobrar pueden ser:

- Estados de cuenta no actualizados de forma oportuna.
- Conciliaciones y confirmaciones de saldos con clientes no realizadas.
- Políticas y procedimientos deficientes para desarrollar las actividades del área.

Técnicas de Auditoría

Las técnicas de Auditoría a emplear serán las siguientes:

- Entrevistas
- Cuestionario
- Observación
- Análisis documental
- Pruebas Sustantivas
- Comparaciones

Cronograma de Actividades

El cronograma de actividades a desarrollar es el siguiente:

		Febrero 2,019																			
		1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23	26	27	28
No	Actividad																				
1	Planificación	■	■																		
2	Entrevista de Control Interno			■	■																
3	Trabajo de campo					■	■														
4	Evaluación de Entorno de Control							■	■												
5	Evaluación de Riesgos									■	■										
6	Evaluación de Actividades de Control											■	■								
7	Evaluación de Información y Comunicación													■	■						
8	Evaluación de Actividades de Supervisión															■	■				
9	Elaboración de Informe en borrador																	■	■		
10	Discusión del Informe																			■	
11	Entrega del Informe																				■

Recursos Humanos

Los Recursos Humanos a utilizar son:

- 1 Director de Auditoria Interna
- 1 Asistente de Auditoría Interna

Recursos Físicos

Los recursos físicos a utilizar son:

- 1 Oficina
- 1 Escritorio
- 1 Computadora portátil con impresora
- 1 Memoria USB

Realizado Por:



Danilo R. Cux

Asistente de Auditoría Interna

Autorizado Por:



Lic. Luis H. Ruiz

Director de Auditoría Interna

4.4 Cuestionario de Control Interno Preliminar

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Cuestionario de Control Interno Preliminar

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Realizado a: Marco Tulio Ramírez (Gerente Financiero) y Sergio Maldonado (Jefe del Área de Cuentas por Cobrar)

Elaborado por: Danilo Rafael Cux

No.	Preguntas	SI	NO	Comentarios del Auditado
	Entorno de Control			
1	¿Cuentan con un código de conducta del área de cuentas por cobrar y se da a conocer al personal?		X	Sólo guías que se dan cuando ingresa el personal a la empresa.
2	¿Cuentan con planificación de las labores dentro del área?		X	No se tiene planificación, sólo un listado de actividades que deben realizar.
3	¿Existe una estructura gráfica que facilite la ubicación de puestos dentro de cuentas por cobrar?		X	Únicamente el general pero no específico.
4	¿Se cuentan con perfiles de puestos establecidos para cada cargo dentro del área?	X		Se cuenta con perfil general

5	¿Se realiza programación anual de capacitaciones técnicas para el personal del área de cuentas por cobrar y se realizan?	X		Sí, lo realiza Recursos Humanos
6	¿Se tiene registro de clientes que aprobaron los requisitos de la política para otorgamiento de crédito?	X		Sí, se tiene un expediente.
Análisis de Riesgos				
7	¿El Consejo recibe información del Gerente Financiero para conocer si el personal del Área de Cuentas por Cobrar entiende los objetivos específicos de dicho Departamento?		X	No se ha comunicado acerca de esto.
8	¿Se tiene una matriz donde se haya hecho un análisis acerca de las fortalezas y debilidades de cuentas por cobrar?		X	No se ha realizado esta actividad.
9	¿Existe segregación de funciones del personal de área?	X		Si, cada auxiliar realiza una distinta labor para evitar duplicidad de actividades.
Actividades de Control				
10	¿Se realizan confirmaciones de saldo con los clientes?	X		Sí, se envían estados de cuenta.

11	¿Cuentan con políticas y procedimientos debidamente autorizados y divulgados?		X	Únicamente lineamientos de cobro y otorgamiento de crédito.
Comunicación e Información				
12	¿Se comunica claramente las líneas de autoridad y responsabilidad del área?		X	Con el cobro a veces surgen problemas con Ventas, porque no existe un establecimiento de límites
13	¿La comunicación dentro del área es formal?	X		Toda respuesta es por correo electrónico
Supervisión				
14	¿Cuentan con una persona que supervise, verifique el cumplimiento de los procedimientos?	X		El Gerente Financiero y Jefe de Área.
15	¿Se realiza seguimiento para verificar el cumplimiento de recomendaciones que haya realizado la Gerencia?		X	No se han dado recomendaciones

Realizado Por:



Danilo R. Cux

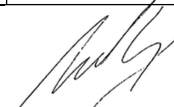
Asistente de Auditoría Interna

Entrevistados:



Marco Tulio Ramírez

Gerente Financiero



Sergio Maldonado

Jefe Cuentas por Cobrar

4.5 Programa de Trabajo

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Programa de Trabajo

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivos

General

Evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar, utilizando los procedimientos y metodología enmarcados en COSO 2013 para la obtención de resultados a través de un informe en el que se detallará las deficiencias, sugerencias a los procedimientos para que permitan la alineación entre cuentas por cobrar y los objetivos estratégicos de la dirección.

Específico:

- a) Evaluar la gestión de cuentas por cobrar.
- b) Evaluar la competencia del personal en el área de cuentas por cobrar.
- c) Revisar los procedimientos del área para asegurar la fiabilidad del proceso de recuperación de cartera.

No	Actividad / Procedimiento	Ref.
1	Realice cuestionario de Control Interno Preliminar	
2	Elabore la planificación	
3	Evaluación del control interno “Informe COSO-Marco Integrado”, constan de 5 componentes interrelacionados que se derivan de la forma como la empresa maneja la administración.	A, A1 A2 1/6 a A2 6/6, A3 1/3 a A3 3/3, A4, A5, A6

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Programa de Trabajo

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

No	Actividad / Procedimiento	Ref.
4	Evaluación del componente Entorno de Control y sus procesos administrativos: <ul style="list-style-type: none">• Integridad y valores éticos• Compromiso con la competencia profesional• Consejo de Administración y Comité de Auditoría• Estructura Administrativa• Asignación de autoridad y responsabilidad	B1 1/5 a B1 5/5 B2, B3 B4, B5 B6, B7 B8 1/2 B8 2/2 B9 1/3 a B9 3/3 B10 1/3 a B10 3/3 B11 B12 1/3 a B12 3/3 B13, B14 B15 1/2 B15 2/2
5	Evaluación del componente Evaluación de Riesgos <ul style="list-style-type: none">• Definición y difusión de Objetivos• Identificación y Análisis de Riesgos	C1 1/2 C1 2/2 C2, C3 C4 1/3 a C4 3/3, C5
6	Evaluación del componente Actividades de Control <ul style="list-style-type: none">• Políticas, procesos, procedimientos y controles	D1 1/3 a D17 2/2
7	Evaluación del componente Comunicación e Información <ul style="list-style-type: none">• Información interna, externa y comunicación eficaz	E1 E2 1/3 a E2 3/3 E3 1/3 a E3 3/3

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Programa de Trabajo

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

No	Actividad / Procedimiento	Ref.
8	Evaluación del componente Supervisión <ul style="list-style-type: none">• Supervisión continua• Comunicación de deficiencias	F1 1/2 F1 2/2 F2 F3 1/2 F3 2/2
9	Informe	

Realizado Por:



Danilo R. Cux

Asistente de Auditoría Interna

Autorizado Por:



Lic. Luis H. Ruiz

Director de Auditoría Interna

4.6 Trabajo de Campo

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Índice de Papeles de Trabajo

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Papel de Trabajo	Referencia	Página
Evaluación de Control Interno	A	80
Escala de Evaluación de Control Interno	A1	81
Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control	A2 1/6 a A2 6/6	82-87
Evaluación de Control Interno - Componente Evaluación de Riesgos	A3 1/3 a A3 3/3	88-90
Evaluación de Control Interno - Componente Actividades de Control	A4	91
Evaluación de Control Interno - Componente Comunicación e Información	A5	92
Evaluación de Control Interno - Componente Supervisión	A6	93
Entorno de Control		
Narrativa de la Evaluación del Componente - Entorno de Control	B1 1/5 a B1 5/5	94-98
Entrevista Existencia de Directrices de Conducta y Valores éticos	B2	99
Entrevista Consejo de Administración y Comité de Auditoría	B3	100
Entrevista Autoridad y Responsabilidad	B4	101
Verificación de Comunicación de Valores éticos y directrices	B5	102

Papel de Trabajo	Referencia	Página
Verificación de existencia de medidas disciplinarias	B6	103
Análisis y verificación de Incentivos por rendimiento	B7	104
Análisis y verificación de Conocimientos y habilidades del Personal	B8 1/2 a B8 2/2	105-106
Verificación de Perfil de Puesto Auxiliar de Cuentas por Cobrar	B9 1/3 a B9 3/3	107-109
Verificación de Perfil de Puesto de Jefe de Cuentas por Cobrar	B10 1/3 a B10 3/3	110-112
Análisis y Verificación del Cumplimiento al Programa de Capacitaciones	B11	113
Análisis y Verificación de Responsabilidad de Supervisión	B12 1/3 a B12 3/3	114-116
Revisión de Control interno Semanal del Jefe de Cuentas por Cobrar	B13	117
Análisis de Organigrama específico Área de Cuentas por Cobrar	B14	118
Análisis de Distribución de Atribuciones de Auxiliares	B15 1/2 B15 2/2	119-120
Evaluación de Riesgos		
Narrativa de Evaluación del Componente - Evaluación de Riesgos	C1 1/2 C1 2/2	121-122
Entrevista Definición de Objetivos	C2	123
Entrevista Análisis e Identificación de Riesgos	C3	124
Matriz de Riesgos - Identificación y Respuesta a Riesgos	C4 1/3 a C4 3/3	125-127

Papel de Trabajo	Referencia	Página
Matriz de Criterios de Probabilidad e Impacto	C5	128
Actividades de Control		
Narrativa Evaluación del Componente - Actividades de Control	D1 1/3 a D1 3/3	129-131
Matriz de Actividades de Control	D2 1/3 a D2 3/3	132-134
Confirmación y conciliación entre cartera de crédito y el saldo de contabilidad	D3 1/5 a D3 5/5	135-139
Verificación de Estudio Socioeconómico de Auxiliar de Cobros	D4 1/3 a D4 3/3	140-142
Verificación de Lineamientos de Otorgamiento de Crédito	D5 1/2 D5 2/2	143-144
Verificación de Lineamientos de Cobros	D6 1/2 D6 2/2	145-146
Verificación de Resguardo y Mantenimiento del Sistema	D7	147
Verificación de accesos y restricciones al sistema	D8	148
Verificación del Proceso para determinar Capacidad de Pago y Record Crediticio	D9	149
Análisis del Cumplimiento de límites de crédito autorizados	D10	150
Análisis del Cumplimiento de plazos de crédito autorizados	D11	151
Análisis del proceso de Autorización de Crédito	D12 1/4 a D12 4/4	152-155

Papel de Trabajo	Referencia	Página
Análisis del Proceso de Ejecución Cobro-Cobranza	D13 1/2 D13 2/2	156-157
Análisis de Antigüedad de Saldos y Morosidad	D14 1/2 D14 2/2	158-159
Análisis para determinar Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	D15 1/2 D15 2/2	160-161
Análisis para Identificar Fraude en Cobranza	D16	162
Revisión de Ingresos de Clientes del año	D17 1/2 D17 2/2	163-164
Comunicación e Información		
Narrativa de la Evaluación del Componente Comunicación e Información	E1	165
Entrevista Comunicación e Información	E2 1/3 a E2 3/3	166-168
Verificación de Documentos para Comunicación	E3 1/3 a E3 3/3	169-171
Supervisión		
Narrativa de la Evaluación del Componente - Supervisión	F1 1/2 F1 2/2	172-173
Entrevista Supervisión y Evaluación continua	F2	174
Entrevista Comunicación de Deficiencias	F3 1/2 F3 2/2	175-176
Cédula de Marcas de Auditoría	G	177

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación de Control Interno

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	A	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Componente	Puntaje Asignado	Estado Actual	Puntaje de la Evaluación	Resultado de la Evaluación	Referencia	Página
Entorno de Control	2	Moderado	1	Débil	A2 1/6	82
Evaluación de Riesgos	1	Débil			A3 1/3	88
Actividades de Control	2	Moderado			A4	91
Comunicación e Información	1	Débil			A5	92
Actividades de Supervisión	1	Débil			A6	93

Resultado: Débil **Ver A1****Conclusión global:**

El sistema de control interno de la empresa ALUVID, S.A. al 28 de febrero 2019 no es eficaz y no proporciona una seguridad razonable de que los procesos de cuentas por cobrar sean fiables, la empresa no posee procedimientos eficaces para asegurar con el cumplimiento de normativas que le sean aplicables y la dirección tampoco conoce hasta qué punto la empresa está alcanzando sus objetivos operacionales.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Escala de Evaluación del Control Interno
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT: A1	Fecha:
Realizado: DRC	05/02/2019
Revisado: LHR	25/02/2019

Estado	Nivel	Definición
Débil	1	No tienen políticas, procedimientos escritos y controles establecidos
Moderado	2	Existen políticas, procedimientos por escrito y controles establecidos pero no se cumplen.
Aceptable	3	Existen políticas, procedimientos establecidos, controles por escrito, actualizados y registros verídicos que soportan la eficiencia del proceso.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	A2 1/6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Componente	Puntaje Asignado	Estado Actual	Calificación del Componente	Resultado de la Evaluación	Referencia	Página
Integridad y valores éticos	1	Débil	1	Débil	A2 2/6	83
Compromiso de competencia profesional	2	Moderado			A2 3/6	84
Consejo de administración y comité de Auditoría	1	Débil			A2 4/6	85
Estructura Organizativa	2	Moderado			A2 5/6	86
Asignación de autoridad y responsabilidad	1	Moderado			A2 6/6	87
Resultado:	1		Débil			

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A2 2/6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Integridad y Valores Éticos

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	Página
Existencia de Código de Conducta y valores éticos	1	Débil	B1 1/5 B1 2/5 B2	94 95 99
Comunicación de valores éticos y directrices específicas con respecto a lo que es correcto e incorrecto, para fomentar la integridad del personal con las labores asignadas	1	Débil	B5	102
Medidas disciplinarias como fomento contra los que violan los valores éticos y contra los que no informen sobre infracciones y sospechas.	1	Débil	B6	103
Incentivos al rendimiento como medida técnica de gestión para eliminar comportamientos poco deseables.	1	Débil	B7	104
Resultado:	1	Débil		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A2 3/6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Compromiso de Competencia Profesional

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	Página
Existencia de perfiles de puestos para analizar si los empleados cumplen con los conocimientos y habilidades para el desempeño eficiente.	2	Moderado	B1 2/5	95
			B8 1/2	105
			B8 2/2	106
			B9 1/3	107
			B9 2/3	108
			B9 3/3	109
			B10 1/3	110
			B10 2/3	111
B10 3/3	112			
Capacitación constante para aumentar sus conocimientos, capacitaciones y mejora de desempeño.	1	Débil	B11	113
Resultado:	2	Moderado		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A2 4/6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Consejo de Administración y Comité de Auditoría

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	Página
El consejo examina constructivamente las decisiones tomadas por la dirección.	1	Débil	B1 2/5 B1 3/5 B3	95 96 100
Se suministra información a los miembros del consejo de forma eficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y evitar robos, malversaciones, desfalcos.	1	Débil	B3	100
Supervisión y seguimiento a directrices emitidas a la dirección detallando acciones específicas.	2	Moderado	B12 1/3 B12 2/3 B12 3/3 B13	114 115 116 117
Resultado:	1	Débil		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A2 5/6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Estructura Organizativa

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	Página
Existencia de Organigrama detallado de las cuentas por Cobrar, donde se refleje con claridad las líneas de autoridad.	1	Débil	B1 3/5 B14	96 118
La estructura organizacional del área de cuentas por cobrar permite una fluidez eficiente y oportuna de información hacia los distintos niveles que soliciten la misma.	2	Moderado	B14	118
Revisión detallada de las funciones de los empleados para asegurar que existe una debida segregación de funciones.	2	Moderado	B15 1/2 B15 2/2	119 120
Resultado:	2	Moderado		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A2 6/6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Control Interno - Componente Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Autoridad y Responsabilidad

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	
Asignación de responsabilidad en relación a la autoridad que poseen.	1	Débil	B1 3/5 B1 4/5 B4	96 97 118
Existe suficiencia de personal, respecto al nivel necesario teniendo en cuenta el tamaño de la entidad y la complejidad de sus actividades.	3	Aceptable	B15 1/2 B15 2/2	119 120
¿Existe suficiencia de descriptores de puestos de trabajo para poder desarrollar eficientemente todas las actividades de cuentas por cobrar?	2	Moderado	B9 1/3 B9 2/3 B9 3/3 B10 1/3 B10 2/3 B10 3/3	107 108 109 110 111 112
Resultado:	2	Moderado		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación de Control Interno - Componente Evaluación de Riesgos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	A3 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Componente	Puntaje Asignado	Estado Actual	Calificación del Componente	Resultado de la Evaluación	Referencia	Página
Definición y difusión de Objetivos	1	Débil	1	Débil	A3 2/3	89
Identificación y análisis de riesgos	1	Débil			A3 3/3	90
Resultado:	1		Débil			

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A3 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Definición y Difusión de Objetivos
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	Página
Conocimiento por parte del personal con respecto a los objetivos planteados en Cuentas por Cobrar.	1	Débil	C1 1/2 C2	121 123
Revisión periódica de los objetivos para definir la necesidad de cambios o ajustes.	1	Débil	C2	123
Participación en la determinación de objetivos de los empleados que ocupan puestos de responsabilidad y grado de compromiso con la consecución de los mismos.	1	Débil	C2	123
Resultado:	1	Débil		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	A3 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Evaluación de Análisis e Identificación de Riesgos
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Aspectos Evaluados	Puntaje Asignado	Estado Actual	Referencia	Página
Comunicación de riesgos identificados y evaluados	1	Débil	C1 1/2 C1 2/2 C3	121 122 124
Análisis de riesgo con respecto al personal por tendencias de uso indebido de los activos de la empresa.	1	Débil	C4 1/3 C4 2/3 C4 3/3 C5	125 126 127 128
Registro de riesgos y mecanismos como respuesta para desarrollar una adecuada gestión de los mismos.	1	Débil	C3	124
Resultado:	1	Débil		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación de Control Interno - Componente Actividades de Control

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	A4	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

91

Componente	Puntaje Asignado	Estado Actual	Calificación del Componente	Resultado de la Evaluación	Referencia	Página
Controles como normas para mitigar riesgos	1	Débil	1	Débil	D1 1/3 - D1 3/3	129-131
					D2 1/3 - D2 3/3	132-134
					D3 1/5 - D3 5/5	135-139
					D4 1/3 - D4 3/3	140-142
					D9	149
					D10	150
					D11	151
					D12 1/4-D12 4/4	152-155
					D13 1/2-D13 2/2	156-157
					D14 1/2-D14 2/2	158-159
					D15 1/2-D15 2/2	160-161
					D16	162
					D17 1/2-D17 2/2	163-164
Políticas y Procedimientos	1	Débil			D5 1/2 - D2 2/2	143-144
					D6 1/2 - D6 2/2	145-146
Controles sobre los sistemas de información	2	Moderado			D7	147
					D8	148
Resultado:	1			Débil		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación de Control Interno - Componente Comunicación e Información

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	A5	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

92

Componente	Puntaje Asignado	Estado Actual	Calificación del Componente	Resultado de la Evaluación	Referencia	Página
Información Interna y Externa	1	Débil	1	Débil	E1 E2 1/3 E2 2/3 E2 3/3 E3 1/3 E3 2/3 E3 3/3	165
Comunicación eficaz al personal acerca de la función y responsabilidad a desarrollar						166
						167
						168
						169
						170
						171
Resultado:	1		Débil			

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación de Control Interno - Componente Supervisión

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	A6	Fecha:
Realizado:	DRC	05/02/2019
Revisado:	LHR	25/02/2019

Componente	Puntaje Asignado	Estado Actual	Calificación del Componente	Resultado de la Evaluación	Referencia	Página
Supervisión continuada	1	Débil	1	Débil	F1 1/2 F1 2/2 F2 F3 1/2 F3 2/2	172
Evaluación del control interno						173
Comunicación de deficiencias						174
Resultado:	1			Débil		

Ver A1

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B1 1/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivo:

Comprobar que la empresa provee de un ambiente donde se encuentren presentes normas, procesos, estructuras y estándares de conducta.

Trabajo Realizado:

Integridad y valores éticos:

Se realizó una entrevista al Gerente de Recursos Humanos sobre la existencia de código de conducta y valores éticos, a lo cual informa que no existe como tal, pero al personal se les proporcionan parámetros sobre las buenas prácticas y de esta forma fomentar las buenas acciones para elevar el nivel de integridad. **(Ver B2)**

También se solicitaron los registros de cómo se realiza la comunicación de los valores éticos, ya que al no poseer un código de conducta y ética establecido, tienen lineamientos para salvaguardar la integridad de las actividades de cuentas por cobrar, esto fue divulgado en un memorando, según indica el Gerente de Recursos Humanos. **(Ver B5)**

Según lo que indica Recursos Humanos, al personal se le notificó por medio de un memorando acerca de las diferentes medidas disciplinarias a que se encuentra afectos, así como distintas infracciones que repercuten en estas amonestaciones. **(Ver B6)**

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B1 2/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Según lo indica el Gerente de Recursos Humanos al personal se le da incentivo por el rendimiento de sus labores esto como medida para que realicen actividades distintas a la solicitados y de esta forma aumentar la eficiencia de cuentas por cobrar. **(Ver B7)**

Compromiso de Competencia Profesional

Se solicitó a Gerencia de Recursos Humanos los perfiles de puestos de Cuentas por Cobrar para verificar la existencia de los mismos y comprobar que el personal contratado tenga conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con las actividades encomendadas. **(Ver B8 1/2, B8 2/2, B9 1/3 al B9 3/3, B10 1/3 al B10 3/3)**

También se solicitó la programación anual de las capacitaciones e inducciones realizadas al área de Cuentas por Cobrar para elevar el nivel de competencia del personal, al contar con esta programación se procedió a realizar el análisis correspondiente sobre la ejecución del mismo. **(Ver B11)**

Consejo de Administración y Comité de Auditoría

Se entrevistó a Horacio Lú, miembro representante al Consejo de Administración acerca de forma en que se examinan las decisiones tomadas por la dirección con respecto a cuentas por cobrar, así como de como es el suministro de información a los miembros del consejo para poder analizar de forma oportuna el área de cuentas por cobrar. **(Ver B3)**

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B1 3/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

También se solicitó el Acta del Consejo de Administración donde delega la supervisión del Área de cuentas por Cobrar y se analizó si se cumplen dichas directrices emitidas y quien es el responsable de la consecución de las actividades enmarcadas en dicha Acta. **(Ver B12 1/2, B12 2/2, B12 3/3 y B13)**

Estructura Organizativa

Se solicitó el organigrama específico del Cuentas por Cobrar, a lo cual indica el Jefe de Cuentas por Cobrar que no existe, por lo que según la información suministrada por él, se realizó un organigrama para determinar que personal interactúa dentro del proceso de Cuentas por Cobrar. **(Ver B14)**

Adicional con base a los perfiles de puestos suministrados anteriormente y al organigrama específico se lograron determinar cómo se distribuyen las atribuciones del personal dentro del proceso de Cuentas por Cobrar. **(Ver B15 1/2 y B15 2/2)**

Autoridad y Responsabilidad

Se realizó entrevista al Sr. Sergio Maldonado, Jefe de Cuentas por Cobrar acerca de cómo se realiza la difusión de autoridad y responsabilidades al personal e informa que se realiza con base al perfil de puesto general y a la inducción que recibió el personal cuando empezó a laborar en la entidad. **(Ver B4, B9 1/3, B9 2/3 y B9 3/3)**

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B1 4/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Adicional se consultó acerca de la suficiencia adecuada del personal, con respecto a las atribuciones que se deben de desempeñar e indica que se tienen cuatro auxiliares de los cuales se encargan de las operaciones de forma suficiente, por lo que no existe sobrecarga de trabajo y necesidad de contratar más personal. **(Ver B15 1/2 y B15 2/2)**

Conclusión:

Esta conclusión se incluirá en el informe correspondiente:

En el Área de Cuentas por Cobrar, se pudo comprobar que se ha incumplido con el programa de capacitaciones del personal, por lo que el personal está expuesto a cometer errores como, fallar en recuperación de cartera que se derivan de no ser capacitados de forma periódica.

Se realizó el análisis sobre el cálculo de los incentivos por rendimiento que realizan de forma mensual al personal, por lo cual se pudo constatar que de los cuatro auxiliares, tres no sobrepasan el 80% de rendimiento, sólo uno alcanza un 88%, el más bajo es el auxiliar de créditos con el 63% y le sigue el de cobros con el 69%, lo cual puede dar una mejor comprensión al hallazgo anterior sobre la ineficiencia en la gestión de recuperación de la cartera ya que el auxiliar de cobros demuestra un 69% de rendimiento.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B1 5/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Entorno de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se determinó que existe incumplimiento con la responsabilidad de Supervisión a Cuentas por Cobrar por parte del Consejo de Administración, ya que se delegó la responsabilidad de supervisión al Gerente Financiero y Contador General, quienes no han realizado una ejecución eficiente de la misma

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B2	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Entrevista Existencia de Directrices de Conducta y Valores éticos
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Realizado a: Ligia Gómez, Gerente de Recursos Humanos

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Existe un directriz de conducta y valores éticos con niveles esperados de comportamiento donde se consideren las prácticas laborales?	Al iniciar la relación laboral se dan instrucciones verbales al empleado sobre la ética a observar en el cumplimiento de sus funciones, adicional se les notificó con un memorando. (Ver B5)
2	¿Existe un comité de ética y valores para la toma de acciones oportunas sobre los casos reportados?	No existe ningún comité de ética.
3	¿Cómo resultado de las infracciones cometidas, de qué forma realizan las acciones disciplinarias?	Se realizan llamadas de atención de forma verbal, cuando la falta amerita y es recurrente se realiza una llamada de atención por escrito y la reincidencia de la misma conlleva a un despido cuando sea necesario. (Ver B6)


ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Entrevista Consejo de Administración y Comité de Auditoría
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Realizado a: Horacio Lú- Representante al Consejo de Administración
Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Comentarios del Auditado
1	¿De qué forma se examina constructivamente las decisiones tomadas por la dirección con respecto a Cuentas por Cobrar?	No se realiza esta actividad.
2	¿Se suministra información a los miembros del consejo de forma eficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y evitar robos, malversaciones, desfalcos?	No se realiza esta actividad.
3	¿De qué forma se realiza la supervisión y seguimiento a las directrices emitidas a la dirección?	Se emitió un Acta de Consejo donde se estableció que el Gerente Financiero y el Jefe de Cuentas por Cobrar son los responsables de la supervisión así como el de proponer procedimientos para el adecuado funcionamiento. (Ver B12 2/3 y B12 3/3) 

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Autoridad y Responsabilidad

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	B4	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado- Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Comentarios del Auditado
1	¿Cómo se realiza la asignación de responsabilidad en relación a la autoridad que poseen?	Se les delega de forma verbal, cuando se les contrata, no se realiza por escrito. ✓
2	¿Cuentas por Cobrar cuenta con suficiencia de personal en cantidad y experiencia para llevar a cabo sus labores?	Se tienen cuatro auxiliares que se encargan cada uno de una función como lo son: créditos, facturación, cobros y aplicaciones, no se tiene necesidad de contratar más personal. (Ver B15 1/2) ✓
3	¿Existe suficiencia de descriptores de puestos de trabajo para poder desarrollar eficientemente todas las actividades de cuentas por cobrar?	Se posee un perfil de puesto general incluyendo todas las atribuciones que se deben de realizar. (Ver B9 1/3, B9 2/3, B9 3/3, B10 1/3, B10 2/3, B10 3/3) ✓

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Comunicación de Valores éticos y directrices
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	B5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

MEMORANDO

FFO

De: Recursos Humanos

Para: Personal de Cuentas por Cobrar

Asunto: Valores éticos y comportamiento idóneo para el fomento de integridad del personal

Estimados colaboradores:

A continuación se le presentan los distintos lineamientos que necesitamos que integre en sus actividades diarias para lograr poseer una adecuada gestión en el área de Cuentas por Cobrar, por favor tomarlas en cuenta para su labor, la violación a estos lineamientos corresponde una amonestación con base a las medidas disciplinarias de la empresa:

Falta de datos necesarios en la facturas.	Aplicar los pagos a los clientes de forma correcta.
Otorgación de créditos sin requisitos completos.	Depositar el efectivo el mismo día en que se recibe y de forma exacta.
No llevar el control del vencimiento de las facturas.	No divulgar información sensible a los demás colaboradores que no pertenezcan a cuentas por cobrar.
No llevar un programa de cobro.	Revisar los registros contables antes de grabar cualquier dato en el sistema contable.
Proteger o salvaguardar los activos y evitar su mala utilización.	Conflicto de intereses en las ventas al crédito.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de existencia de medidas disciplinarias

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	B6	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

MEMORANDO

FFO

De: Recursos Humanos

Para: Todo el Personal

Asunto: Medidas disciplinarias

Estimados colaboradores:

A continuación se le presentan las distintas medidas disciplinarias a las cuales están afectos en caso de incumplimiento de labores, comportamiento no adecuado y demás actividades que Gerencia crea necesarias:

Amonestación Verbal	Corresponderá cuando el trabajador haya incurrido en falta leve, debiendo escuchar al trabajador afectado.
Amonestación Escrita	Se efectúa en caso de reincidencia en falta leve y cuando a criterio de la empresa sea necesaria, se escuchará al trabajador para que se pronuncie en su defensa.
Suspensión en el trabajo sin goce de sueldo:	Corresponderá cuando se reincida en las faltas que dieron lugar a la amonestación escrita o bien cuando la magnitud de la falta así lo requiera. Artículo 60 Código de Trabajo.
Despido:	Se hará efectivo cuando se incurra en las faltas graves y se den las causales establecidas en el artículo 64 del Código de Trabajo o en el presente Reglamento, con previo apercibimiento y 77 del Código de Trabajo

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B7	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Análisis y verificación de Incentivos por rendimiento
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se solicitó a Recursos Humanos la evaluación de rendimiento de los auxiliares del área de cuentas por cobrar del año, ya que la misma es realizada de forma mensual porque es pagada como una bonificación por productividad dentro de la nómina por Q. 900.00 mensuales, el Jefe de Área de Cuentas por Cobrar es quien realiza esta evaluación y después la envía a Recursos Humanos para el pago en nómina, con base a esta información se realizó el siguiente cuadro:

	Actividad	%	% Auxiliar Créditos	% Auxiliar Aplicaciones	% Auxiliar Facturación	% Auxiliar Cobros
1	Cumplimiento de Listado de Actividades	50%	25%	35%	40%	28%
2	Cumplimiento de Horario	25%	25%	25%	25%	25%
3	Presentación personal	10%	5%	9%	10%	9%
4	Cumplimiento de actividades extras	10%	4%	5%	8%	3%
5	Atención a compañeros de labores	5%	4%	4%	5%	4%
	Total Bonificación por Productividad	100%	63%	78%	88%	69%

Σ



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B8 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Análisis y verificación de Conocimientos y habilidades del Personal
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

De acuerdo con la revisión de los expedientes de los colaboradores, tomando de base los perfiles de puestos **Ver B9 1/3, B9 2/3, B9 3/3, B10 1/3, B10 2/3, B10 3/3** se logró establecer lo siguiente:

No.	Puesto	Colaborador	Cumple con el Perfil
1	Jefe de Cuentas por Cobrar	Sergio Maldonado	Si cumple
2	Auxiliar de Créditos	Edwin Gómez	Si cumple
3	Auxiliar de Aplicaciones	Selvin Pérez	Si cumple
4	Auxiliar de Facturación	Werner Juárez	Si cumple
5	Auxiliar de Cobros	Manuel Yoque	Si cumple

Conclusión: Los colaboradores del Área de Cuentas por Cobrar son competentes para desarrollar las actividades encomendadas, se verifico contra los perfiles de puestos establecidos y según expedientes se determinó que si cumplen con el manual de puestos.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Verificación de Conocimientos y habilidades del Personal

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	B8 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Se realizó una revisión de los expedientes de los colaboradores con base a los perfiles de puestos para verificar si los colaboradores tienen los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con las asignaciones del área de cuentas por cobrar **Ver B9 1/3, B9 2/3, B9 3/3, B10 1/3, B10 2/3, B10 3/3**

106

Conocimientos y Habilidades									
Colaborador	Educación	Experiencia Laboral	Computación	Manejo de paquete Office	Excelentes relaciones	Facilidad de Expresión	Habilidad Numérica	Edad	Sexo
Jefe de Área	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Masculino



Conocimientos y Habilidades						
Auxiliar Créditos	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Masculino.
Auxiliar Aplicaciones	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Masculino
Auxiliar Facturación	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Masculino
Auxiliar Cobros	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Masculino



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B9 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Perfil de Puesto Auxiliar de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Perfil de Puesto Auxiliar de Cuentas por Cobrar	
Nombre del Puesto:	Auxiliar del Área de Cuentas por Cobrar
Ubicación Física:	Oficina de Administración
Inmediato Superior:	Jefe de cuentas por Cobrar
Suplente:	Auxiliar del Área de Cuentas por Cobrar
Misión y Propósito General	
El titular del puesto será capaz de llevar a cabo las actividades relacionadas con los trabajos y actividades generalmente desarrollados en este puesto; por lo que podrá prestar administrativo, así como el relacionado con el orden, control, seguimiento de información, documentación que se genere y atender debidamente a los usuarios y personal de ALUVID, S.A.	
Atribuciones	
1.	Emitir facturas correspondientes a los despachos y requeridos por ventas.
2.	Resguardo y archivo de la facturación emitida
3.	Recibir los recibos de caja y soportes del ingreso de los cobros al banco.
4.	Ingreso de los depósitos y aplicación de los mismos a la facturación en el sistema.
5.	Emisión y aplicación de notas de crédito.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B9 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Perfil de Puesto Auxiliar de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

6. Emisión y aplicación de notas de débito.
7. Emisión de facturas de exportación.
8. Trámites aduanales por exportaciones centroamericanas.
9. Arqueos de recibos de caja.
10. Emisión de antigüedad de saldos.
11. Envío de estados de cuenta a los clientes.
12. Notificar al jefe del área sobre el atraso de pago con los clientes.
13. Revisión de papelería para otorgamiento de créditos a clientes.
14. Cobros a clientes mediante contraseñas de pago o según fecha de pago establecidas.
15. Control de las formas: recibos de caja, facturas, notas de crédito y notas de débito.
16. Coordinar con el vendedor recolectar los cobros.

FFO

Naturaleza y Alcance

Es un puesto de carácter administrativo, responsabilidad de ejecutar las etapas del proceso, realizar el trabajo eficazmente siguiendo los pasos especificados en cada procedimiento establecido para la función.

Requisitos del Puesto

Educación

Perito Contador con Orientación en Computación




ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B9 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Perfil de Puesto Auxiliar de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

<p>Experiencia Laboral</p> <p>No indispensable</p> <p>Conocimientos y Habilidades</p> <p>Manejo de paquete de Office</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales</p> <p>Habilidad numérica</p> <p>Edad</p> <p>25 a 40 años de edad</p> <p>Sexo</p> <p>Indiferente</p>	<p>FFO</p> <p></p>
--	--

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B10 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Perfil de Puesto de Jefe de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Perfil de Puesto Jefe de Cuentas por Cobrar	
Nombre del Puesto:	Jefe de Cuentas por Cobrar
Ubicación Física:	Oficina de Administración
Inmediato Superior:	Gerente Financiero
Suplente:	N/A
Misión y Propósito General	
El titular del puesto será capaz de llevar a cabo las actividades relacionadas con los trabajos y actividades generalmente desarrollados en este puesto; por lo que podrá prestar el apoyo ejecutivo y administrativo, así como el relacionado con el orden, control, seguimiento de información, documentación que se genere y atender debidamente a los usuarios y personal de ALUVID, S.A.	
Atribuciones	
1.	Verificación de ingresos
2.	Notificar a demás jefes de área algún conflicto para solventarlo.
3.	Revisión de antigüedad de saldos.
4.	Autorización de envío de estados de cuenta a clientes.
5.	Ordenar la cancelación de despachos hacia clientes morosos.
6.	Autorización de créditos a clientes.

FFO




ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B10 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Perfil de Puesto de Jefe de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

7. Coordinar y supervisar las actividades de los auxiliares del área. 
8. Gestionar cobros a clientes morosos mediante medidas judiciales.
9. Efectuar cierres mensuales de facturación.
10. Verificar que todos los pagos de facturas sean operadas en el sistema.
11. Conciliación de recibos de caja contra el sistema y banco.
12. Informar a Gerencia General sobre cualquier tema que necesite una especial atención.
13. Supervisar los controles establecidos en el área de cuentas por cobrar

Naturaleza y Alcance

Es un puesto de carácter administrativo, tiene la responsabilidad de ejecutar las diferentes etapas del proceso, asegurar que el trabajo esté realizado eficazmente siguiendo los pasos especificados en cada procedimiento establecido para la función.

Requisitos del Puesto

Educación

Administrador o carrera a fin

Experiencia Laboral

2 a 4 años en el área



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B10 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Perfil de Puesto de Jefe de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

<p>Conocimientos y Habilidades</p> <p>Computación</p> <p>Manejo de paquete de Office</p> <p>Excelentes relaciones interpersonales</p> <p>Facilidad de expresión</p> <p>Habilidad numérica</p> <p>Edad</p> <p>25 a 40 años de edad</p> <p>Sexo</p> <p>Indiferente</p>	<p>FFO</p> <p></p>
---	--

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B11	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Análisis y Verificación del Cumplimiento al Programa de Capacitaciones
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Análisis de cumplimiento del Programa de Capacitaciones:

No.	Capacitación	Impartida	
		Sí	No
1	Curso Excel Intermedio		X
2	Técnicas de Cobro		X
3	Incobrabilidad fiscal de las cuentas por cobrar		X
4	Control del otorgamiento de los créditos		X
5	Métodos de cobros efectivos		X

Total Capacitaciones Programadas	5
Total de Capacitaciones Impartidas	0
Total de Capacitaciones no Impartidas	5
% de Cumplimiento	0.00%



Conclusión: Se realiza un programa anual de capacitaciones para elevar el nivel de competencia del personal del área de cuentas por cobrar, esta gestión la realiza el departamento de Recursos Humanos mediante la recolección de información de los distintos entes que brindan capacitaciones, de esto se realiza un filtro para establecer que cursos son los necesarios para el área, se programa y se manda a aprobación, en el año dos mil dieciocho se programaron cinco capacitaciones distribuidas en el año, de estas no se logró impartir ninguna, llegando a un porcentaje de cumplimiento del 0%, según se indicaba la Gerencia no autorizó tres de los mismos, una se canceló por el facilitador del curso y el otro por coordinación de horarios.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B12 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Análisis y Verificación de Responsabilidad de Supervisión
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Realizado con base a entrevista **B3** y al Acta del Consejo **B12 2/3 y B12 3/3**

Funciones a Realizar	SÍ	NO	Referencia
Supervisar la gestión del área de Cuentas por Cobrar	X		
Proponer el establecimiento de procedimientos de control interno adecuados que garanticen la gestión sana y prudente, así como de normas de funcionamiento que faciliten al Consejo de Administración la fiscalización adecuada.		X	
Informar al Consejo de Administración sobre todo lo relativo a operaciones de importancia relevante.		X	
Establecer un mecanismo que permita detectar las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la empresa.		X	
Supervisar el cumplimiento y los códigos internos de conducta, así como las reglas de gobierno corporativo informando periódicamente al Consejo del resultado de los mismos.		X	

	SÍ	NO
Funciones a Realizar	%	%
Supervisión Gestión	20%	
Procedimientos en funcionamiento		20%
Información sobre asuntos relevantes	20%	
Detección de irregularidades		20%
Supervisión cumplimiento de códigos de conducta		20%
TOTALES	40%	60%





ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Análisis y Verificación de Responsabilidad de Supervisión
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	B12 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Acta de Reunión No: 2		
Proceso: Control Interno - Consejo de Administración - ALUVID, S.A. -		
Tema: Control Interno		
Lugar: Sala de Reuniones SUM		Fecha: 30 de abril de 2007
Hora de Inicio: 8:20 am		Hora de Finalización: 10:15 am
Objetivo de la Reunión: Establecer el encargado de supervisar y revisar lo concerniente a la gestión del área de Cuentas por Cobrar.		
Asistentes: Manfredo Bauer -Consejo de Administración Luis H. Ruíz -Director de Auditoría Interna Marco Tulio Ramírez -Gerente Financiero Sergio Maldonado -Jefe de Cuentas por Cobrar		
Ausentes: Ninguno		
DESARROLLO DE LA REUNIÓN		
Temas a Tratar.		
1. Verificación de quórum. 2. Lectura de Propuesta Supervisión del Área de Cuentas por Cobrar. 3. Aprobación de Propuesta Supervisión del Área de Cuentas por Cobrar.		
<u>1. Verificación de los asistentes.</u> Se verificó la asistencia de los integrantes de convocados para la reunión acerca de la supervisión del Área de Cuentas por Cobrar. Existió quórum para deliberar.		
<u>2. Lectura de Propuesta Supervisión del Área de Cuentas por Cobrar.</u>		
2.1 Encargados: Los encargados de la supervisión del área de cuentas por Cobrar serán el Gerente Financiero y el Jefe de Cuentas por cobrar.		
2.2 Funciones: <ul style="list-style-type: none">• Supervisar la gestión del área de Cuentas por Cobrar• Proponer el establecimiento de procedimientos de control interno adecuados que garanticen la gestión sana y prudente, así como de normas de funcionamiento que faciliten al Consejo de Administración la fiscalización adecuada.• Informar al Consejo de Administración sobre todo lo relativo a operaciones de importancia relevante.• Establecer un mecanismo que permita detectar las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la empresa.• Supervisar el cumplimiento y los códigos internos de conducta, así como las reglas de gobierno corporativo informando periódicamente al Consejo del resultado de los mismos.		
		

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B12 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Análisis y Verificación de Responsabilidad de Supervisión
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

3. Aprobación de Propuesta Supervisión del Área de Cuentas por Cobrar.

Se procede a la aprobación de la propuesta de Supervisión del Área de Cuentas por Cobrar por los miembros convocados a la reunión de control interno, según acta No. 2, la cual queda de la siguiente forma:

FFO

3.1 Encargados:

Los encargados de la supervisión del área de cuentas por Cobrar serán el Gerente Financiero y el Jefe de Cuentas por cobrar.

3.2 Funciones:

- Supervisar la gestión del área de Cuentas por Cobrar
- Proponer el establecimiento de procedimientos de control interno adecuados que garanticen la gestión sana y prudente, así como de normas de funcionamiento que faciliten al Consejo de Administración la fiscalización adecuada.
- Informar al Consejo de Administración sobre todo lo relativo a operaciones de importancia relevante.
- Establecer un mecanismo que permita detectar las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la empresa.
- Supervisar el cumplimiento y los códigos internos de conducta, así como las reglas de gobierno corporativo informando periódicamente al Consejo del resultado de los mismos.

OBSERVACIONES:

Ninguna

FIRMAS:



Manfredó Bauer -Consejo de Administración



Raúl Enrique Salazar -Director de Auditoría Interna



Edgar Antonio Conte -Gerente Financiero



Lui Esteban Solís -Jefe de Cuentas por Cobrar



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B13	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2018
Revisado:	LHR	13/02/2018

Revisión de Control interno Semanal del Jefe de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Cuadro Semanal del Jefe del área para revisión de actividades:

No.	Actividad	Realizada		Observaciones
		Sí	No	
1	Operación y aplicación de depósitos de clientes	x		FFO
2	Aplicación de anticipos de clientes	x		
3	Facturación	x		
4	Conciliación de balance contra auxiliares	x		
5	Conciliación de Cuenta por Cobrar contra datos de clientes	x		
6	Emisión de estados de cuenta	x		
7	Revisión de estados de Cuenta	x		
8	Envío de estados de cuenta	x		
9	Realizar llamadas solicitando la confirmación de la recepción del estado de cuenta	x		
10	Realizar llamada de cobro	x		
11	Coordinación de recolección de cobro	x		
12	Archivo de papelería	x		

Conclusión: Se realiza un listado de chequeo semanal donde el Jefe de Área marca las tareas realizadas, es un listado bastante genérico, es con base a lo enmarcado en los lineamientos y actividades de las políticas del área como la es la de los cobros que es la que generalmente es de uso diario con relación a la de otorgamiento de créditos es esporádica por la naturaleza misma de la política.

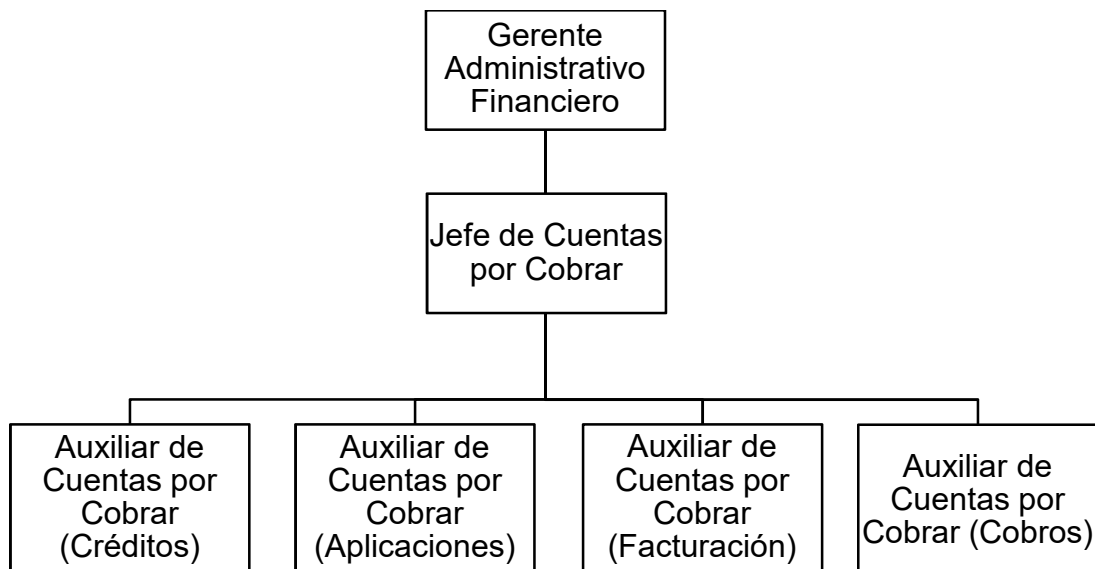
ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B14	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Análisis de Organigrama específico Área de Cuentas por Cobrar
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Figura 2
Estructura Organizacional del Área de Cuentas por Cobrar



Fuente: Elaboración propia con información recabada.



Análisis:

No se cuenta con organigrama específico según indica el Jefe de Cuentas por Cobrar por lo cual se realizó el anterior organigrama según la información dada, se tienen cuatro auxiliares de en el Área de Cuentas por Cobrar, que se encargan de suplir las diferentes operaciones y objetivos del área, así mismo se encuentran con las atribuciones distribuidas de tal forma que operando en su conjunto se puede obtener resultados del área, estos a su vez están bajo el cargo del Jefe de Cuentas por Cobrar.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	B15 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Análisis de Distribución de Atribuciones de Auxiliares
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Según la información recabada dentro del perfil de puesto y cotejado con lo indicado por los colaboradores se procedió a realizar la distribución de las atribuciones de los auxiliares quedando de la siguiente forma: **Ver B9 1/2, B9 2/3 y B9 3/3**

No.	Puesto	Colaborador	Cantidad de Actividades	Cantidad de Actividades Duplicadas
1	Auxiliar de Créditos	Edwin Gómez	3	0
2	Auxiliar de Aplicaciones	Selvin Pérez	4	0
3	Auxiliar de Facturación	Werner Juárez	4	0
4	Auxiliar de Cobros	Manuel Yoque	5	0

Total de Actividades	16
Total de Actividades no Duplicadas	16
Total de Actividades Duplicadas	0
% de Actividades Duplicadas	0.00%



Conclusión: Del 100% de las actividades que realizan los auxiliares de cuenta por cobrar no se encuentran actividades duplicadas, sin embargo existe una disparidad entre actividades que realiza el auxiliar de Cobros con respecto al de Créditos, lo cual puede repercutir en sobrecarga de trabajo.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Análisis de Distribución de Atribuciones

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	B15 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Cuadro realizado con base a las atribuciones del perfil de puestos y a lo indicado por el personal **Ver B9 1/2, B9 2/3 y B9 3/3**

No.	Actividad	Auxiliares			
		1	2	3	4
1	Emitir facturas correspondientes a los despachos y requeridos por ventas.			X	
2	Resguardo y archivo de la facturación emitida			X	
3	Recibir los recibos de caja y soportes del ingreso de los cobros al banco.		X		
4	Ingreso de los depósitos y aplicación a la facturación en el sistema.		X		
5	Emisión y aplicación de notas de crédito.		X		
6	Emisión y aplicación de notas de débito.		X		
7	Emisión de facturas de exportación.			X	
8	Trámites aduanales exportaciones centroamericanas.	X			
9	Arqueos de recibos de caja.	X			
10	Emisión de Estados de Cuenta.				X
11	Envío de estados de cuenta a los clientes.				X
12	Notificar al jefe del área sobre el atraso de pago.				X
13	Revisión de papelería para otorgamiento de créditos.	X			
14	Cobros a clientes mediante contraseñas de pago o según fecha de pago establecidas.				X
15	Control de las formas del Área de Cuenta por Cobrar			X	
16	Coordinar con el vendedor recolectar los cobros.				X

<p>1 = Auxiliar de Créditos 2 = Auxiliar de Aplicaciones 3 = Auxiliar de Facturación 4 = Auxiliar de Cobros</p>
--



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	C1 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de Evaluación del Componente - Evaluación de Riesgos
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivo:

Comprobar que la empresa define objetivos para Cuentas por Cobrar, se difunden de forma eficiente y se tiene una medición sobre los mismos.

Trabajo Realizado:

Definición y Difusión de Objetivos

Se realizó una entrevista al Jefe de Cuentas por Cobrar acerca de la definición y difusión de los objetivos de Cuentas por Cobrar, según indica Gerencia General no les ha establecido objetivos específicos, sin embargo Cuentas por Cobrar si tiene objetivos definidos aunque no están autorizados por Gerencia General . **(Ver C2)**

En la entrevista se consulto acerca del conocimiento del personal con respecto a los objetivos, indica el Jefe de Cuentas por Cobrar que el personal, que se les informo verbalmente en una reunión que se sostuvo y se indicó que esos eran internamente que aún no estaban autorizados por Gerencia General. **(Ver C2)**

Análisis e Identificación de riesgos

Se entrevistó al Jefe de Cuentas por Cobrar acerca del proceso de identificación y análisis de riesgos, posteriormente procedió a realizar una matriz de riesgos con apoyo del Jefe de Cuentas por Cobrar, en esta se

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	C1 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa de Evaluación del Componente - Evaluación de Riesgos
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

establecieron los riesgos, probabilidad, impacto, los controles que tienen definidos para mitigar los riesgos, así como los controles sugeridos. **(Ver C3 C4 1/3, C4 2/3 y C4 3/3)**

Se solicitaron documentos de soporte que sirven para realizar los controles que indica el Jefe de Cuentas por Cobrar que utilizan para mitigar los riesgos y se realizó el análisis correspondiente. **(Ver D2 1/3, D2 2/3 y D2 3/3)**

Conclusión:

Esta conclusión se incluirá en el informe correspondiente:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar en entrevistas con el Jefe del área y con el Gerente Financiero que no cuentan con objetivos específicos para dicha área, por lo cual tampoco han sido comunicados a los colaboradores, esto conlleva a riesgos de no lograr a cabo la consecución de los objetivos de la empresa.

Se pudo comprobar que no realizan la actividad de analizar e identificar riesgos a los cuales pueden estar propensos, debido a esto tampoco han elaborado un plan de acción como respuesta a los riesgos a que están afectos, lo cual representa vulnerabilidad a los procesos y al sistema de control interno.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Definición de Objetivos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT: C2	Fecha:
Realizado: DRC	9/02/2019
Revisado: LHR	12/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son los objetivos establecidos para el área de Cuentas por Cobrar?	Como Cuentas por Cobrar, Gerencia General no ha establecido objetivos específicos para el área, sin embargo dentro del área se establecieron informalmente los siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Aplicaciones de depósitos de forma diaria.• Reducción de errores, elevar la eficiencia de las operaciones.• Cumplir con proyecciones de cobro.
2	¿Existe una revisión periódica de los objetivos, para definir cambios o ajustes?	No se realiza esta actividad.
3	¿Cuál es el grado de conocimiento de los objetivos por parte del personal?	Se les informó de forma verbal acerca de cumplir con los objetivos que se han creado aunque estos no se encuentren autorizados

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Análisis e Identificación de Riesgos
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	C3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿La empresa cuenta con políticas para la identificación de factores de riesgo?	No se ha realizado esta actividad.
2	¿Se ha realizado análisis de riesgos a los cuales se encuentran propensos?	No se realiza esta actividad.
3	¿Se comunican los riesgos identificados al personal implicado?	Se realiza verbalmente
4	¿Tienen una matriz de riesgos donde indiquen los riesgos y las actividades como respuestas a los mismos?	No se ha realizado esta actividad.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Matriz de Riesgos - Identificación y Respuesta a Riesgos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	C4 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Factores de Riesgo	Probabilidad	Impacto del Riesgo	Respuesta a Riesgos por Gerencia General	Actividades de Control Sugeridas
Inadecuada administración del efectivo	Baja	Alto	Sin control específico	Arqueos sorpresivos y periódicos al auxiliar de Cobros que es quien tiene bajo su responsabilidad la recolección de cobros.
Registros inadecuados de aplicaciones de pagos.	Media	Medio	Confirmación de Saldos con clientes	Conciliación y confirmación de saldos del sistema contra lo indicado por los clientes.
Fraude por apropiación de activos por el auxiliar de Cobros	Baja	Alto	Estudio Socioeconómico del personal que se encarga de recepción de dinero.	Estudio socioeconómico para conocer el nivel de vida y determinar si tiene motivos y tendencias de apropiación de efectivo.
Clientes sin capacidad de pago.	Media	Alto	Sin control específico	Realizar un análisis acerca de la capacidad de pago antes de otorgar crédito a los clientes.
Clientes que fallescan y tengan saldo con la empresa	Baja	Alto	Sin control específico	Solicitar un fiador para los créditos otorgados.

125

Ver C5



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Matriz de Riesgos - Identificación y Respuesta a Riesgos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	C4 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Factores de Riesgo	Probabilidad	Impacto del Riesgo	Respuesta a Riesgos por Gerencia General	Actividades de Control Sugeridas
Renuncia o fallecimiento de empleados con puestos clave	Improbable	Medio	Sin control específico	Implementar manuales de procedimientos para los procesos de Cuentas por Cobrar
Pérdida de información por fallos graves en los equipos de cómputo y base de datos.	Probable	Alto	Copia de seguridad semanal al sistema contable	Copia de seguridad diaria al sistema contable y mantenimiento de equipos de forma semestral.
Acceso no autorizado a los registros y almacenamiento de datos.	Improbable	Medio	Acceso restringido según usuarios individuales.	Usuarios con acceso restringido a rubros únicamente que sean para cumplimiento de atribuciones.
Ineficiencia por ausencia de procedimientos	Casi Certeza	Alto	Lineamientos de otorgamiento de crédito y lineamientos de cobros	Procedimiento y Política de Crédito Procedimiento y Política de Cobro

a Ver C5



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Matriz de Riesgos - Identificación y Respuesta a Riesgos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	C4 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Factores de Riesgo	Probabilidad	Impacto del Riesgo	Respuesta a Riesgos por Gerencia General	Actividades de Control Sugeridas
Procesos ineficientes y sin controles efectivos	Casi Certeza	Alto	Análisis de antigüedad de saldos	Evaluar y analizar los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de pago • Record crediticio • Cumplimiento de límites de crédito • Cumplimiento de plazos de crédito • Autorización de crédito • Ejecución de Cobro-Cobranza • Análisis de antigüedad de saldos • Cuentas Incobrables • Fraude en cobranza • Malversación

127

(a) Ver C5



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	C5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Matriz de Criterios de Probabilidad e Impacto
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Nivel	Criterio	Escala	Descripción
1	Improbable	0-30	Riesgos que no cuentan con información exacta acerca de que tan probable se puedan dar ni se encuentra información de que hayan ocurrido en el pasado.
2	Probable	31-85	Riesgos de los cuales se encuentran documentados y hallazgos se han materializado en ciertas ocasiones como por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Personal incapaz e insuficiente. • Anomalías en facturación. • Pagos no aplicados a facturas.
3	Casi Certeza	86-100	Riesgos sobre la que se encuentra información exacta de su probabilidad, la cual esta medida y que se ha dado a través del tiempo.

Nivel	Impacto	Descripción
1	Bajo	Riesgos que no tiene mayor trascendencia en las operaciones del área de cuentas por cobrar.
2	Medio	Riesgos que se consideran de forma moderada y que de esta manera representan un riesgo relativo a las consecuencias del mismo.
3	Alto	Riesgos que provocan daños al control interno y al desempeño de las labores dentro del área de cuentas por cobrar

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D1 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa Evaluación del Componente - Actividades de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivo:

Comprobar que la empresa tiene definidas y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos.

Trabajo Realizado:

Se realizó una matriz de las actividades de control con base a la matriz que se desarrolló para la identificación y análisis de los riesgos, posteriormente a esto se verificaron y evaluaron las distintas actividades de control indicadas en la matriz **(Ver C4 1/3, C4 2/3, C4 3/3, D2 1/3, D2 2/3 y D2 3/3)**

Se evaluaron procesos y actividades del ciclo de cuentas por cobrar tales como cumplimiento de límite de crédito, cumplimiento de plazos, confirmaciones y conciliaciones de saldos, cumplimiento de requisitos para otorgamiento de créditos, mantenimiento y resguardo de la base de datos así como seguridad y accesos al sistema.

Conclusión:

Estas conclusiones se incluirán en el informe correspondiente:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar la inexistencia de Políticas y Procedimientos formalmente establecidos y divulgados por la dirección, por lo que el personal está expuesto a cometer errores relevantes e inclusive riesgos de fraude.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D1 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa Evaluación del Componente Actividades de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se pudo comprobar la inexistencia de controles y procesos para determinar la capacidad de pago de los clientes, así como el de establecer un proceso para determinar record crediticio, esto repercute en el análisis que se realiza de otorgamiento de crédito ya que el mismo está incompleto al no tener estos controles incluidos.

Se demuestra la inexistencia de controles y procesos para determinar la capacidad de pago de los clientes, así como el de establecer un proceso para determinar record crediticio, esto repercute en el análisis que se realiza de otorgamiento de crédito ya que el mismo está incompleto al no tener estos controles incluidos.

En Cuentas por Cobrar se determinar que existe incumplimiento de crédito por montos autorizados y plazos autorizados, con relación al incumplimiento de límites de crédito se tiene un 21.58% de sobregiro del total de la cartera equivalente a Q 302,546.78 de un total de Q 1,402,246.32 y con respecto a los plazos de crédito, se tiene un 56% de la cartera con incumplimiento de plazos otorgados que equivale a Q 789,143.79 del mismo total del saldo de Cuentas por Cobrar.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D1 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Narrativa Evaluación del Componente Actividades de Control
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Existe una ineficiente recuperación de cartera, se realizaron cálculos para verificación la morosidad de cuentas por cobrar y establecer que clientes se encuentran en dichos límites de crédito, del saldo de cuentas por cobrar que asciende a Q. 1,402,246.39, se tiene un 44% de cartera sana, equivalente a Q. 613,102.60 que se encuentra dentro de los límites establecidos como plazo para el pago de los clientes para no sufrir con alguna suspensión de crédito, que es en el rubro de uno a treinta días y se tiene un 56% de cartera morosa equivalente a Q. 789,143.79 como saldos que vencieron según el crédito otorgado, ya que se sitúan dentro del rango excedido de pago de treinta y un días.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Matriz Actividades de Control

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D2 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Objetivos	Análisis de Riesgos		Impacto	Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factores de Riesgo	Probabilidad				
Controles como normas para mitigar riesgos						
Comprobar que los saldos de clientes son reales.	Registros inadecuados por aplicaciones de pagos	Media	Media	Confirmación de saldos con clientes	Se realiza la confirmación con los clientes que integran la antigüedad de saldos.	D3 1/5 a D3 5/5
Mitigar riesgos de apropiación de activos por parte del personal.	Fraude por apropiación de activos por el auxiliar de Cobros	Baja	Alta	Estudio Socioeconómico del personal que se encarga de recepción de dinero	Se verificó y analizó lo indicado en el estudio que se le realizó al auxiliar de Cobros.	D4 1/3 a D4 3/3
Comprobar que se tienen procesos con controles efectivos	Procesos ineficientes y sin controles efectivos	Casi Certeza	Alta	Análisis de antigüedad de saldos	Evaluar y analizar los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de pago y record crediticio • Cumplimiento de límites de crédito • Cumplimiento de plazos de crédito 	D9, D10, D11, D12 1/4 a D12 4/4, D13 1/2, D13 2/2, D14 1/2

132



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Matriz Actividades de Control

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D2 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Objetivos	Análisis de Riesgos		Impacto	Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factores de Riesgo	Probabilidad				
					<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de crédito • Ejecución de Cobro-Cobranza • Análisis de antigüedad de saldos • Incobrabilidad • Fraude en cobranza 	D14 2/2 D15 1/2, D15 2/2, D16, D17 1/2 y D17 2/2
Políticas y Procedimientos						
Garantizar que los procesos del área sean controlados y estandarizados.	Ineficiencia o ausencia de procedimientos	Casi Certeza	Alto	Lineamientos de otorgamiento de crédito y lineamiento de cobros	Se realizó la revisión de la existencia de los lineamientos de otorgamiento de crédito y de cobros	D5 1/2, D5 2/2, D6 1/2 y D6 2/2



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Matriz Actividades de Control

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT: D2 3/3	Fecha:
Realizado: DRC	9/02/2019
Revisado: LHR	12/02/2019

Objetivos	Análisis de Riesgos		Impacto	Actividades de Control	Evaluación	Ref.
	Factores de Riesgo	Probabilidad				
Controles sobre los sistemas de información						
Salvaguardar la integridad del sistema de cuentas por cobrar	Pérdida de información por fallos graves en los equipos de cómputo y base de datos.	Probable	Alto	Copia de Seguridad semanal al sistema contable	Verificación de la realización de las copias de seguridad al sistema contable.	D7
Salvaguardar la manipulación de los registros de cuentas por cobrar	Acceso no autorizado a los registros y aplicaciones fuera de su responsabilidad.	Improbable	Media	Acceso restringido según usuarios individuales	Verificación del acceso y restricciones que poseen los usuarios de cuentas por cobrar a rubros que sean para cumplimiento de atribuciones.	D8

134

(a)

Ver C5



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Confirmación y conciliación entre cartera de crédito y el saldo de contabilidad

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D3 1/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Cliente	Saldo según Estado de Situación Financiera	Saldo según Cartera de Crédito	Diferencia	Envío Estado de Cuenta	Observaciones
Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 326,481.57	Q.326,481.57	Q. 0.00	Realizado	Confirmado
Inmobiliaria Progreso, S.A.	Q. 264,148.84	Q.264,148.84	Q. 0.00	Realizado	Confirmado
BRC, S.A.	Q. 87,681.12	Q. 87,681.12	Q. 0.00	Realizado	No contesto
Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q. 576,065.21	Q.576,065.21	Q. 0.00	Realizado	Confirmado
Inversiones Xibalbá, S.A.	Q. 147,869.58	Q.147,869.58	Q. 0.00	Realizado	Se comunicarán posteriormente.
Total Cuenta por Cobrar	Q. 1,402,246.32	Q.1,402,246.32	Q. 0.00		Σ ↗

Conclusión: Los saldos de la cartera de clientes contra el Estado de Situación Financiera no presentan diferencias, con respecto a las confirmaciones con los clientes, se tienen dos clientes; uno que no confirmó y otro que se comunicará posteriormente estos representan un 16.80% con respecto al saldo de cuentas por cobrar.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de confirmaciones de Saldos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D3 2/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

ALUVID, S.A.

FFO

Guatemala, 10 de febrero de 2018

Inversiones Mercantiles, S.A.
Ciudad

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta al 31 de diciembre de 2018, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre sus contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,



Lic. Luis H. Ruiz
Director de Auditoria Interna

Señores
ALUVID, S.A.
Presente

El saldo de **Q 326,481.64** a nuestro cargo que aparece en los registros de ALUVID, S.A. al 31 de diciembre de 2018 (~~SÍ~~ o (NO) es correcto.

Observaciones: N/A

Atentamente,


David Villavicencio
Contador

ZONA 12, GUATEMALA, GUATEMALA 01011, CENTRO AMÉRICA
PBX: +502-2735725, FAX: +502-2475-4795



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de confirmaciones de Saldos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D3 3/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

ALUVID, S.A.

FFO

Guatemala, 10 de febrero de 2018

Inmobiliaria Progreso, S.A.
Ciudad

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta al 31 de diciembre de 2018, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre sus contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,



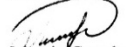
Lic. Luis H. Ruiz
Director de Auditoría Interna

Señores
ALUVID, S.A.
Presente

El saldo de **Q 264,148.84** a nuestro cargo que aparece en los registros de ALUVID, S.A. al 31 de diciembre de 2018 (~~SÍ~~ o (NO) es correcto.

Observaciones: N/A

Atentamente,



Marvin Corado
Contador

ZONA 12, GUATEMALA, GUATEMALA 01011, CENTRO AMÉRICA
PBX: +502-2735725, FAX: +502-2475-4795



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de confirmaciones de Saldos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D3 4/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

ALUVID, S.A.

FFO

Guatemala, 10 de febrero de 2018

Inmobiliara La Piedra, S.A.
Ciudad

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta al 31 de diciembre de 2018, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre sus contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,




Lic. Luis H. Ruiz
Director de Auditoria Interna

Señores
ALUVID, S.A.
Presente

El saldo de **Q 576,065.21** a nuestro cargo que aparece en los registros de ALUVID, S.A. al 31 de diciembre de 2018 (SI) o (NO) es correcto.

Observaciones: N/A

Atentamente,



Virgilio Seppe
Contador

ZONA 12, GUATEMALA, GUATEMALA 01011, CENTRO AMÉRICA
PBX: +502-2735725, FAX: +502-2475-4795



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de confirmaciones de Saldos

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D3 5/5	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

ALUVID, S.A.

FFO

Guatemala, 10 de febrero de 2018


Inversiones Xibalbá, S.A.
Quetzaltenango

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta al 31 de diciembre de 2018, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre sus contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,



Lic. Luis H. Ruiz
Director de Auditoría Interna

Señores
ALUVID, S.A.
Presente

El saldo de Q 147,869.58 a nuestro cargo que aparece en los registros de ALUVID, S.A. al 31 de diciembre de 2018 (SI) o (NO) es correcto.

Observaciones: Nos comunicaremos posteriormente para establecer precios pactados.

Atentamente,


Marco Samayoa
Contador

ZONA 12, GUATEMALA, GUATEMALA 01011, CENTRO AMÉRICA
PBX: +502-2735725, FAX: +502-2475-4795



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D4 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

Verificación de Estudio Socioeconómico de Auxiliar de Cobros
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se solicitó a Recursos Humanos el estudio socioeconómico realizado a Manuel Yoque, Auxiliar de Cobros de Cuentas por Cobrar, el cual fue proporcionado e indican que sólo se realizó una vez y esta fue cuando estaba en el proceso de contratación. **(Ver D4 2/3 y D4 3/3)**


Aspectos Evaluados	Resultados	Observación
Liquidez para sufragar compromisos	Tiene ingresos por Q 6,300.00 y gastos por Q 5,870.00 dejando un saldo de Q 430	N/A
Problemas judiciales y policíacos	No ha sido detenido, tampoco ha realizado demandas	No tiene antecedentes penales recientes.
Atrasos en pago de Tarjeta de Crédito	Tiene 2 tarjetas de crédito, BAM y BAC con un límite de Q 23,000.00 y Q 18,000.00	Las tarjetas no presentan moras.
Vivienda en zona de riesgo	Vive en una Residencial de San Miguel Petapa	N/A
Problemas de exceso de bebidas alcohólicas y estupefacientes	Según se muestra en el estudio, se les consultó a los vecinos e indican que es una persona sana.	N/A


ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Estudio Socioeconómico de Auxiliar de Cobros
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D4 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019

 ESTUDIO SOCIOECONÓMICO CALIFICATIVO *A*		FOTOGRAFIA DEL CANDIDATO	FFO
I. DATOS PERSONALES			
Nombre:	Manuel Alfredo		
Apellidos:	Jolom Yoque		
Estado Civil:	Unido		
Lugar y Fecha de Nacimiento:	Guatemala, 05 de octubre de 1979		
Nacionalidad:	Guatemalteco		
Número de Documento Personal de Identificación (DPI):	1831 11675 0101		
Edad:	37 años		
Dirección Actual:	1era. avenida 4ta. Calle Residenciales Valles de San Miguel Petapa Lote 50		
Escolaridad:	Perito Contador		
Celular:	4219 1864		
Teléfono Residencial:	2448 0647		
En Caso de Emergencia Comunicarse Con:	Ada Tello/esposa al 2448 0647		
E-mail:	-----		
No. de Afiliación al IGSS:	18324684		
No. Carné IRTRA:	Vencido		
NIT:	4775414-5		
Tipo y No. de Licencia de Conducir:	Tipo C: 0000000000000000		
Religión:	Católica		
Tipo de Sangre:	O positivo		
Estatura:	1.65 metros		
Peso:	136 libras		



Avenida Reforma 7-62, 2.9 Edificio Aristos Reforma, Of. 709 Tel: 2312-5238


Good People, Good Job!

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Estudio Socioeconómico de Auxiliar de Cobros
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D4 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	9/02/2019
Revisado:	LHR	12/02/2019





VI. INFORMACIÓN ECONÓMICA:

Descripción de Gastos	Ingresos	Egresos
Salario	Q 5,100.00	
Ingresos Adicionales:	Q 1,200.00	
Alquiler o pago de Casa		Q. 915.00
Pago de servicios: Luz, agua, basura, cable, teléfono		Q. 485.00
Entretención		Q. 300.00
Vestimenta		Q. 200.00
Pago de vehículo, gasolina y mantenimiento		Q 200.00
Educación		Q. 0.00
Parqueo		Q. 0.00
Préstamos		Q. 0.00
Tarjetas de crédito		Q. 1,500.00
Alimentación		Q. 2,000.00
Gastos varios		
Mascota		Q. 150.00
Seguro de vida y medico de él y de su esposa		Q. 120.00
Pago de impuestos		Q. 0.00
Subtotal	Q. 6,300.00	Q. 5,870.00
Total	Q. 430.00	

VII. DECLARACIÓN DE BIENES:

Bienes	Valor
Vivienda	Q. 0.00
Vehículo Moto Yamaha YBR 125 modelo 2004	Q. 8,000.00
Terrenos	Q. 0.00
Otros:	Q. 0.00
Total:	Q. 8,000.00

Avenida Reforma 7-62, Z.9 Edificio Aristos Reforma, Of. 709 Tel: 2312-5238

Good People, Good Job!

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D5 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Lineamientos de Otorgamiento de Crédito
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Otorgamiento de Crédito

El encargado de autorizar el crédito es el jefe del área de cuentas por cobrar, para esto se debe recopilar la siguiente documentación a través de los auxiliares del área y vendedores a cargo del cliente:

Papelería

Para una empresa mercantil

1. Solicitud de crédito completa
2. Escritura de Constitución
3. Patente de Comercio
4. Patente de Sociedad
5. Fotocopia de RTU
6. Nombramiento de Representante Legal
7. Fotocopia de cédula / DPI del representante legal
8. Fotocopia de recibo de servicios (agua, luz)
9. Referencias comerciales

En el caso de que se trate de una persona individual

1. Solicitud de crédito completa
2. Fotocopia de NIT
3. Fotocopia de cédula / DPI
4. Fotocopia de recibo de servicios (agua, luz)
5. Fotocopia de estados de cuenta bancarios últimos 3 meses



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D5 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Lineamientos de Otorgamiento de Crédito
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

6. Referencias comerciales

Evaluaciones de créditos

El análisis de crédito es con base a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes, el Jefe del área de Cuentas por Cobrar es el responsable de la autorización de créditos y el otorgar el límite de crédito a cada cliente y la verificación de la ubicación física del cliente.

Límites de crédito

Cliente nuevo	Q. 250,000.00
Cliente con 1 año de antigüedad	Q. 300,000.00
Cliente con más 3 años de antigüedad	Q. 600,000.00

Plazo de Crédito

Cliente nuevo	15 días de crédito
Cliente con más 1 año de antigüedad	30 días de crédito



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Lineamientos de Cobros

Período del 01/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D6 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Cobros

Los lineamientos a seguir para el cobro respectivo son los siguientes:

1. Se debe enviar estados de cuenta por correo electrónico y después realizar llamada para la verificación de la recepción del mismo, esto se debe realizar todos los días lunes.
2. Los días miércoles se debe llamar para el seguimiento respectivo.
3. Los días viernes se debe llamar por la mañana para verificar el pago respectivo y coordinar la recolección del cobro.
4. La suspensión de crédito se da por los motivos: excederse del límite de crédito, falta de pago en las condiciones convenidas.
5. Cuando se da la suspensión de crédito se debe de notificar inmediatamente a Bodega para cancelar cualquier despacho hacia el cliente y al Jefe del área.
6. Si el cliente con suspensión de crédito necesita el pedido urgentemente se puede liberar el mismo con el pago del mismo pedido al contado y previa autorización del Jefe de Área. ✓
7. Todo cheque debe ser emitido a nombre de ALUVID, S.A.
8. Todo cheque, cobro en efectivo debe ser depósito el día que se recolecta a las cuentas de ALUVID, S.A. ⚠
9. Todo cheque rechazado tiene un cobro de Q. 150.00 y \$. 20.00 según sea la moneda del cheque y debe ser pagado máximo en 1 semana después del rechazo o se considerará como incumplimiento de pago.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Lineamientos de Cobros

Período del 01/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D6 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

10. Se debe coordinar con el vendedor si el cliente confirma pago para establecer una ruta y que pueda pasar por los pagos sin falta.
11. Cuando un cliente se excede del plazo del crédito se coordina con el vendedor para que lo visite y le indique de la situación de suspensión de crédito y se llega a un convenio de pago.
12. Si el cliente con suspensión de crédito llega a 120 días y aún continua resistiéndose al pago se le empezaran a mandar cartas firmadas y selladas por medio de mensajería con el objeto de dejar evidencia del cobro para posterior cobro judicial.
13. Si el cliente con suspensión de crédito llega a 180 días y aún continua resistiéndose al pago se empezara con cobro jurídico a través de los asesores legales de ALUVID, S.A.



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D7	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de Resguardo y Mantenimiento del Sistema
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se le solicitó a la persona encargada de soporte técnico, el registro del resguardo y mantenimiento de la base de datos de cuentas por cobrar, el técnico indica que se realiza un back up general semanal al igual que el mantenimiento, con base a este se realizó un cuadro anual por el mantenimiento realizado.

Actividad	MES												
	1	2	3	4	5	5	7	8	9	10	11	12	
Mantenimiento a Servidor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Back up al Sistema	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento a Sistema	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Verificación de errores de Base de Datos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

X= Realizado



Conclusión: Sí, se realiza mantenimiento semanal así como resguardo del sistema, adicional de otras actividades que benefician en que el sistema se encuentre en óptimas condiciones y libre de errores en la base de datos.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D8	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación de accesos y restricciones al sistema
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se procedió a realizar la verificación de los accesos al sistema, específicamente a los que tienen acceso al área de cuentas por cobrar para medir la restricción de operaciones y la seguridad de las transacciones.

Usuario	Acceso al Sistema	Ingreso de Clientes Nuevos	Emisión de Facturas	Emisión de Notas de Crédito	Emisión de Notas de Debito
Jefe de Área	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Créditos	Sí				
Aplicaciones	Sí			Sí	Sí
Facturación	Sí		Sí		
Cobros	Sí				

Usuario	Anulaciones Varias	Grabar Depósitos	Eliminar Depósitos	Modificación de Registros	Descargas de Estados de Cuenta
Jefe de Área	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Créditos					Sí
Aplicaciones		Sí			Sí
Facturación					Sí
Cobros					Sí



Conclusión: Existen accesos restringidos a ciertas áreas del sistema para los auxiliares, de esta forma garantizar que únicamente tenga permiso para acceder a lo que incluye en su labor, mientras que el Jefe de área tiene el acceso ilimitado.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D9	Fecha:
Realizado:	DRC	12/02/2019
Revisado:	LHR	13/02/2019

Verificación del Proceso para determinar Capacidad de Pago y Record
Creditorio

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Controles	Existentes	Análisis	Referencia
Referencias Comerciales para investigar monto otorgado de crédito y pagos realizados a otros proveedores	No	Según nos indica el Jefe de Cuentas por Cobrar, si se solicitan referencias comerciales a los clientes, pero no se realiza algún análisis sobre el monto que les han otorgado otros proveedores, solo se les consulta acerca de atraso en pagos	
Solvencias de impuestos	No	No solicitan este documento, el contar con este documento determina si cumple con las obligaciones de pago de impuestos.	
Record Creditorio ante SIB	No	No solicitan este documento, en este documento se pueden encontrar los préstamos que tienen la empresa y si es una persona individual las deudas que tenga adicionales a las de los bancos.	

Conclusión: La empresa no realiza ningún tipo de proceso para determinar la capacidad de pago de los clientes y tampoco establecer un record crediticio del mismo, esto denota que en el análisis de otorgamiento de crédito que se realiza a los clientes, no es un proceso eficiente para evitar otorgar créditos a clientes que no tengan la capacidad de pago con respecto al crédito y esto producirá endeudamiento a largo plazo y un gran riesgo de incobrabilidad.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D10	Fecha:
Realizado:	DRC	16/02/2019
Revisado:	LHR	17/02/2019

Análisis del Cumplimiento de límites de crédito autorizados
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Resumen elaborado según los límites de crédito autorizados contra la antigüedad que indica el saldo de cuentas por cobrar por cliente, por ser clientes con más de un año de antigüedad tienen un límite de Q 300,000.00:

Cliente	Saldo en Sistema	Límite Autorizado	Sobregiro
Inversiones Mercantiles, S.A.	Q 326,481.57	Q 300,000.00	Q 26,481.57
Inmobiliaria Progreso, S.A.	Q 264,148.84	Q 300,000.00	
BRC, S.A.	Q 87,681.12	Q 300,000.00	
Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q 576,065.21	Q 300,000.00	Q276,065.21
Inversiones Xibalbá, S.A.	Q 147,869.58	Q 300,000.00	
	Q 1,402,246.32	✓	Q302,546.78

Σ

Saldo de Cuentas por Cobrar	Q 1,402,246.32
Sobregiro Q	Q 302,546.78
Sobregiro %	21.58%



Conclusión: Del saldo de Q 1,402,246.32 de cuentas por cobrar, se tiene un sobregiro de Q 302,546.78 que equivale a un 21.58% de la cartera, lo cual en algún momento puede que sobrepase la capacidad de pago de los clientes y tal vez esa sea la razón del atrasó en pagos.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D11	Fecha:
Realizado:	DRC	16/02/2019
Revisado:	LHR	17/02/2019

Análisis del Cumplimiento de plazos de crédito autorizados
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Resumen elaborado según los plazos de crédito autorizados contra la antigüedad que indica el saldo de cuentas por cobrar por cliente, los clientes llevan más de 1 año con crédito aprobado, por lo cual gozan de 30 días de crédito:

Cliente	Factura	Monto	Fecha de Emisión	Días al Cierre	Plazo de Crédito	Diferencia
Inversiones Mercantiles, S.A.	A-1279	Q 12,687.08	12/10/2018	80	30	50
Inversiones Mercantiles, S.A.	A-1295	Q 125,477.92	20/10/2018	72	30	42
Inversiones Mercantiles, S.A.	A-1315	Q 188,316.64	14/11/2018	47	30	17
Inmobiliaria Progreso, S.A.	A-1298	Q 136,878.00	24/10/2018	68	30	38
Inmobiliaria Progreso, S.A.	A-1363	Q 127,270.84	19/12/2018	12	30	
BRC, S.A.	A-1340	Q 87,681.12	04/12/2018	27	30	
Inmobiliaria La Piedra, S.A.	A-1260	Q 325,784.15	12/09/2018	110	30	80
Inmobiliaria La Piedra, S.A.	A-1333	Q 250,281.06	01/12/2018	30	30	
Inversiones Xibalbá, S.A.	A-1351	Q 147,869.58	13/12/2018	18	30	
Saldo de Cuentas por Cobrar			Q 1,402,246.32			
Incumplimiento de plazo crédito Q			Q 789,143.79			
Incumplimiento de plazo crédito %			56%			



Conclusión: Del saldo de Q 1,402,246.32 de cuentas por cobrar, se tiene incumplimiento por plazo de crédito por Q 789,143.79 que equivale a un 56% de la cartera, lo cual en algún momento puede que llegue a darse una incobrabilidad de la cuenta pero a corto plazo una falta de liquidez para operaciones de la empresa.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D12 1/4	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Análisis del proceso de Autorización de Crédito
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Según indica el Jefe de Cuentas por Cobrar acerca de proceso de otorgamiento de crédito, se realiza con base a los lineamientos en el siguiente orden:

Proceso de Autorización de Crédito	
Responsable	Actividad
Auxiliar de Créditos	Encargado de recibir las solicitudes de crédito por parte del cliente y solicitar la documentación correspondiente según indica el lineamiento de crédito. (Ver D5 1/2 y D5 2/2) ✓
Jefe de Cuentas por Cobrar	Realiza el análisis correspondiente de la papelería y las referencias comerciales del cliente
Gerente Financiero	Aprueba la solicitud del crédito, indicando límite de crédito y plazo del mismo, posteriormente notifica al Jefe de Cuentas por Cobrar para que este informe al Cliente. ✓

Posteriormente a esto se procedió a revisar los expedientes de los clientes con crédito autorizado del último año para verificar si cumplen con los requisitos, también realizó un Flujograma para analizar gráficamente como se da el proceso de otorgamiento de crédito, en el cual se puede observar que existe una segregación de funciones para evitar que una misma persona sea quien realice todo el proceso y cree filtros para que el proceso sea eficaz.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D12 2/4	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Análisis del proceso de Autorización de Crédito
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Revisión de requisitos de clientes con crédito

Se revisaron los expedientes de los créditos autorizados en el año 2018.

Cliente	Solicitud de Crédito	Escritura de Constitución	Patente de Comercio	Patente de Sociedad	RTU	Nombramiento
Inversiones Escorpión, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Ventanas y Perfiles, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Alumicentrico, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Perfilería Santa Lucía, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
COALVIGUA, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Vidrios y Más, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Inversiones Nables, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Domos sobre Piedra, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Inmobiliaria Actualidad, S.A.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cliente	DPI del R. Legal	Recibo de Servicios	Referencias Comerciales	Límite de Crédito	Plazo de Pago	Cumple
Inversiones Escorpión, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Ventanas y Perfiles, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Alumicentrico, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Perfilería Santa Lucía, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
COALVIGUA, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Vidrios y Más, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Inversiones Nables, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Domos sobre Piedra, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí
Inmobiliaria Actualidad, S.A.	Sí	Sí	Sí	Q 250,000.00	15 Días	Sí

Comentario: No se encuentran incongruencias entre lo indicado en los lineamientos y la papelería que se encuentra en el expediente de los clientes.



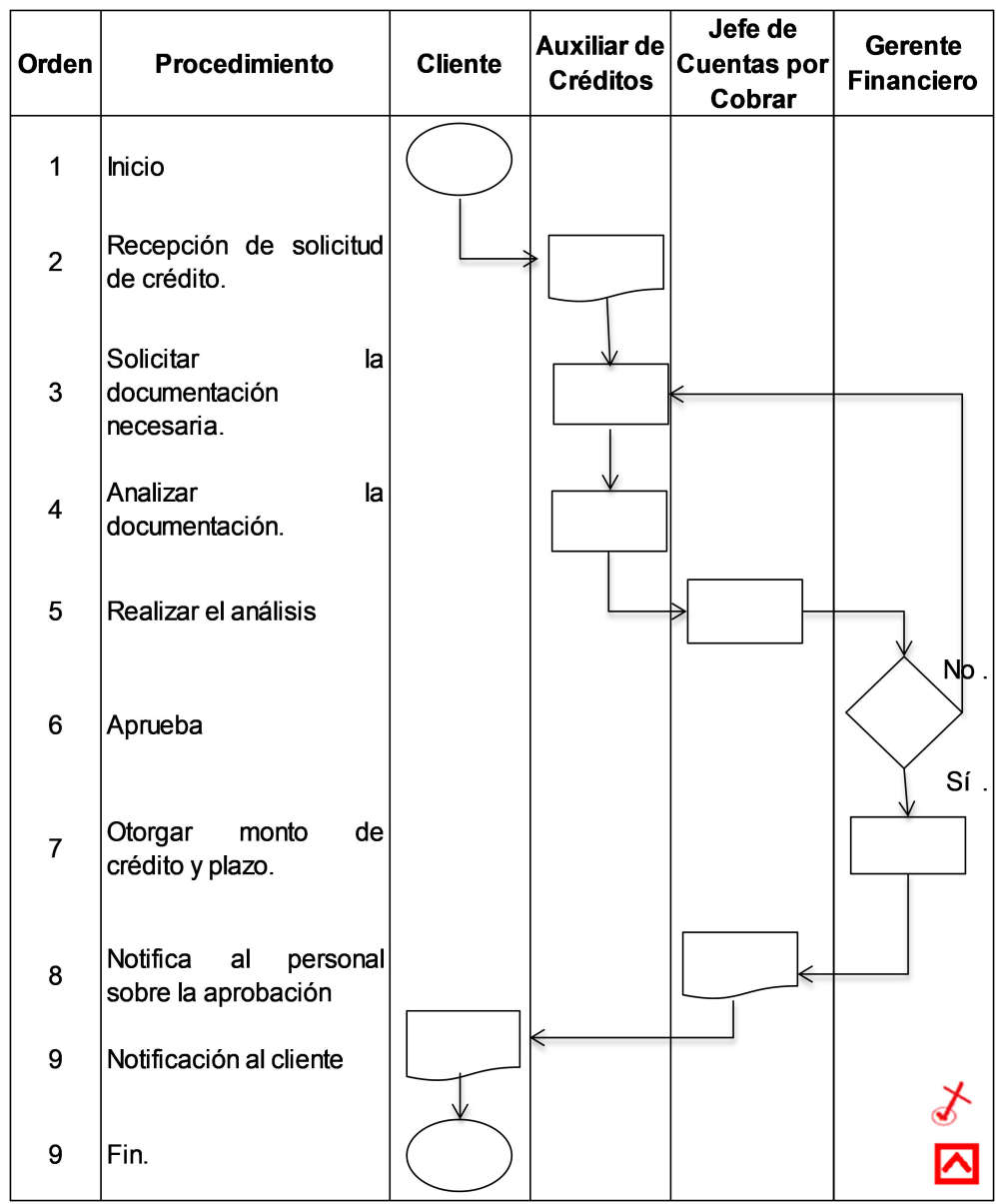
ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Evaluación proceso de Autorización de Crédito
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D12 3/4	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Flujograma Otorgamiento de Créditos



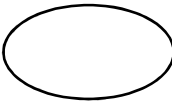
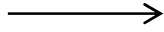
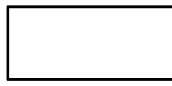
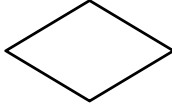

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Simbología ANSI

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D12 4/4	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Nombre	Símbolo	Descripción
Inicio/Fin		Indica el principio y final de un procedimiento.
Flujo Direccional		Indica el flujo del proceso, es la secuencia de los eventos.
Operaciones Manuales		Se trata de actividades o tareas ejecutadas por un individuo.
Decisión		Permite representar tareas en las cuales el flujo de trabajo puede seguir diferentes caminos
Documento		Un documento es la representación gráfica de algún tipo de información.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D13 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Análisis del Proceso de Ejecución Cobro-Cobranza
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Según indica el Jefe de Cuentas por Cobrar acerca de proceso de otorgamiento de crédito, se realiza con base a los lineamientos de cobros de la siguiente forma:

Proceso de Ejecución Cobro-Cobranza	
Responsable	Actividad
Auxiliar de Cobros	Encargado del envío de estados de cuenta al cliente, llamar para verificar cobros, coordinar la recolección del mismo y la emisión de recibo de caja. ✓
Gerente Financiero	Si se tiene una negativa del cobro, es el encargado de realizar una suspensión de cobro como medida de presión para la confirmación del pago. ✓
Auxiliar de Aplicaciones	Es el encargado de realizar las aplicaciones de los depósitos a las facturas correspondientes. ✓

Posteriormente a esto se realizó un Flujograma para analizar gráficamente como se da el proceso de la ejecución del cobro cobranza, en el cual se puede observar que existe una segregación de funciones para evitar que una misma persona sea quien realice todo el proceso y cree filtros para que el proceso sea eficaz.

ALUVID, S.A.

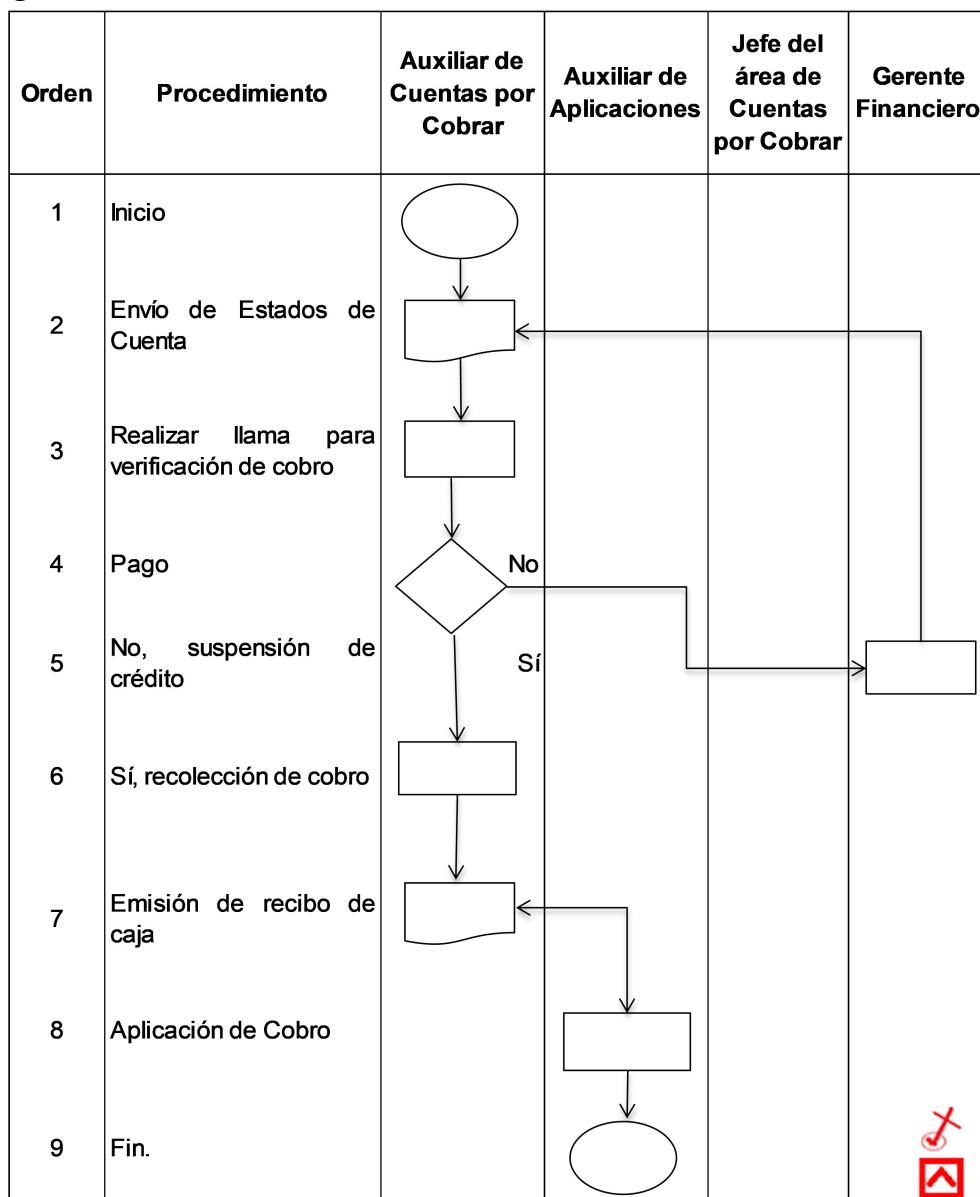
Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Análisis del Proceso de Ejecución Cobro-Cobranza

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D13 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Flujograma de Cobros a Clientes



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D14 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019


Análisis de Antigüedad de Saldos y Morosidad
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

La cartera Vencida tiene un porcentaje del 56% siendo bastante elevada, tan solo se aleja 8% de la mitad del saldo de cuentas por cobrar.

Crédito	Monto	%	
0-30 Días	Q. 613,102.60	44%	Cartera Sana
31-60 Días	Q. 188,316.64	13%	Cartera Vencida
61-90 Días	Q. 275,043.00	20%	Cartera Vencida
Más de 90 Días	Q. 325,784.15	23%	Cartera Vencida
Total	Q.1,402,246.39	100%	Σ

Conciliación del Saldo del Auxiliar contra el Estado de Situación Financiera

Cliente	Saldo
Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 326,481.64
Inmobiliaria Progreso, S.A.	Q. 264,148.84
BRC, S.A.	Q. 87,681.12
Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q. 576,065.21
Inversiones Xibalbá, S.A.	Q. 147,869.58
Total Cuenta por Cobrar	Q. 1,402,246.39

Saldo según Estado de Situación Financiera	Q. 1,360,179.00	
Estimación de Cuenta Incobrables Ver D15 2/2	Q. 42,067.39	
Saldo de Cuentas por Cobrar	Q. 1,402,246.39	

ALUVID, S.A.Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	D14 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	14/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Análisis de Antigüedad de Saldos y Morosidad
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Se realizó la verificación de la autorización y revisión de los saldos de clientes para posterior envío de estados de cuenta por parte del Jefe del Área, por lo cual indica que los saldos enviados a los clientes fueron revisados debidamente con respecto a saldos de facturas y depósitos aplicados.

Antigüedad de Saldos al 31 de diciembre 2018										
Inversiones Mercantiles, S.A.										
Factura	Monto	Fecha	Antigüedad de Saldo (Días)				Saldo	Revisados		
			0-30	31-60	61-90	Más de 91				
A-1279	Q 12,687.08	12/10/2018			Q 12,687.08		Q 12,687.08			
A-1295	Q 125,477.92	20/10/2018			Q 125,477.92		Q125,477.92			<i>APP</i>
A-1315	Q 188,316.64	14/11/2018		Q 188,316.64			Q188,316.64			
Saldo Inversiones Mercantiles, S.A.							Q326,481.64			✓
Σ										
Inmobiliaria Progreso, S.A.										
Factura	Monto	Fecha	Antigüedad de Saldo (Días)				Saldo	Revisados		
			0-30	31-60	61-90	Más de 91				
A-1298	Q 136,878.00	24/10/2018			Q 136,878.00		Q136,878.00			
A-1363	Q 127,270.84	19/12/2018	Q127,270.84				Q127,270.84			<i>APP</i>
							Q -			
Saldo Inmobiliaria Progreso, S.A.							Q264,148.84			✓
Σ										
BRC, S.A.										
Factura	Monto	Fecha	Antigüedad de Saldo (Días)				Saldo	Revisados		
			0-30	31-60	61-90	Más de 91				
A-1340	Q 87,681.12	04/12/2018	Q 87,681.12				Q 87,681.12			<i>APP</i>
							Q -			
Saldo BRC, S.A.							Q 87,681.12			✓
Σ										
Inmobiliaria La Piedra, S.A.										
Factura	Monto	Fecha	Antigüedad de Saldo (Días)				Saldo	Revisados		
			0-30	31-60	61-90	Más de 91				
A-1260	Q 325,784.15	12/09/2018				Q325,784.15	Q325,784.15			<i>APP</i>
A-1333	Q 250,281.06	01/12/2018	Q250,281.06				Q250,281.06			
Saldo Inmobiliaria La Piedra, S.A.							Q576,065.21			✓
Σ										
Inversiones Xibalbá, S.A.										
Factura	Monto	Fecha	Antigüedad de Saldo (Días)				Saldo	Revisados		
			0-30	31-60	61-90	Más de 91				
A-1351	Q 147,869.58	13/12/2018	Q147,869.58				Q147,869.58			<i>APP</i>
							Q -			
Saldo Inversiones Xibalbá, S.A.							Q147,869.58			✓
Σ										

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar
 Análisis para determinar Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar
 Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D15 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	16/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

La empresa no realiza ningún análisis para determinar la incobrabilidad de cuentas por cobrar por lo cual se procedió a realizar un cuadro con factores y porcentajes según criterio de probabilidad.

160

Cliente	Saldo	Factores de Incobrabilidad			% de Incobrabilidad			Total	Total
		Atraso en Pago	Límite de Crédito Superado	Falta en Requisitos	Atraso en Pago	Límite de Crédito Superado	Falta en Requisitos	% Probabilidad	Cuenta Incobrable
Inversiones Mercantiles, S.A.	Q 326,481.57	50	Q76,481.57	Papelería Completa	6%	9%	0%	15%	Q 48,972.24
Inmobiliaria Progreso, S.A.	Q 264,148.84	38	Q14,148.84	Papelería Completa	3%	3%	0%	6%	Q 15,848.93
BRC, S.A.	Q 87,681.12			Papelería Completa	0%	0%	0%	0%	Q -
Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q 576,065.21	80	Q326,065.21	Papelería Completa	9%	12%	0%	21%	Q 120,973.69
Inversiones Xibalbá, S.A.	Q 147,869.58	0		Papelería Completa	0%	0%	0%	0%	Q -
Total Cuenta por Cobrar	Q1,402,246.32	Ver D10	Ver D9	Ver D6				Total	Q 185,794.86



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar

Análisis para determinar Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D15 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	16/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Atraso en Pagos	% Probabilidad
1-30 Días	3%
31-60 Días	6%
61-90 Días	9%
91-adelante Días	12%

Límite de Crédito Superado	% Probabilidad
Q 0.01 - Q 25,000.00	3%
Q 25,000.01 - Q 50,000.00	6%
Q 50,000.01 - Q 100,000.00	9%
Q 100,000.01 - adelante	12%

Incumplimiento de Requisitos de Crédito	% Probabilidad
1-3	3%
4-5	6%
5-6	9%
6-adelante	12%



Conclusión: No se tiene una política para realizar la estimación de la incobrabilidad por lo cual para realizar un análisis acerca de esto se procedió a desarrollar factores comunes que afectan y producen deterioro de las cuentas por cobrar y con base a estos % de probabilidad, el resultado fue una estimación de Q 185,794.86 contra lo que indica la empresa Q 42,067.39, se tiene una discrepancia de Q 143,727.47 que en porcentaje sería 341.7%

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Análisis para Identificar Fraude en Cobranza

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D16	Fecha:
Realizado:	DRC	16/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Controles	Existentes	Evaluación	Referencia
Segregación de Funciones	Sí	Es diferente personal quien realiza la facturación, hace los cobros y quien se encarga de la aplicación de los pagos.	B15 1/2 y B15 2/2 ✓
Revisión de ingresos	No	Cuentas por Cobrar no realiza cruces de arqueos de recibos de caja contra lo operado en el sistema.	D16 1/2 y D16 2/2 ✓
Modificación de datos en el sistema de Cuentas por Cobrar	Sí	Se tienen usuarios individuales por cada auxiliar donde el único que puede modificar registros es el Jefe de Cuentas por Cobrar	D8 ✓
Conciliación de Saldos con clientes	Sí	Se envían estados de cuentas de forma semanal, adicional se solicitaron confirmaciones de saldos a los clientes.	D3 1/5 a D3 5/5 ✓

Análisis: de los cuatro controles que se creen primordiales para evitar los riesgos de fraude en cobranza, tres se encuentran presentes en las actividades del departamento y una no se realiza, específicamente la de revisión de los recibos de caja contra lo operado en el sistema, este es un foco alto de riesgo ya que al no realizar esta actividad no se corrobora que los recibos de caja emitidos por el cobrador, coincidan con los depósitos realizados y también contra lo que se operar en el sistema, incluso puede ser que se aplique a un cliente distinto al que indica en el recibo de caja.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Revisión de Ingresos de Clientes del año
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	D17 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	16/02/2019
Revisado:	LHR	15/02/2019

Se procede a verificar los ingresos según el siguiente criterio: Ingresos a partir de Q 36,234.56, exceptuando reintegros y traslados entre cuentas.

**Saldo Efectivo en Balance de
Situación Financiera**

Q. 724,691.00 

Criterio	% de Materialidad	Montos
Inmaterial	0% - 5%	Ingresos de Q. 0.00 a Q. 36,234.55
Material	5.01% en adelante	Ingresos a partir de Q. 36,234.56


No. Recibo	Cliente	Monto	Operado	Archivado	Depósito Adjunto
1901	Inversiones Mercantiles, S.A.	Q.691,546.45	X		
1949	COALVIGUA, S.A.	Q. 67,584.15	X	X	X
1962	Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 84,750.14	X	X	X
1964	BRC, S.A.	Q.136,470.25	X		
1970	Inversiones Nables, S.A.	Q. 50,000.00	X	X	X
1985	Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 81,546.45	X		
1986	Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q. 54,005.15	X	X	
1997	Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q.620,014.78	X		
1998	Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q.154,781.10	X	X	X

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Revisión de Ingresos de Clientes del año
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT: D17 2/2	Fecha:
Realizado: DRC	15/02/2019
Revisado: LHR	16/02/2019

No. Recibo	Cliente	Monto	Operado	Archivado	Depósito Adjunto
2064	Inmobiliaria Xibalbá	Q. 36,350.35			
2095	Inmobiliaria Xibalbá	Q. 215,415.25	X		
2096	COALVIGUA, S.A.	Q. 57,451.45	X	X	X
2117	Inmobiliaria Progreso, S.A.	Q. 126,847.15	X	X	X
2131	COALVIGUA, S.A.	Q. 115,478.14	X	X	X
2142	COALVIGUA, S.A.	Q. 135,784.25	X	X	X
2152	Inmobiliaria Xibalbá	Q. 66,781.24			
2156	Domos sobre Piedra, S.A.	Q. 115,484.25	X	X	X
2162	BRC, S.A.	Q. 36,470.25	X	X	
2164	Domos sobre Piedra, S.A.	Q. 115,484.25	X	X	
2165	Domos sobre Piedra, S.A.	Q. 45,321.25	X		
2173	Domos sobre Piedra, S.A.	Q. 115,484.25	X		
2175	BRC, S.A.	Q. 36,470.25	X	X	X
2186	BRC, S.A.	Q. 86,470.25	X		
2192	Inmobiliaria Xibalbá	Q. 46,781.24			
Actividades			Cantidad	Incumplimiento %	
Pendientes de Operar			3	12.50%	 
Pendientes de Archivar			11	45.83%	
Pendientes de Depósito			14	58.33%	

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	E1	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Comunicación e Información
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivo:

Comprobar que la empresa desarrolla actividades para que la comunicación llegue a todos los niveles de la organización y que existan canales adecuados para que la comunicación sea oportuna y eficaz.

Trabajo Realizado:

Se entrevistó Sergio Maldonado, Jefe de Cuentas por Cobrar, acerca de cómo se realiza el proceso de comunicación dentro de la empresa, cuáles son los canales de distribución de información y si se comunica claramente la responsabilidad y las obligaciones del personal. Se consultó también acerca de cómo se verifica la confiabilidad de la información, que controles poseen para salvaguardar la información y la integridad de la misma, también se solicitó el memorando acerca de que la comunicación debe ser por correo electrónico (**Ver E2 1/3, E2 2/3, E2 /3, E3 1/3**)

Conclusión:

Esta conclusión se incluirá en el informe correspondiente:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar que no existe un procedimiento establecido acerca de la distribución y revisión de la información, por lo se está exponiendo a riesgos de que la información generada no sea confiable, oportuna y de calidad.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Comunicación e Información

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	E2 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Los sistemas cuentan con controles adecuados para garantizar la confiabilidad de información?	No se tienen establecidos procedimientos y controles específicos para poder verificar la confiabilidad de la información, se realizan correcciones de errores de la base de datos por parte de Soporte Técnico para evitar que la información se corrompa (Ver D7) ✓
2	¿Se comunica claramente las líneas de autoridad y responsabilidad, tienen un Flujograma?	Al personal se le indica cuando son contratados de forma verbal adicional de entregarles una copia del perfil del puesto.
3	¿Existe un mensaje claro por la alta dirección sobre la importancia del sistema de control interno y las responsabilidades para la consecución de objetivos?	De parte de la dirección no se ha indicado objetivos específicos para cuentas por cobrar, pero se asumen que es la consecución de la realización de las actividades de forma oportuna y verídica.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Comunicación e Información

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	E2 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
4	¿De qué forma es la comunicación dentro del área?	Según memorando de Gerencia General toda comunicación debe ser por correo electrónico, cuando se dan instrucciones y reuniones el organizador debe de enviar un correo a los implicados acerca de los puntos discutidos en las mismas. (Ver E3 1/3) ✓
5	¿Cómo se realiza la comunicación con bodega para coordinar despachos y cancelar los mismos si el cliente está suspendido por pago?	Cuando se da una suspensión por crédito el Gerente Financiero envía un correo a Bodega para que detengan los despachos hasta nuevo aviso.
6	¿Ha habido problemas con otras áreas por mala comunicación?	Se han tenido inconvenientes por doble cobro, ya que el encargado es el auxiliar de cobros, pero han ocurrido ocasiones en que el vendedor también ha realizado esta labor y esto ha causado molestias al cliente.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Comunicación e Información

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	E2 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
7	¿Se les proporciona información oportuna a los clientes sobre los saldos y facturación?	Se trata en que toda información que sea solicitada por los clientes, sea trabajada de la forma más rápida y eficiente, esto para evitar que el cliente tenga como excusa no realizar el pago respectivo por haber inconsistencias en saldo.
8	¿La información generada para los clientes es revisada antes del envío?	Toda información que sale de cuentas por cobrar hacia los clientes es revisada y autorizada, ya que de esa forma se puede establecer coincide con lo que el cliente solicitó y lo que se le estará enviando.
9	¿La comunicación con los clientes, de qué forma está definida?	Toda comunicación se hace según lo establecido por Gerencia General que es la del envío por correo electrónico, si en dado se recibe una solicitud vía telefónica se tiene por procedimiento interno no plasmado, enviarle al cliente un correo electrónico indicándole lo acordado. E3 3/3 ✓

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Documentos para Comunicación

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	E3 1/3	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Memorando de Gerencia General para comunicación por correo electrónico

MEMORANDO

FFO

De: Gerencia General

Para: Todo el personal

Asunto: Comunicación por correo electrónico

Estimados colaboradores:

Por medio de la presente se les informa que toda comunicación que realice debe ser por medio de correo electrónico con copia al jefe inmediato del área a través de las cuentas de correo de la empresa, si en dado caso alguna información o instrucción se dé verbal deberá enviarse posteriormente por correo. Si se envían archivos por correo deben de ir con contraseña la cual se la indicaran a la persona que reciba el mismo en un correo separado del archivo y sin indicar que es la contraseña del archivo, esto por seguridad de la información.

Atentamente

Gerencia General



ALUVID, S.A.


Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Documentos para Comunicación

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	E3 2/3	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Correo electrónico interno por entregas de clientes.



De: Jefe Cuentas por Cobrar (jefecxc@aluvid.com) 

A: Auxiliar I (auxiliar1@aluvid.com), Auxiliar II auxiliar2@aluvid.com)

Estimados buen día, les comento que en la reunión del día de hoy se indicó que sobre el proyecto Hotel El Tigre, el cliente solicita que como favor especial se adelanten las fechas de entrega de áreas restantes, por lo cual se realizarán horarios extendidos; por lo mismo se coordinó los días y personal que se quedarán laborando horas extras, la cena de los colaboradores y el transporte, esto será a partir de la próxima semana para que se tome en cuenta para el pago de las horas en la quincena.

También se nos indicó que el cliente nos realizará por este favor un abono anticipado por la entrega del área que necesita.

Saludos Cordiales

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Verificación de Documentos para Comunicación
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	E3 3/3	Fecha:
Realizado:	DRC	19/02/2019
Revisado:	LHR	20/02/2019

Correo electrónico externo con respecto a temas de despacho.

De: Auxiliar Facturación (auxiliar3@aluvid.com),

A: Inmobiliaria Progreso (compras@inprogreso.com), Auxiliar II
auxiliar2@aluvid.com), Jefe Cuentas por Cobrar (jefexc@aluvid.com),
gfinanciera@aluvid.com

FFO

Estimado Cliente Inmobiliaria Progreso, S.A., como le comentaba telefónicamente acerca de que necesitan que se les facture en la fecha que se recibe el producto y no después, le comunicamos que se coordinó con Bodega y con facturación para cumplirles con este tema, solo por favor indicarles a los de recepción de facturas que nos emitan contraseña cuando se les envíe la factura y no posteriormente ya que según tenemos entendido solo emiten los días viernes, pero se nos dificulta estar mandando al mensajero dos veces al mismo lugar. Agradezco el apoyo.

Saludos Cordiales



ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	F1 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	21/02/2019
Revisado:	LHR	22/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente - Supervisión
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Objetivo:

Comprobar que la empresa ejerce supervisión continua en el transcurso normal de las operaciones, la forma en que comunica las debilidades y oportunidades de mejoramiento al personal.

Trabajo Realizado:

Se realizó una entrevista a Sergio Maldonado, Jefe de Cuentas por Cobrar acerca de cómo se realiza la supervisión de cuentas por cobrar, quién ejerce la misma, también si él encarga de ejecutar la supervisión tiene procedimientos y criterios establecidos de qué forma realizar la supervisión.

(Ver F2)

También se consultó acerca de las evaluaciones continuas al personal, de qué forma se hacen y quien es el encargado de realizarlas.

Se entrevistó a Sergio Maldonado, Jefe de Cuentas por Cobrar acerca de cómo se realiza la comunicación de las deficiencias al personal y de que dependen las mismas, asimismo sobre si se tiene un registro de las deficiencias que se han tenido, los resultados y cuáles fueron las acciones tomadas para corregir dichas deficiencias, también se consultó acerca de cómo se realiza el seguimiento a las recomendaciones que sugiere la Gerencia. **(Ver F3 1/2 y F3 2/2)**

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

PT:	F1 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	21/02/2019
Revisado:	LHR	22/02/2019

Narrativa de la Evaluación del Componente de Supervisión
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

Conclusión:

Esta conclusión se incluirá en el informe correspondiente:

No se tienen establecidos procedimientos ni criterios acerca de cómo realizar la actividad de supervisión, se tiene un Acta del Consejo con las funciones de supervisión las cuales no se han llevado a cabo, por lo cual están incumpliendo tanto con las funciones encomendadas como las de control interno.

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar que no existen Procedimientos para guiar, constatar que se llevan a cabo la comunicación de deficiencias al personal, por lo que se expone a riesgo de que no se comuniquen las deficiencias adecuadamente y que se siga incumpliendo con las actividades.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Supervisión y Evaluación continua
Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	F2	Fecha:
Realizado:	DRC	21/02/2019
Revisado:	LHR	22/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿El personal tiene el conocimiento de quién supervisa sus labores?	Sí, se les indicó verbalmente cuando ingresaron a laborar a la empresa, que el supervisor es sus jefe inmediato
2	¿Se tiene una programación de las actividades a supervisar?	Sí, el Jefe de Cuentas por Cobrar tiene un listado de actividades que debe supervisar de forma semanalmente Ver B13 ✓
3	¿Se cuentan con procedimientos donde se indique los criterios para que la supervisión sea eficiente?	No se tiene procedimientos establecidos donde se encuentre plasmado de qué forma realizar la supervisión ni los criterios sobre los cuales realizar la misma. ✓
4	¿Realizan evaluaciones al personal de forma periódica?	Se realizan de forma mensual, el personal cuenta con un incentivo por rendimiento calculado con base a la evaluación por Jefe de Cuentas por cobrar Ver B7 ✓
4	¿Se tienen plasmadas las actividades de supervisión y evaluación del control interno?	El Consejo de Administración emitió el Acta donde No. 2 del 2007 donde indica las actividades y quien es el encargado. Ver B12 1/3, B12 2/3 y B12 3/3 ✓

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Comunicación de Deficiencias

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	F3 1/2	Fecha:
Realizado:	DRC	21/02/2019
Revisado:	LHR	22/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
1	¿Son comunicadas las deficiencias al personal?	El Gerente Financiero se encarga de esta actividad y es con base a la evaluación de desempeño que realiza el Jefe del Área mensualmente, se realiza de forma verbal y no se tiene registros de dicha actividad, así mismo también se realizan cuando se tienen reuniones internas entre los Gerentes y jefes de área e indican algún tipo de problema.
2	¿Se realiza seguimiento para verificar el cumplimiento de recomendaciones que haya realizado la Gerencia?	Por el momento no se han realizado recomendaciones por parte del Consejo de Administración ni de Gerencia General.

ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Entrevista Comunicación de Deficiencias

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	F3 2/2	Fecha:
Realizado:	DRC	21/02/2019
Revisado:	LHR	22/02/2019

Realizado a: Sergio Maldonado - Jefe de Cuentas por Cobrar

Por: Danilo R. Cux

No.	Preguntas	Respuestas
3	¿Los colaboradores del área comunican oportunamente los conflictos que les afectan para tomar acciones?	Se han tenido principalmente con el departamento de Ventas por motivo de los cobros, ya que no se delimitado hasta dónde llega la gestión de ventas por el tema de las comisiones, por lo cual ellos también realizan labores de cobro, han ocurrido ocasiones en que no se ha comunicado con el auxiliar de cobros y se realiza doble gestión, lo cual le ha causado ciertas molestias a los clientes por cobros excesivos.
4	¿Se tiene registros de las deficiencias en que ha incurrido el personal y cuáles fueron los resultados y medidas tomadas?	No se tienen registros de las actividades implementadas para la reducción de las deficiencias, las mismas solo se comunican verbalmente al personal.











ALUVID, S.A.

Evaluación de Control Interno en el Área de
Cuentas por Cobrar

Cédula de Marcas de Auditoría

Período del 1/01/2018 al 31/12/2018

PT:	G	Fecha:
Realizado:	DRC	02/02/2019
Revisado:	LHR	03/02/2019

Marca de Auditoría	Significado
	Fotocopia Fiel de documentos y/o reportes originales proporcionados por las Gerencias
	Corroborado
	Sumado
	Elaboración propia con base a información recabada
	Revisión física de documentos, archivos
	Documento distribuido a cada área, copia verificada en el área de Cuentas por Cobrar
	Corroborado contra saldos del Estado de Situación Financiera
	Matriz de Probabilidad
	Proceso inspeccionado
	Corroborado contra los registros de nómina del personal.

4.7 Informe de Evaluación

ALUVID, S.A.

Guatemala, 28 de febrero 2019

Licenciado Tomás Rancero
Presidente Consejo de Administración
ALUVID, S.A.

De conformidad con el nombramiento realizado, se ha concluido con la Evaluación de la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar tomando de base la metodología del Informe COSO, dicha evaluación contempla el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre 2018.

Entre los riesgos relevantes detectados tenemos que no existen procedimientos, políticas formalmente establecidas y divulgadas, por lo que el personal realiza sus actividades por su experiencia propia y de una forma empírica, exponiendo a la empresa a posibles errores relevantes de registros e inclusive riesgos de fraude.

Agradecemos la colaboración del personal del Área de Cuentas por Cobrar y nos quedamos a la orden de cualquier duda para resolverla.

Atentamente,



Lic. Luis H. Ruiz
Director de Auditoría Interna

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Componente - Entorno de Control

Hallazgo 1: Incumplimiento del Programa de Capacitaciones para el Personal de Cuentas por Cobrar

Observación:

En el Área de Cuentas por Cobrar, se pudo comprobar que se ha incumplido con el programa de capacitaciones del personal, por lo que el personal está expuesto a cometer errores como, fallar en recuperación de cartera que se derivan de no ser capacitados de forma periódica, a continuación se puede observar el nulo cumplimiento de las capacitaciones programadas: **(Ver A2 3/6, B11 1/2 y B11 2/2)**

No.	Capacitación	Impartida	
		Sí	No
1	Curso Excel Intermedio		X
2	Técnicas de Cobro		X
3	Incobrabilidad fiscal de las cuentas por cobrar		X
4	Control del otorgamiento de los créditos		X
5	Métodos de cobros efectivos		X

Total Capacitaciones Programadas	5
Total de Capacitaciones Impartidas	0
Total de Capacitaciones no Impartidas	5
% de Cumplimiento	0.00%

Efecto:

El incumplimiento en el programa de capacitaciones de puede repercutir en que el personal no sea capaz de realizar sus labores, esto expondrá a la empresa a problemas como falta liquidez por la falta de recuperación de

cartera y por ende pérdidas para la empresa, esto porque el personal de cobros no se encuentra debidamente capacitado, esto demuestra que no se tiene un compromiso de parte de la empresa con respecto a la competencia del personal.

Recomendación

Gerencia de Recursos Humanos debe de planificar y ejecutar de forma eficiente el programa de capacitaciones que se realiza de forma anual, así mismo con relación al programa se deben de buscar más capacitaciones al año, nuevos Centros de Capacitación que se ajusten a lo solicitado por la empresa y al horario de los colaboradores, buscar métodos alternativos de capacitación no presenciales para disminución de costos.

Hallazgo 2: Ineficiente rendimiento del personal de Cuentas por Cobrar

Observación:

En el área de Cuentas por Cobrar se realizó el análisis sobre el cálculo de los incentivos por rendimiento que realizan de forma mensual al personal, por lo cual se pudo constatar que de los cuatro auxiliares, tres no sobrepasan el 80% de rendimiento, sólo uno alcanza un 88%, el más bajo es el auxiliar de créditos con el 63% y le sigue el de cobros con el 69%, lo cual puede dar una mejor comprensión al hallazgo anterior sobre la ineficiencia en la gestión de recuperación de la cartera ya que el auxiliar de cobros demuestra un 69% de rendimiento. **(Ver A2 3/6, B7)**

Efecto:

La ineficiencia de los auxiliares de cuentas por cobrar perjudica en la rendición de cuentas por cobrar, los auxiliares de créditos y cobros son los más bajos en rendimiento, los cuales son importantes tanto para evitar que se otorguen crédito a empresas no idóneas, como la gestión de la

recuperación de cartera, que impacta en la liquidez de la empresa y por ende pérdidas para la empresa.

Recomendación:

El Jefe de Cuentas por Cobrar debe de retroalimentar a los colaboradores acerca de los aspectos en que se debe mejorar, estas reuniones deben quedar registradas, el contar con incentivos por rendimiento hace que baje la probabilidad de incumplimiento de labores, ya que se posee un objetivo que es el obtener el pago completo del incentivo por parte del personal.

Hallazgo 3: Incumplimiento de Responsabilidades de Supervisión de Cuentas por Cobrar por parte del Consejo de Administración

Observación:

Se determinó que existe incumplimiento con la responsabilidad de Supervisión a Cuentas por Cobrar por parte del Consejo de Administración, ya que se delegó la responsabilidad de supervisión al Gerente Financiero y Contador General, quienes no han realizado una ejecución eficiente de la misma, como se puede indicar a continuación: **(Ver B12 1/3, B12 2/3 y B12 3/3)**

	SÍ	NO
Funciones a Realizar	%	%
Supervisión Gestión	20%	
Procedimientos en funcionamiento		20%
Información sobre asuntos relevantes	20%	
Detección de irregularidades		20%
Supervisión cumplimiento de códigos de conducta		20%
TOTALES	40%	60%

Efecto:

El incumplir con una Responsabilidad de Supervisión adecuada puede impactar en riesgos de incumplimientos de actividades, ineficiencia en los procesos y no poder garantizar la eficacia del control interno.

Recomendación:

El Consejo de Administración debe retomar la supervisión de Cuentas por Cobrar, de lo contrario velar por que Gerencia Financiera así como el Jefe de Cuentas por Cobrar implementen procedimientos para la realización de la Supervisión, así como de la entrega de un informe semestral al Consejo de Administración, acerca de los conflictos e inconvenientes que hayan surgido en el período, para poder resolverlos y de esta forma llevar una cultura de mejora continua.

Componente - Evaluación de Riesgos**Hallazgo 4: Falta de Objetivos Específicos para Cuentas por Cobrar****Observación:**

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar en entrevistas con el Jefe del área y con el Gerente Financiero que no cuentan con objetivos específicos para dicha área, por lo cual tampoco han sido comunicados a los colaboradores, esto conlleva a riesgos de no lograr a cabo la consecución de los objetivos de la empresa. **(Ver A3 2/3 y C2)**

Efecto:

El no contar con Objetivos Específicos, puede impactar en exposición de riesgos a que logre cumplir con la misión de la empresa y por ende conllevará a que no se cumplan las diferentes metas que se trazan para esta área, esto se conducirá al fracaso de los objetivos de la empresa.

Recomendación:

El Consejo de Administración debe establecer y difundir objetivos adecuados para el área de cuentas por cobrar ya que de esta forma se pueden realizar de informes para poder evaluar el alcance de los objetivos individuales del área, verificar si se están cumpliendo y aportando a los objetivos generales de la empresa.

Hallazgo 5: Falta Análisis e Identificación de Riesgos con respecto a Cuentas por Cobrar**Observación:**

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar que no realizan la actividad de analizar e identificar riesgos a los cuales pueden estar propensos, debido a esto tampoco han elaborado un plan de acción como respuesta a los riesgos a que están afectos, lo cual representa vulnerabilidad a los procesos y al sistema de control interno. **(Ver A3 3/3 y C3)**

Efecto:

El no contar con un análisis e identificación de riesgos, puede impactar en el rendimiento de la empresa, ya que puede verse amenazada tanto por factores internos como externos que a su vez no podrán ser mitigados de forma inmediata porque no se han establecido medidas para responder a los riesgos, provocando así problemas como falta de liquidez para sufragar operaciones, fraudes en cobranza, entre otros problemas

Recomendación:

El Gerente Financiero conjuntamente con el Jefe de Cuentas por Cobrar debe elaborar una matriz de riesgos sobre todos los factores internos y externos que represente riesgos, así como de establecer probabilidades y medidas de respuesta para mitigar los mismos.

Componente Actividades de Control

Hallazgo 6: Falta de Políticas y Procedimientos para Actividades de Cuentas por Cobrar

Observación:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar la inexistencia de Políticas y Procedimientos formalmente establecidos y divulgados por la dirección, por lo que el personal está expuesto a cometer errores relevantes e inclusive riesgos de fraude. **(Ver D1, D5 1/2, D5 2/2, D6 1/2 y D6 2/2)**

Efecto:

El no contar con Políticas y Procedimientos debidamente establecidos y divulgados puede llevar a que el personal realice las actividades según experiencia propia y de forma empírica exponiendo a la empresa a errores relevantes de registros e inclusive riesgos de fraude en los procesos de Otorgamiento de Créditos y el de Cobros.

Recomendación:

Establecer e implementar Políticas y Procedimientos que enmarquen las actividades indicadas en el Perfil de Puestos, para que el área de cuentas por cobrar pueda llevar a cabo todas las funciones, alinear los procesos de Otorgamiento de Crédito, Cobros a las nuevas Políticas y Procedimientos.

Hallazgo 7: Inexistencia de Controles para determinar capacidad de pago, record crediticio e incobrabilidad de cuentas por cobrar

Observación:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar la inexistencia de controles y procesos para determinar la capacidad de pago de los clientes, así como el de establecer un proceso para determinar record crediticio, esto

repercute en el análisis que se realiza de otorgamiento de crédito ya que el mismo está incompleto al no tener estos controles incluidos. **(Ver D1, D9, D15)**

Efecto:

La inexistencia de controles, procesos para determinar la capacidad de pago y record crédito de un cliente como parte del análisis de otorgamiento de crédito, repercute en que en el futuro el cliente no tenga la capacidad de pago del crédito otorgado, por ende afecte a la empresa en una posible cuenta incobrable e impacte en la liquidez de la empresa para sufragar gastos a corto plazo.

Recomendación:

El Jefe de Cuentas por Cobrar debe implementar controles y procesos para determinar la capacidad de pago y record crediticio estos deben de incorporarse al proceso de otorgamiento de crédito para que dentro del análisis del mismo pueda ser objeto de revisión.

Hallazgo 8: Incumplimiento de límites de crédito autorizado y plazos de crédito de Cuentas por Cobrar

Observación:

En Cuentas por Cobrar se determinan que existe incumplimiento de crédito por montos autorizados y plazos autorizados, con relación al incumplimiento de límites de crédito se tiene un 21.58% de sobregiro del total de la cartera equivalente a Q 302,546.78 de un total de Q 1,402,246.32 y con respecto a los plazos de crédito, se tiene un 56% de la cartera con incumplimiento de plazos otorgados que equivale a Q 789,143.79 del mismo total del saldo de Cuentas por Cobrar. **(Ver D1, Ver D10, D11)**

Efecto:

La falta de cumplimiento y control con respecto a los límites establecidos tanto en el de lineamientos de otorgamiento de crédito como el de cobros, impacta sobregiros que pueden implicar riesgos que se sobrepase la capacidad de pago de los clientes y esto a su vez pueda estar combinado con el incumplimiento de plazos de crédito, ya que al no tener capacidad de pago se alargará el tiempo en que se recupere la cuenta por cobrar, afectando a la empresa en disponibilidad inmediata de efectivo para sufragar obligaciones a corto plazo.

Recomendación:

El Jefe de Cuentas por Cobrar debe de supervisar de forma eficiente a los auxiliares de facturación y cobros, para evitar que se den sobregiros de límite de crédito y plazos de crédito establecidos para los clientes, realizar un análisis acerca de porque el cliente se está excediendo del límite de crédito tanto en monto como en plazos.

Hallazgo 9: Ineficiente Gestión de Recuperación de Cartera de Cuentas por Cobrar**Observación:**

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar que existe una ineficiente recuperación de cartera, se realizaron cálculos para verificación de morosidad en cuentas por cobrar y de esta forma establecer que clientes se encuentran en dichos límites de crédito, del saldo de cuentas por cobrar que asciende a Q. 1,402,246.39, se tiene un 44% de cartera sana, equivalente a Q. 613,102.60 que se encuentra dentro de los límites establecidos como plazo para el pago de los clientes para no sufrir con alguna suspensión de crédito, que es en el rubro de uno a treinta días y se tiene un 56% de cartera morosa equivalente a Q. 789,143.79 como saldos

que vencieron según el crédito otorgado, ya que se sitúan dentro del rango excedido de pago de treinta y un días. **(Ver D1, 14 1/2, D14 2/2)**

Facturas	Fecha	Cliente	Monto	Antigüedad en Días
A-1260	12/09/2017	Inmobiliaria La Piedra, S.A.	Q. 325,784.15	110
A-1279	12/10/2017	Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 12,687.08	80
A-1295	20/10/2017	Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 125,477.92	72
A-1298	24/10/2017	Inmobiliaria Progreso, S.A.	Q. 136,878.00	68
A-1315	14/11/2017	Inversiones Mercantiles, S.A.	Q. 188,316.64	47
Total			Q. 789,143.79	
Saldo Cartera Vencida			Q. 1,402,246.39	
% Cartera Vencida			56%	

Efecto:

La ineficiencia en recuperación de cartera y la gestión de cobros por parte del auxiliar correspondiente, perjudica en la rendición de cuentas e impacta en la liquidez de la empresa y por ende pérdidas para la empresa.

Recomendación:

El Jefe de Cuentas por Cobrar conjuntamente con Gerencia General debe de desarrollar procedimientos para la realización de cobros y controles para la supervisión de los mismos y proponerlos al Consejo de Administración para que pueda ser autorizada, ya que sólo se tienen lineamientos de cobros que indican actividades que deben de desarrollarse, pero sin indicar como llevarlas a cabo.

Componente - Comunicación e Información

Hallazgo 10: Falta de Procedimientos de Distribución y Revisión de Información de Cuentas por Cobrar

Observación:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar que no existe un procedimiento establecido acerca de la distribución y revisión de la información, por lo se está exponiendo a riesgos de que la información generada no sea confiable, oportuna y de calidad. **(Ver E1, E2 1/3, E2 2/3 y E2 3/3)**

Efecto:

El no contar con procedimientos establecidos por la dirección para medir la relevancia de la información, así como de la distribución, fiabilidad de la misma puede impactar en que haya problemas suficiencia, accesibilidad, puede repercutir en información poco precisa, de mala calidad, así como de distribución a destinatarios equivocados, que se entregue información de forma desfasada de fechas y enviar información sin la debida autorización.

Recomendación:

El Jefe de Cuentas por Cobrar debe establecer procedimientos para la distribución y revisión de la información, para que esta pueda ser oportuna, de calidad y útil para la toma de decisiones.

Componente - Supervisión

Hallazgo 11: Falta de Comunicación de Deficiencias hacia el personal de Cuentas por Cobrar

Observación:

En el Área de Cuentas por Cobrar se pudo comprobar que no existen Procedimientos para guiar, constatar que se llevan a cabo la comunicación de deficiencias al personal, por lo que se expone a riesgo de que no se comuniquen las deficiencias adecuadamente y que se siga incumpliendo con las actividades. **(Ver F1 1/2, F1 2/2, F3 ½ y F3 2/2)**

Efecto:

La falta de comunicación de las deficiencias provoca que, el personal no obtenga retroalimentación sobre las mejoras que debe de implementar, para cumplir de forma eficiente con las actividades asignadas, esto provocará recurrencia e incumplimiento en funciones que pueden impactar en pérdidas para la empresa tales como: saldos de clientes incorrectos e incumplimiento en recuperación de créditos.

Recomendación:

El Gerente Financiero conjuntamente con el Jefe de Cuentas debe de elaborar un procedimiento y política que permita la comunicación efectiva de las deficiencias detectadas en el desempeño del personal con el objetivo de retroalimentación oportuna al colaborador y obtener mejoras a corto plazo, el cual debe ser autorizado por la Administración.

CONCLUSIONES

1. Auditoría Interna es una actividad independiente con función de aseguramiento y consulta, la cual tiene como propósito agregar valor y mejorar las operaciones de las entidades, ayudándoles a cumplir con sus objetivos tanto operacionales como de los controles, de esta forma contribuir a la evaluación y fortalecimiento del control interno.
2. La evaluación del sistema de control interno mediante el marco del Informe COSO permite identificar, evaluar y gestionar las deficiencias del control interno de una empresa, de esta forma medir la eficacia del mismo, así como la de crear valor y cumplir con los objetivos de la entidad.
3. El Área de Cuentas por Cobrar de la empresa ALUVID, S.A., dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio, debe contar con controles y procedimientos diseñados para evitar riesgos de ineficiencia de personal y evitar pérdidas derivadas de una inadecuada gestión.
4. Las Cuentas por Cobrar de la empresa ALUVID, S.A., dedicada a cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio, representan uno de los rubros más importantes; a su vez constituye uno de los rubros con mayor riesgo de pérdidas, debido a manejos inapropiados del efectivo y fraudes, esto derivado de un ineficiente control interno para salvaguardar los activos financieros de la empresa.
5. Los efectos de un inadecuado sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa ALUVID, S.A. que se dedica a

cerramientos perimetrales de aluminio y vidrio son que exista tardanza en la recuperación de las cuentas por cobrar; no contar con información confiable para toma de decisiones, al no recuperar en tiempo las cuentas por cobrar se afecta la disponibilidad de efectivo para sufragar obligaciones a corto plazo.

RECOMENDACIONES

1. Contratar personal de Auditoría Interna para que se encargue de la función de aseguramiento, consulta y que ayude con el cumplimiento de los objetivos tanto operacionales como de los controles, de esta forma contribuir a la evaluación y fortalecimiento del control interno.
2. Auditoría Interna al realizar la evaluación de control interno se le recomienda utilizar el marco metodológico del informe COSO, ya que permite identificar, evaluar y gestionar las deficiencias del control interno de una empresa
3. El Auditor Interno de la empresa ALUVID, S.A. debe implementar controles y procedimientos para evitar riesgos de ineficiencia de personal y evitar pérdidas derivadas de una inadecuada gestión en cuentas por cobrar.
4. El Auditor Interno de la empresa ALUVID, S.A. debe tener mayor atención con relación a las cuentas por cobrar, debido a que es uno de los rubros en el que se puede presentar riesgos de fraude.
5. La empresa ALUVID, S.A. debe implementar un adecuado sistema de control interno que le permita evitar tardanza en la recuperación de las cuentas por cobrar; contar con información no confiable para toma de decisiones, falta de disponibilidad de efectivo para sufragar obligaciones a corto plazo por atraso en recuperación de cuentas por cobrar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas. 103 páginas.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013) Control Interno - Marco Integrado. 211 páginas.
3. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 2-70, Código de Comercio y sus Reformas. 232 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 14-41, Código de Trabajo y sus Reformas. 257 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 6-91, Código Tributario y sus Reformas. 96 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus Reformas. 182 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas. 88 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto Número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad. 11 páginas.
9. Guajardo, Gerardo y Andrade de Guajardo, Nora. (2014) Contabilidad Financiera. Mc Graw Hill. México. 476 páginas.
10. International Accounting Standard Board. (2015) Normas Internacionales de Información Financiera para Pequeñas y medianas Entidades. 274 páginas.
11. Instituto de Auditores Internos. (2017) Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna. 257 páginas.
12. Ministerio de Economía. Acuerdo Gubernativo Número 211-2015. 2 páginas.

13. Morales Castro, José Antonio. Morales Castro, Arturo. (2014) Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria. México. 294 páginas
14. Robles Román, Carlos Luis. (2012) Fundamentos de Administración Financiera. Red Tercer Milenio. México. 132 páginas
15. Santillana González, Juan Ramón. (2013) Auditoría Interna Auditoría. Pearson Educación. México. 244páginas