

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA**

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN
BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO EN UNA EMPRESA
DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ÚTILES DE
PAPEL Y CARTÓN**

TESIS

PRESENTADA A LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

YESSELY YAMILETTE DÍAZ GORDILLO

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

GUATEMALA, MARZO DE 2022

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

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Doc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Segundo	Msc. Haydee Grajeda Medrano
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	P.A.E. Olga Daniela Letona Escobar
Vocal Quinto	P.C. Henry Omar López Ramírez

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín
Secretario	M.A. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala, 13 de octubre de 2021

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

Respetable Señor Decano:

De conformidad con el DICTAMEN DE AUDITORÍA No. 049MV-2021 de fecha 24 de agosto de 2021, emitido por la DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, fui nombrada para asesorar a la estudiante **Yessely Yamilette Díaz Gordillo** en su trabajo de tesis con el nombre **“AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ÚTILES DE PAPEL Y CARTÓN”**.

Con base en lo anterior expuesto, recomiendo que el trabajo realizado sea aprobado y discutido en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título de Contadora Pública y Auditora en el grado de licenciada.

Atentamente,



Msc. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez
Contadora Pública y Auditora
Colegiado No. 4276

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 343-2022
Guatemala, 05 de abril del 2022

Estudiante
YESSELY YAMILETTE DÍAZ GORDILLO
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 06-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 31 de marzo de 2022, que en su parte conducente dice:

QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y/o Trabajos Profesionales de Graduación. 2º. Autorizar la impresión de tesis, Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los siguientes estudiantes:

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

NOMBRES Y APELLIDOS	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
YESSELY YAMILETTE DÍAZ GORDILLO	201215865-1	AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ÚTILES DE PAPEL Y CARTÓN

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



DEDICATORIA

A Dios	Por darme inteligencia, sabiduría y abundante bendición.
A mis abuelos	César Augusto Gordillo, Eugenia López Castro y Domingo Díaz Pules por su comprensión, cariño y sinceridad.
A mi tía materna	Patricia Gordillo López, quien con su ejemplo ha inspirado mi vida personal, profesional y laboral.
A mis hermanos	Jimmy y Karyme Gordillo por su apoyo y compartir conmigo momentos hermosos.
A mi novio	Marvin Noé López Reyes, por su amor e incondicionalidad.
A mi familia	En especial a mi padre, tías y tíos por sus consejos y confianza para alcanzar mi meta.
A mis amigos	Por sus buenos deseos y ánimos.
A mi asesor y supervisor	A la Msc. Miriam Alicia Guerrero Rodríguez por su esfuerzo y colaboración en la elaboración del presente trabajo de graduación.
A la Facultad de Ciencias Económicas y Universidad	De San Carlos de Guatemala por la oportunidad de aprendizaje, para ser una profesional de éxito.

ÍNDICE

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I	
EMPRESAS DEDICADAS A LA FABRICACIÓN	
DE ÚTILES DE PAPEL Y CARTÓN	
1.1. Definición de empresa	1
1.1.1. Elementos de la empresa	2
1.1.2. Fines de las empresas	4
1.2. Clasificación de las empresas	4
1.2.1. Sectores económicos	4
1.2.2. Por su tamaño	6
1.2.3. Por el origen del capital	6
1.2.4. Sociedades mercantiles	7
1.3. Empresas dedicadas a la fabricación de útiles de papel y cartón	9
1.3.1. Definición de útiles de papel y cartón	9
1.3.2. Organización	10
1.3.3. Departamentalización	10
1.3.4. Estructura	11
1.4. Aspectos legales	11
1.4.1. Escritura Social	11
1.4.2. Patente de comercio de empresa y de sociedad	12
1.4.3. Inscripción como contribuyente	12
1.5. Legislación aplicable	13
1.5.1. Constitución Política de la República de Guatemala	13
1.5.2. Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 y sus reformas	13
1.5.3. Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas	14

1.5.4. Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas	14
1.5.5. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92, y sus reformas	14
1.5.6. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008	15
1.5.7. Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus reformas	15

CAPÍTULO II

INGRESOS Y DESPACHOS EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO

2.1. Definiciones	16
2.2. Proceso de ingreso de producto terminado	19
2.2.1. Políticas aplicables	21
2.2.2. Criterios	22
2.3. Proceso de despacho del producto terminado	23
2.3.1. Políticas aplicables	25
2.3.2. Criterios	28

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1. Definición de auditoría interna	31
3.1.1. Objetivo de la auditoría interna	32
3.1.2. Importancia de la auditoría interna	33
3.1.3. Metodología de la auditoría interna	33
3.1.4. Procedimientos y técnicas de auditoría	35
3.2. Auditor interno	37
3.2.1. Perfil del auditor interno	37
3.2.2. Requisitos profesionales de los auditores internos	38
3.2.3. Alcance	39
3.3. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI)	40

3.3.1. Normas sobre atributos	41
3.3.2. Normas sobre desempeño	43
3.3.3. Normas de implantación	44

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ÚTILES DE PAPEL Y CARTÓN (CASO PRÁCTICO)

4.1. Antecedentes de la empresa	46
4.2. Planificación de auditoría	49
4.3. Ejecución de auditoría	70
4.4. Comunicación de auditoría	81
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Contenido	Página
1.	Estructura Normas sobre Atributos	41
2.	Estructura Normas sobre Desempeño	43
3.	Estructura Normas de Implantación	45
4.	Organigrama de Cuadernos y Más, S.A.	47
5.	Cronograma Auditoría Interna de Cuadernos y Más, S.A.	53

ÍNDICE DE TABLAS

No.	Contenido	Página
1.	Tabla de valuación del riesgo de Cuadernos y Más, S.A.	81
2.	Ausencia de política de devoluciones	86
3.	Inconsistencia en segregación de funciones	88
4.	Incumplimiento control de calidad	90
5.	Días demora en entregas a clientes	92
6.	Incumplimiento facturación	94
7.	Días demora en entregas a clientes	95

INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “Auditoría interna al proceso de ingreso y despacho en bodega de producto terminado en una empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón” plantea como objetivo general, realizar una auditoría interna al proceso de ingreso y despacho en bodega de producto terminado en una empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón, asimismo, identificar los procesos fundamentales para el funcionamiento de bodega de producto terminado, así como, conocer la forma en que la empresa realiza los procesos principales de inventarios, para examinar el proceso de ingreso y despacho de bodega.

La empresa objeto de estudio se dedica a la fabricación de útiles de papel y cartón, se encuentra resguardada una gran variedad de producto terminado, tales como: cuadernos, papel bond, cartulinas y cartón, los cuales antes de ser ingresados a bodega, deben cumplir ciertos atributos, entre ellos se pueden mencionar los siguientes: producto sin desperfectos, cumplir con la cantidad de unidades y material de empaque establecidos para cada producto.

Para el funcionamiento de la bodega, el proceso de ingreso y despacho constituyen parte fundamental en una empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón. Como problemática se identificó, como consecuencia de los frecuentes registros de faltantes y sobrantes de períodos anteriores, en tomas físicas de inventario de producto terminado en una empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón, es importante evaluar periódicamente el proceso de ingreso y despacho de producto.

Por lo que se planteó la interrogante de investigación, ¿Cuáles son las consecuencias desde el punto de vista financiero, de un inadecuado proceso de ingreso y despacho en bodega de producto terminado en una empresa dedicada a

la fabricación de útiles de papel y cartón, ubicada en el municipio de Guatemala, durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021?

La tesis se estructura en cuatro capítulos, los cuales se describen a continuación:

Capítulo I: Se analiza la teoría sobre una empresa, su clasificación, dentro de ellas figuran las empresas dedicadas a la fabricación de útiles escolares y las normas legales que deben cumplir.

Capítulo II: En el capítulo dos, se estudia de forma minuciosa el proceso de ingreso y el proceso de despacho de productos en una bodega.

Capítulo III: Se detalla terminología de auditoría interna, el rol del auditor interno y las normas internacionales para el ejercicio profesional de auditoría interna.

Capítulo IV: Corresponde al caso práctico denominado: Auditoría interna al proceso de ingreso y despacho en bodega de producto terminado en una empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas que sustentan el trabajo de tesis.

CAPÍTULO I

EMPRESAS DEDICADAS A LA FABRICACIÓN DE ÚTILES DE PAPEL Y CARTÓN

1.1. Definición de empresa

Es una organización, institución, entidad que integra factores humanos, tecnológicos, financieros, logísticos, entre otros; la cual es creada para la obtención de lucro o ganancia, es decir, obtener un beneficio económico a través de la satisfacción de necesidades de terceros.

Existe la definición legal de empresa, que dentro del Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, en el artículo 655, define a la empresa mercantil de la manera siguiente: “Se entiende por empresa mercantil el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.” (10:118)

Es una manera de producción a través, del mismo patrimonio, se mezclan los precios de los elementos de la producción dividido por distintos sujetos al propietario de la organización, con visión a comercializar una producción en el mercado, un servicio o un bien y obtener una renta monetaria igual a la diferencia entre las dos series de precios.

Un negocio personal; una sociedad de personas; una asociación en participación; un fideicomiso o sociedad por acciones. Es un conjunto de personas con intereses en común de cualquier tipo, en la práctica lícita de cualquier actividad económica, que conforman una estructura reconocida comúnmente, con una existencia distinta y separada de la de sus socios.

Por lo tanto, una empresa es una estructura con fines de lucro que brinda un bien o servicio a la sociedad. Desde el enfoque económico, una empresa es la

encargada de satisfacer las necesidades del mercado. Para lograr las metas ésta coordina el capital humano, económico y hace uso de materiales pasivos como la tecnología y la materia prima.

1.1.1. Elementos de la empresa

Empresa, es una entidad que está integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios.

Para producir un bien las empresas utilizan diversos elementos como las máquinas, herramientas, vehículos, materias primas, el recurso humano, entre otros. Estos elementos proporcionan vida a la empresa para que puedan llevar a cabo sus actividades:

- **Bienes materiales**

Debe entenderse como todos los materiales que son extraídos de la naturaleza y se someten a un proceso productivo para convertirlo en producto para la venta. Se refiere a las cosas que se utilizan para elaborar, transformar, o que se procesan en el proceso productivo de un bien o servicio, y están integrados por: Edificios e instalaciones, maquinaria, mobiliario y equipo, materias primas, materias auxiliares.

- **Producto terminado**

Producto terminado registra el valor de las existencias de los diferentes bienes extraídos o fabricados parcial o totalmente por el ente económico y que se encuentran disponibles para venta.

“Las características de las etapas del proceso de desarrollo de un producto son:

- Embrionica: Establecer mercado, tomar riesgos, desarrollar tecnología, respuesta rápida, tomar posición de mercado, invertir considerablemente y esperar baja rentabilidad o pérdidas.
- Crecimiento: Convertirse en líder, establecer distribución y tecnología, invertir en el futuro, mantener tasa de crecimiento y rentabilidad baja o moderada.
- Madurez: Invertir para reducir costos, lograr eficiencia operativa, mantener participación de mercado, racionalizar operaciones, rentabilidad de moderada a alta y generar efectivo.
- Envejecimiento: Invertir cuidadosamente, maximizar generación de efectivo, racionalizar operaciones y mantener posición o retiro programado.” (25:240)

- **Recurso humano**

“Las personas en su conjunto constituyen el capital humano de la organización. Este capital vale más o menos en la medida que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además de hacerla más ágil y competitiva. Por tanto, ese capital vale más a medida en que influya en las acciones y destinos de la organización.” (4:58)

- **Recursos financieros**

Este elemento está formado por todos los medios líquidos con que cuenta la empresa para llevar a cabo las inversiones necesarias para su normal funcionamiento, refiriéndose con esto al monto de efectivo y de crédito de los que puede disponer la empresa para su gestión empresarial.

Las empresas generan estos recursos derivado de varias actividades, entre ellas la venta de bienes y servicios, la emisión de acciones, los préstamos solicitados y los subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros.

- Estructura organizacional

“Estructura organizacional es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional.” (2:8)

1.1.2. Fines de las empresas

Los objetivos de la empresa son determinados por la actividad económica que realiza y la forma en que está compuesto su capital, una empresa privada tendrá como objetivo además de satisfacer las necesidades de la población ya sean estas de bienes y servicios perseguirá básicamente como objetivo el obtener una utilidad que le permita hacer rentable la actividad que realiza.

1.2. Clasificación de las empresas

“Las empresas producen bienes y servicios utilizando insumos como trabajo, tierra y capital (máquinas o edificios). A estos insumos se les denomina factores de la producción.” (21:24)

La clasificación de las empresas se da por los sectores económicos, por su tamaño, por el origen del capital, por la constitución legal y sociedades mercantiles, tal y como se describe a continuación.

1.2.1. Sectores económicos

Un sector económico es el conjunto de actividades productivas o comerciales que reúnen una serie de características similares. A continuación, división en la siguiente página:

- Comerciales

Se conoce así a las empresas que se dedican propiamente al comercio, siendo su función principal la compra-venta de productos terminados en donde participan dos intermediarios que son el productor y consumidor, es decir, que se dedican a la intermediación de productos previamente fabricados por las empresas industriales) otras características son, que se encuentran principalmente dentro del sector privado y sus operaciones son eminentemente lucrativas. Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra-venta de productos terminados.

- Servicios

Son aquellas que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Es decir, que son todas aquellas que realizan una actividad comercial y prestadora de servicios con fines de lucro, dentro de estas empresas pueden encontrarse: las empresas de servicios financieros, de transporte, turismo, entre otros.

- Industriales

La actividad patrimonial de este tipo de empresas se dedica a la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Esta a su vez se clasifican en: extractivas: se dedican a la extracción de recursos naturales, renovables o no renovables y manufactureras: transforman las materias primas en productos terminados y pueden ser de dos tipos: empresas que producen bienes de consumo final, y empresas que producen bienes de producción.

- Agropecuarias

Su función es la explotación de la agricultura y la ganadería, son aquellas que explotan en grandes cantidades los productos de origen agrícola y pecuario. Dentro de los más comunes se encuentran las granjas agrícolas, las granjas porcinas, avícolas, apícolas, invernaderos, haciendas de producción agrícola y otros.

1.2.2. Por su tamaño

Este es uno de los criterios más utilizados para clasificar a las empresas, el que de acuerdo al tamaño de la misma se establece que puede ser pequeña, mediana o grande. Existen múltiples criterios para determinar a qué tipo de empresa pueden pertenecer una organización como:

- **Financiero:** El tamaño se determina por el monto de su capital.
- **Producción:** Este criterio se refiere al grado de mecanización que existe en el proceso de producción; así que una empresa pequeña es aquella en la que el trabajo del hombre es decisivo, es decir, que su producción es artesanal, mientras que una empresa mediana puede estar mecanizada, pero cuenta con maquinaria y menos mano de obra que una empresa grande.
- **Ventas:** Establece el tamaño de la entidad en relación con el mercado que esta abastece y con el monto de sus ventas.
- **Personal Ocupado:** Este criterio establece que una empresa pequeña es aquella en la que laboran menos de 250 empleados, una mediana aquella que tiene entre 250 y 1000 y una grande aquella que tiene más de 1000 empleados.

1.2.3. Por el origen del capital

- **Privadas**

Cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y su finalidad es lucrativa, éstas pueden ser:

- **Nacionales:** Cuando los inversionistas son del país.
- **Extranjeros:** Cuando los inversionistas son nacionales y extranjeros.
- **Transnacionales:** Cuando el capital de origen extranjero es mayor y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

En la Constitución Política de la República de Guatemala en el artículo 39, define lo siguiente: “Se garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana. Toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley.” (1:42)

- Públicas

Empresa pública comprende las instituciones que actúan bajo la autoridad del Gobierno Central cumpliendo funciones gubernamentales especializadas no de mercado en varios campos.

1.2.4. Sociedades mercantiles

El Congreso de la República de Guatemala, en el Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, establece en el artículo 10. “Sociedades Mercantiles. Son sociedades organizadas bajo forma mercantil, exclusivamente las siguientes:

- La sociedad colectiva,
- La sociedad en comandita simple,
- La sociedad de responsabilidad limitada,
- La sociedad anónima
- La sociedad en comandita por acciones.
- La sociedad de emprendimiento” (10:9)

- Sociedad anónima

Su definición legal la describe el artículo 86 del Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, como: “Sociedad anónima es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.” (10:16)

Es la más común en el medio, se caracteriza por tener su capital dividido y representado por acciones, la responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.

Se identifica con una denominación, la que podrá formarse libremente con el agregado obligatorio de la leyenda Sociedad Anónima, que podrá abreviarse, S.A.

- Las sociedades constituidas en el extranjero

En el Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, en el artículo 213 se establece lo siguiente: “Las sociedades legalmente constituidas en el extranjero que tengan en el territorio de la República la sede de su administración o el objeto principal de la empresa, están sujetas, incluso en lo que se refiere a los requisitos de validez de la escritura constitutiva” (10:64)

- Sociedad de alianzas para el desarrollo de infraestructura económica

En la Ley de Alianzas para el Desarrollo de Infraestructura Económica en el artículo 58 se establece lo siguiente: “En la una sociedad mercantil de nacionalidad guatemalteca de giro exclusivo y con acciones nominativas, con quien se celebrará el contrato de alianzas para el desarrollo de infraestructura económica.” (7:27)

- Sociedades de inversión

En Ley del Mercado de Valores y Mercancías artículo 73 se define lo siguiente: “Las sociedades de inversión son aquellas sociedades mercantiles que tienen por objeto:

- La adquisición, transmisión o negociación de valores;
- La adquisición, transmisión o negociación de valores emitidos en serie o en masa, inscritos o no para oferta pública;
- La gestión e inversión de recursos en efectivo, bienes, derechos de crédito, documentados o no, negociados mediante contratos e instrumentos, incluyendo aquellos referidos a operaciones financieras conocidas como derivadas” (9:29)

- Sociedades de copropiedades

La copropiedad juega un papel importante para el desenvolvimiento comercial de una determinada empresa.

En el Código Civil de Guatemala y sus reformas, define en el artículo 485 como: “Hay copropiedad cuando un bien o un derecho pertenece pro indiviso a varias personas.” (23:64)

Además, se consideran las siguientes clases de copropiedad: Copropiedad propiamente dicha, copropiedad en la medianería, copropiedad en el régimen de la propiedad horizontal y copropiedad en los complejos urbanizados.

1.3. Empresas dedicadas a la fabricación de útiles de papel y cartón

Existen diferentes tipos de industrias, según los productos a fabricar, por ejemplo, la industria de papel se dedica a la elaboración de productos como: cuadernos, papel bond, cartulinas y cartón.

La industria papelera utiliza como principal fuente de materia prima para su producción madera de los bosques de coníferas, aunque ha aumentado también la utilización de madera de los bosques tropicales y boreales. Debido a la gran cantidad de permisos en cada país con respecto al medio ambiente, el papel puede ser transformado directamente o adquirido a través de una empresa dedicada a la producción de bobinas.

“Se requiere programar procesos para trabajadores y coordinar material y otros recursos de importancia crítica, como el equipo de apoyo a la producción o para brindar el servicio. Se siguen pasos que miden la rapidez, calidad y productividad del trabajador para vigilar estos procesos.” (18:37)

1.3.1. Definición de útiles de papel y cartón

La empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón, cuenta con una serie amplia de productos, como: cuadernos, papel bond, cartulinas y cartón. Previo a describir estos es importante referir la definición de papel y cartón.

- **Papel**

El papel consiste en una hoja delgada hecha con pasta de fibras vegetales obtenidas de trapos, madera, paja, entre otros., molidas, blanqueadas y desleídas en agua, que se hace secar y endurecer por procedimientos especiales.

- **Cartón**

El cartón es un material formado por varias capas de papel superpuestas, a base de fibra virgen o de papel reciclado, el producto debe soportar los pesos de las cargas, equipaje y los demás usos, manteniendo su forma. Generalmente están compuestos por dos o más capas para mejorar la calidad, incluso con capas intermedias corrugada como en el caso del cartón ondulado.

1.3.2. Organización

Organizar es utilizar cualquier conjunto de recursos en una estructura que facilite la realización de planes. Tiene como resultado el ordenamiento de las partes de un todo o la división de un todo en partes ordenadas, según algún criterio o principio de clasificación.

“La infraestructura de la empresa es el contexto empresarial dentro del cual suceden todas las demás actividades creadoras de valor: la estructura organizacional, los sistemas de control y la cultura de la empresa.” (20:108)

1.3.3. Departamentalización

“Agrupar actividades y personas en departamentos permite que la organización se extienda, al menos en teoría, a un grado indefinido; sin embargo, los departamentos difieren respecto de los modelos básicos utilizados para las actividades en grupo.” (14:246).

Por lo tanto, es el modo en que las organizaciones vienen a coordinar series de actividades, conocimientos y habilidades que, por lo general, poseen diferentes especialistas. Este proceso puede ser llevado a cabo basándose en la función, los procesos, el producto o servicio ofrecido, los clientes o meramente el número de componentes de la organización y la agrupación puede incluir combinaciones de los criterios antes citados u otros nuevos. Los tipos de departamentalización más usuales son: funcional, por productos y servicios, geográfica o por territorios, clientes, por procesos o equipo, y secuencia.

1.3.4. Estructura

La estructura organizativa es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras. La estructura organizativa de la empresa es una estructura intencional de roles, cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible, que permita ofrecer con rapidez, eficiencia y calidad los productos al público, con capacidad de respuesta acorde a las exigencias de la sociedad.

1.4. Aspectos legales

La empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón, cumple con una serie de aspectos legales que la constituyen, la empresa toma la calidad de persona jurídica y está constituida por la reunión de capitales y actividades que dan cumplimiento a los requisitos establecidos para su formación y funcionamiento.

1.4.1. Escritura Social

Es el documento mediante el cual constituye toda sociedad y debe ser suscrita por un abogado y notario, la cual deberá cumplir con las disposiciones establecidas en

el Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, Decreto 2-70 entre las cuales figuran principalmente las siguientes: Lugar y fecha de constitución de la sociedad datos generales de los socios o accionistas tipo de sociedad, nacionalidad, domicilio, plazo o duración de la misma, razón social, nombre comercial. Así mismo el objeto de la sociedad, monto de capital autorizado, suscrito y pagado, cantidades y forma de aportación, derechos y responsabilidades de los accionistas, de la administración y representación legal.

1.4.2. Patente de comercio de empresa y de sociedad

Son emitidas por el Registro Mercantil de la República de Guatemala, y para la obtención de las mismas deberá presentarse la documentación siguiente:

Solicitud de inscripción de sociedades mercantiles, solicitud de inscripción de empresa o establecimiento mercantil, escritura de constitución balance general o certificación de capital en giro a la fecha de inicio de las operaciones contables, deberá ser firmado y sellado por perito contador registrado en la superintendencia de administración tributaria, depósito de capital pagado inicial, por lo regular en un banco del sistema.

El Registro Mercantil inscribe provisionalmente a la sociedad, y procederá a efectuar la inscripción definitiva de la misma emitiendo la patente de comercio correspondiente previa solicitud de la parte interesada, después de haber cumplido con las publicaciones de constitución de la sociedad en el diario oficial.

1.4.3. Inscripción como contribuyente

Para realizar el trámite respectivo de inscripción como contribuyentes deben acudir a una agencia de la Superintendencia de Administración Tributaria, donde deben realizar la inscripción y asignación de Número de Identificación Tributaria – NIT y constancia de inscrito en el Registro Tributario Unificado RTU.

Se establece en el artículo 120 del Código Tributario lo siguiente: “Todos los contribuyentes y responsables están obligados a inscribirse en la Administración Tributaria, antes de iniciar actividades afectas.” (11:43)

La documentación necesaria para inscripción como contribuyente, es el siguiente:

- Correo electrónico de empresa que se asociará a la Agencia Virtual
- Documento Personal de Identificación (DPI) o Pasaporte vigente
- Constitución de empresa y nombramiento del representante legal
- Previamente, el representante legal debe tener NIT y datos actualizados con impresión dactilar y fotografía
- Factura de agua, luz o teléfono para corroborar la dirección del negocio.

1.5. Legislación aplicable

Principales leyes y códigos aplicables a las empresas dedicadas a la fabricación de útiles de papel y cartón son:

1.5.1. Constitución Política de la República de Guatemala

Es la ley fundamental de Guatemala promulgada en 1985, en donde están determinados los derechos de los habitantes, la forma de su gobierno y la organización de los poderes políticos, se encuentra en la cúspide del sistema jerárquico de las leyes, por lo que se denomina carta magna o ley de las leyes.

1.5.2. Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 y sus reformas

El Código de Comercio de Guatemala y sus reformas, establece que toda persona individual o jurídica deberá obtener cuando menos lo siguiente: “Artículo 368.- Contabilidad y registros indispensables: Los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada, de acuerdo con el sistema de partida doble

usando principios de contabilidad generalmente aceptados, Para ese efecto deberán llevar, los siguientes libros o registros: 1.- Inventarios; 2.- De primera entrada o diario; 3.- Mayor o centralizador; 4.- De Estados Financieros.” (10:116)

1.5.3. Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas

El Código Tributario regula la relación entre el fisco y los contribuyentes, con el fin de evitar abusos en la tributación de los contribuyentes y el Estado. En este código se crea la relación jurídica tributaria que establece y norma los tributos a favor del Estado.

1.5.4. Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012, Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas

El Impuesto Sobre la Renta, es aplicable a todos los ingresos generados en Guatemala, ganados o recibidos por personas individuales o jurídicas, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país.

El impuesto se genera toda vez que se produzcan rentas gravadas, que provienen de toda actividad lucrativa, trabajos o rentas y ganancias de capital. Están afectas todas las actividades lucrativas del proyecto de reciclaje de papel, como: las rentas provenientes de actividades de producción, venta local o exportación de bienes y servicios producidos, manufacturados, tratados o comercializados desde Guatemala.

1.5.5. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92, y sus reformas

Existe un registro de los contribuyentes en base al Número de Identificación tributaria (NIT), para fines de control y fiscalización de este impuesto, y es la Superintendencia de Administración Tributaria, la encargada de llevar dicho registro.

Es un impuesto generado por la venta o cambio de bienes muebles o derechos reales constituidos sobre ellos. Su pago es obligatorio para toda persona individual o jurídica, incluyendo el Estado, que realice actividades de compra-venta de bienes o servicios en el territorio nacional.

1.5.6. Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008

En ella se presenta Impuesto de Solidaridad, que tiene como finalidad gravar las actividades mercantiles o agropecuarias de las personas jurídicas, individuales, fideicomisos, sucursales, agencias, entre otros que operen en el país y que obtengan un margen bruto superior al 4% de sus ingresos brutos.

1.5.7. Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus reformas

En el Código de Trabajo de Guatemala, artículo 1 se establece: “Código regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, con ocasión del trabajo, y crea instituciones para resolver sus conflictos.” (28:12), por lo tanto, se regula la relación patrono – trabajador de lo siguiente:

- Cumple con el salario mínimo vigente y las bonificaciones establecidas como obligatorias (bono 14, aguinaldo y bonificación de Ley).
- Se cumplirán con los asuetos y descansos establecidos por el código de trabajo, junto con ello el pago del salario de esos días.
- Se cumplirán las jornadas de trabajo establecidas según el tipo de trabajo, las cuales son de ocho horas diarias y no mayor de 44 horas semanales.
- Tendrán derecho a los días de vacaciones estipulados por el código de trabajo que son 15 días hábiles.

CAPÍTULO II

INGRESOS Y DESPACHOS EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO

2.1. Definiciones

Los procesos son establecidos en una bodega, con el fin de proteger y resguardar los activos, además de verificar la exactitud y confiabilidad de los productos y datos contables, así también incrementar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la administración de la empresa.

“Las innovaciones de proceso incluyen equipos y programas, nuevas formas de logística de la empresa, técnicas para abastecimiento de insumos y programas de compras, contabilidad, y mantenimiento. Las innovaciones de proceso tienen como finalidad disminuir costos, mejorar la calidad, producir nuevos productos o mejorarlos.” (13:173).

A continuación, principales definiciones que permitirán ampliar información:

- **Proceso**

Se utiliza en empresas y organizaciones para una apropiada administración y utilización de recursos, permite organizar y cumplir con las metas y objetivos planteados.

“Diseño de procesos y capacidad: Existen diferentes alternativas de procesos para productos y servicios. Las decisiones de proceso comprometen a la administración con tecnología, calidad, uso de recursos humanos y mantenimiento específicos. Estos gastos y compromisos de capital determinarán gran parte de la estructura básica de costos de la empresa.” (19:71)

- **Inventario**

Se conoce como clasificación detallada de los bienes muebles e inmuebles que conforman parte fundamental para la comercialización de una empresa, durante un tiempo determinado.

La Ley de Actualización Tributaria establece en el artículo 41 lo siguiente: “La valuación de la existencia de mercancías al cerrar el período de liquidación anual debe establecerse en forma consistente con alguno de los métodos siguientes:

- Costo de producción
- Primero en entrar primero en salir (PEPS)
- Promedio ponderado
- Precio histórico del bien.” (6:30)

- **Bodega**

Es parte de la empresa donde se almacenan los insumos, producto terminado y herramientas que utilizan para los distintos procesos en la empresa, y se pueden clasificar según el proceso productivo de la empresa. La bodega cumple con ciertos requerimientos como: mayor capacidad de almacenaje y manejo de los materiales mejor resguardo de lo que se almacene en ellas y mejor capacidad de gestión de información.

- **Materia prima**

Refiere los materiales que serán sometidos a un proceso de transformación para generar un producto final.

- **Producto terminado**

“Lo constituyen todos los artículos fabricados que están aptos y disponibles para la venta.” (3:56) es decir, los artículos que se encuentran dentro de la organización y que además han finalizado el proceso de transformación, están listos para ser requeridos para la venta.

El nivel del producto terminado depende de la demanda existente en el mercado y las ventas que la empresa logre concretar.

- Ingreso de producto

Consiste en recibir los productos para introducirlos a la bodega para su almacenamiento inspección con el fin de aceptar únicamente productos de calidad y en las cantidades necesarias.

Por lo tanto, el proceso de ingreso conlleva la recepción de materias primas, repuestos o insumos a la bodega a la cual están destinados, previo a una solicitud o pedido para ser utilizado en el departamento de producción de la empresa dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón.

- Despacho de producto

Se realiza y comprueba con la documentación de soporte que el producto ha salido de la bodega, pedidos de mercadería entregada generalmente para la distribución de ventas.

El área de despacho gestiona todas las cargas e información referente a las unidades y destinos asociados a ese envío, además de las solicitudes de las tiendas o de los clientes. Una vez realizado el despacho, el sistema envía toda la información al sistema de la empresa para que se puedan actualizar los movimientos de inventario y, además, permite que se puedan emitir las facturas y/o guías de despacho para que el camión pueda circular por la ciudad.

- Custodia

Es cuando se recibe el producto y es guardado en un determinado espacio físico hasta que sea comercializado, en el caso de mercadería para la venta. Es importante organizar físicamente las existencias de tal manera que los artículos de alto movimiento se encuentren en las áreas de más rápido y fácil acceso.

- Reportes

Estos son imprescindibles, para la gestión del almacén porque ayudan a controlar las operaciones, los controles asociados a todos los procesos que se realizan en la bodega y el área de ventas. Además, ayudarán a tomar las decisiones necesarias para poder operar a los administradores. Por lo tanto, es necesario que estos reportes puedan ser configurados por el personal operativo según los datos que ellos utilicen.

2.2. Proceso de ingreso de producto terminado

“Los artículos que se reciben se inspeccionan en cantidad y calidad, para luego elaborar el reporte de recepción que se convierte en parte de la documentación, necesaria para realizar el pago.” (24:52)

El proceso de ingreso engloba la información acerca de la cantidad de los productos, con el informe físico de bodega y en el caso de los costos de los productos. A continuación, se expone el proceso de ingreso de producto desde tres perspectivas; por producción, por compras o comercialización y devolución.

- Ingreso de productos por producción

Proceso inicia con recepción de materia prima para su transformación, al finalizar orden de producción se realiza revisión correspondiente, y dar notificación para registrar ingreso en Bodega en el sistema informático.

- Ingresos de productos por compras-comercialización

El ingreso a bodega de la empresa se compone por el número de compras del producto que se comercializa, regulado a través de documentos con un número consecutivo, nombre del proveedor, fecha en la que se recibió, ciudad, el número de orden de pedido que se entregó inicialmente y el número de factura que el proveedor ha asignado a la compra, el código que la empresa le asigna al momento de entrar a formar parte del inventario, la cantidad que ingresa, el valor unitario, una

pequeña descripción de lo recibido, el valor total, si se recibe en cantidades mayores, la firma de la persona encargada de recibir y revisar que todo lo que ingresa está en orden y si fue anotado.

- Ingresos de productos por devolución

El ingreso de producto a bodega principal por motivo de devolución inicia recibiendo el producto, descargándolo y chequeando la cantidad y el estado en que regresa a la empresa, esta información debe registrarse en un documento que es entregado al área de despachos y devoluciones para que se ingresen los datos al sistema informático; luego el producto debe ser ingresado a bodega donde es colocado en tarimas y separado por tipo de producto. Específicamente este proceso se da de la siguiente forma;

La Ley del Impuesto del Valor Agregado artículo 20 establece lo siguiente: “Si por cualquier circunstancia no se reportan en el mes al que correspondan, para fines de reclamar el crédito fiscal, éstos se pueden reportar como máximo en los dos meses inmediatos siguientes del período impositivo en el que correspondía su operación. De no efectuarlo en dicho plazo, no tendrá derecho a su compensación o devolución, según proceda.” (8:16)

El procedimiento correspondiente a la fase de ingreso de producto terminado, conlleva tres etapas esenciales que se cumplen con el objetivo de llevar el control adecuado de materiales, suministros, accesorios y el producto de ingreso en la empresa. A continuación, ejemplo de modelo de proceso de ingreso:

- Para dar inicio, personal responsable de ingresos debe identificar el motivo principal de registro, entre ellos se tiene: producto fabricado, compra y devoluciones.

- Bodega al recibir producto y documento soporte de ingreso los cuales pueden ser: Entrada de diario denominada en sistema, documentada por una boleta física o factura en caso de compra que detalla características del producto.
- Auxiliar de Bodega revisa producto físico al considerar la cantidad, código y descripción conforme boleta. Si todo se encuentra correcto se traslada producto físico a bodega, de lo contrario se rechaza producto físico.
- El auxiliar administrativo elabora constancia del ingreso en el sistema. En el caso de los ingresos parciales, el auxiliar administrativo y el encargado de bodega toman nota del producto pendiente de ingresar para evitar duplicidad en la recepción del producto.
- Auxiliar de ingreso, asigna una ubicación en sistema, resguarda y ordena producto físico.
- El Encargado de bodega registra ingresos en un documento o reporte digital, según boletas registradas con ubicación correspondiente.

2.2.1. Políticas aplicables

Las políticas aplicables al proceso de ingreso de bodega de producto terminado, tienen como fin elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión del producto, satisfaciendo las necesidades del mercado.

Se establecen las políticas para lograr el control de bodega para un manejo óptimo del producto terminado, porque es importante tener en cuenta varios aspectos para garantizar el buen estado del producto, su correcta manipulación y el funcionamiento general de la bodega en relación a la logística.

Por lo tanto, es importante considerar un sistema de control de bodega que cumpla con; llevar control de la mercancía; crear procesos para el registro de todos los movimientos internos y externos en la bodega con el producto, los procesos de logística; y efectuar protocolos para la prevención de riesgos y seguridad industrial.

Además de considerar las funciones que se realizan en la bodega como: la protección del producto, el registro de entrada, limpieza y organización de la bodega y la adecuada optimización de los espacios.

Es imprescindible tomar en cuenta la organización de la bodega que le permite a la empresa tener información sobre el producto almacenado, conocer los detalles del mismo, como; el peso, las descripciones, las medidas, el nivel de fragilidad, entre otros., saber con exactitud el número de unidades que se pueden almacenar en la bodega, determinar el espacio para la manipulación del producto, las políticas ayudarán al control de cómo se debe manipular y transportar la mercancía dentro y fuera de la bodega.

2.2.2. Criterios

Los criterios se han establecido para ayudar a que el personal de bodega, realice un trabajo de calidad a la empresa con el fin primordial de contribuir al desarrollo óptimo de los suministros y materiales que se manejan el área de bodega, buscando la excelencia en cada uno de los procesos de ingreso, egreso y almacenaje mediante la responsabilidad, trabajo en equipo, respeto, integridad, honestidad y compañerismo, beneficiando a los usuarios externos.

Además de guiar al personal de bodega a que contribuya en el desarrollo de la empresa para que tenga un mejor desarrollo en el manejo de los productos en la misma, que el talento humano este comprometido, responsable, productivo y eficaz acorde al perfil idóneo que se necesita, priorizando la logística en el área.

2.3. Proceso de despacho del producto terminado

Actualmente gran parte de las empresas cuentan con software de gestión muy versátil y con alto grado de control de las actividades operativas por medio de indicadores y reportes. No obstante, ya sea que se cuente con buenas herramientas de gestión a través de un sistema o que, al contrario, se carezca por completo del soporte informático, cada administrador de áreas operativas, logísticas o bodegas, debe utilizar herramientas que permitan tener un completo control de las actividades que se desarrollan a diario en el proceso de despachos a clientes.

Se reconoce como clientes, aquellos a los que la organización debe satisfacer para poder conseguir sus objetivos de venta y ganancias, por lo tanto, los clientes principales son las personas a la que la organización deberá dar prioridad.

En la mayoría de empresas, la gestión de despachos es donde se generan la mayor cantidad de contratiempos, porque, es en ella donde se circunscriben procesos totalmente operativos y con mucho margen de error. El proceso de despacho se presenta desde dos perspectivas al cliente por consumidor final o minoristas y a mayoristas.

- **Despacho al cliente minorista**

El proceso de despacho de mercadería es toda aquella entrega de producto terminado que se realiza con una requisición o solicitud entregada. Se realiza a través del departamento de ventas, los programas de los clientes o bien debido al programa de fechas de entrega que se tenga en la empresa.

Este proceso generalmente se realiza en un tiempo estipulado para no generar descontento con los clientes, el proceso de despacho al cliente por consumidor final, es a todas aquellas entregas a clientes en el punto de venta; se realiza con la seguridad de que se entregue la cantidad requerida en el tiempo estipulado, a continuación, se describe un procedimiento breve de despacho a consumidor final:

Generan el pedido por medio de ventas, programación de pedidos para despachar; trasladan las órdenes para el área de bodega; contar físicamente el producto terminado requerido en el área de bodega, a través de un diario de salida previo a entregarlo al área de ventas, para poder reportar en el sistema con exactitud lo que saldrá de bodega.

Se moviliza el producto de las órdenes a despachar que se encuentra en la bodega de producto terminado hacia el área de ventas; verificar y reportar el producto entregado para realizar la factura; facturar el pedido proporcionado por ventas, para realizar los despachos de producto terminado, se realiza conforme los requerimientos del departamento de ventas de la empresa.

- Despacho a mayoristas

El procedimiento de despacho a mayoristas se refiere a toda aquella entrega a clientes ubicados fuera del área de ventas de la empresa; en este proceso es imprescindible asegurarse que se entregue la cantidad solicitada en el tiempo estipulado. Se considera el documento factura como constancia de venta y entrega de producto al cliente, ejemplo de proceso se detalla a continuación:

Proceso de despacho de producto terminado, inicia una vez recibido el pedido de ventas por departamento de Logística.

Al emitir factura y diario de salida, se envía a Bodega, quienes realizan búsqueda y recopilación del producto.

Producto es revisado conforme documentación soporte y es entregado o transportistas, quienes adquieren en compromiso de entrega al cliente finalmente.

Proveedor de transporte entrega a auxiliar de logística facturas firmadas, para tramitar su pago según cálculo de kilometraje.

2.3.1. Políticas aplicables

Las empresas en general concentran sus esfuerzos a la obtención de beneficios fijándose solamente en el nivel de ventas, lo que genera una mala administración de los recursos, esencialmente en los recursos de poco crecimiento y gran competencia, por lo tanto, la adecuada administración del área de bodega es primordial dentro de un proceso de producción, ya que existen diversos procedimientos que van a garantizar como empresa, lograr la satisfacción para llegar a obtener un nivel óptimo de producción.

Las políticas de despacho consisten en un conjunto de reglas y procedimientos que aseguran la continuidad de la distribución y ordenamiento del producto en la empresa.

De tal forma que la ausencia de políticas para el proceso de despacho en la bodega, afectará sustancialmente en la influencia de la gestión de los procesos de compra, almacenaje y ventas. Las políticas para el proceso de despacho pueden ser:

- El supervisor de bodega deberá realizar su requerimiento de producto, según las necesidades reales existentes en el área, cantidad y calidad requerida, después de las actividades de despacho para el buen funcionamiento de la bodega.
- El encargado de bodega y Jefe de Logística deben realizar la verificación correspondiente de las existencias y así proceder a su programación de entrega, según la fecha de recibido y urgencia del mismo.
- El área de Bodega debe realizar el despacho correspondiente, según la fecha en la cual fue recibida, cantidad y calidad solicitada o en su defecto disponibilidad actual.

- Jefe de Logística debe mantener la coordinación del producto de entrega y cumplir con las medidas establecidas en contrato carga, descarga y custodia del producto.
- El Jefe de Logística junto al Encargado de Bodega debe autorizar o modificar el equipo de tal manera que se cubra con la necesidad del proceso de despacho.
- El Encargado de Bodega debe proporcionar la documentación necesaria para el traslado a su sitio de consumo, emitirá para el efecto la salida de producto, así como la guía de remisión de transportista correspondiente.
- El equipo de despacho debe respaldar con firmas de recibido del producto entregado en lugar, fecha y hora de entrega, así como de la identificación de las personas que recibieron dichos productos.
- El equipo de despacho entregará la documentación con las firmas correspondientes al encargado de bodega y esto será la constancia de entregado lo cual será archivado en forma cronológica y numérica en el sistema.
- El acceso debe ser restringido para extraer repuestos de bodega y que no ingrese personal ajeno a la empresa.
- El personal asignado para realizar documentos de salida de los productos debe ser el delegado por la empresa.
- El Encargado de bodega debe revisar la existencia de los productos antes de realizar una salida.

- Se deben llenar formas para la salida del producto de bodega.
- Se deben identificar en los documentos de salida a los responsables de cada recepción con fechas, hora, guía de remisión de transportista o requerimiento de producción.
- Debe existir separación del inventario en buen estado, del obsoleto para el envío de productos cuando lo requiera producción.
- El procedimiento de revisión y autorización de las salidas de productos debe cumplir con los estándares establecidos por la empresa en el proceso de despacho.
- Las atribuciones del personal de despacho de bodega deben estar detalladas por escrito, para no crear confusiones en los procesos.
- Se debe tener vigilancia dentro de las instalaciones de bodega para la custodia de los productos que forman parte de la empresa.
- Se debe contar con personal capacitado para la custodia del producto de la empresa.
- Se enviarán los pedidos de producto terminado de manera exacta y se registrará correctamente.
- Los despachos de pedidos de producto se registran en el período que corresponde.
- Todos los despachos de pedido de producto serán registrados.

- El encargado de bodega procederá a imprimir la documentación de despacho por devolución y archivará en orden cronológico los documentos.
- El encargado de bodega entregará copia de orden de despacho y factura del proveedor al departamento financiero para su debido registro y auditoría interna para su debido seguimiento.

2.3.2. Criterios

Generalmente los procesos concernientes al despacho de producto terminado, se realiza a través de los auxiliares de bodegas, que es el personal operativo, quienes una vez que se le han entregado los documentos de despacho, como las facturas, notas de venta, guías de remisión, listas u órdenes de despacho, entre otros., proceden a la selección del producto.

Seguidamente, el supervisor área realiza la verificación de los artículos despachados para que cumplan todas las especificaciones establecidas en el documento de despacho. Y de esta manera proceder a autorizar los procesos de despacho.

Anteriormente se realizó la descripción de los procesos de despacho, no obstante, en cualquiera de estas instancias pueden presentarse distintos problemas, los cuales deben ser monitoreados para evitarlos o minimizarlos. A continuación, se describen algunos criterios que permiten tener el control de las esas actividades inherentes al proceso de despacho.

- Pedido de ventas: Documento donde el cliente nos confirma que va adquirir el producto y las cantidades, a un valor previamente acordado en los tiempos y condiciones establecidas. Este pedido se puede generar en automático o bien de forma manual.

- Cliente: Es una persona individual o jurídica, que está dispuesta a hacer una erogación de dinero por la obtención de un bien o un servicio.
- Dirección y ciudad: la dirección y la ciudad de envío son totalmente necesarios en la gestión considerando principalmente aquellos casos en que un cliente generalmente mayorista, realiza pedidos para cada uno de ellos.
- Fecha y hora de despacho: ya sea que a través del sistema los pedidos u órdenes transferidas automáticamente al área de ventas, o pedidos que lleguen por otra vía; mail, fax, entre otros., es imprescindible tener una constancia de en qué momento empezó la responsabilidad en el proceso.
- Despachador, verificador y empacador: entre algunos inconvenientes existen en el proceso de despacho es, desconocer quiénes participaron en el proceso. Ya sea que se tenga diez, cincuenta o cien subordinados a cargo en el área siempre es necesario tener el control de quiénes estuvieron involucrados en el proceso de despacho de tal o cual pedido.
- Transporte: este dato en muchas ocasiones es proporcionado por el cliente quien puede tener preferencias entre un transportista u otro. Asimismo, se debe evitar problemas, y contar con los datos correctos en dirección y departamento.
- Factura: es el documento comprobante para exigir al cliente el pago de los materiales enviados. Es el documento más importante de todo el ciclo ya que conlleva implicaciones legales.
- Embalaje: es la descripción total de los bultos o paquetes que se generan en la labor de estacionamiento. Este es uno de los datos más importantes en la gestión. Ya que si no se conoce cuantos bultos se ha despachado a un cliente.

- Observación: cualquier observación especial que haya solicitado el cliente tener en cuenta en la preparación de su pedido, se debe dejar claramente establecida. En otras palabras: no enviar pedido hasta próxima semana, enviar solo cajas con sello original, entre otros.
- Total del pedido: este dato se establece al final y en muchos casos será necesario tenerlo como campo oculto o filtrado dentro de la tabla de bitácora. Puede ser útil en aquellos casos de siniestro en que se haya perdido, en el peor de los casos, el total de la carga, muchos responsables de áreas logísticas o bodegas no saben cuál es el monto perdido sino después de una serie de rastreos de documentos, cuentas y otros datos más. Con este dato simplemente aplicando un filtro de los pedidos enviados se sabrá el monto del inventario en riesgo.
- Contacto: es el nombre del empleado de otra área distinta a la que se maneja, generalmente del área de ventas o Logística, con el cual se ha coordinado la gestión de despacho.

CAPÍTULO III

AUDITORÍA INTERNA

3.1. Definición de auditoría interna

“La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, control y dirección.” (26:19)

“La auditoría interna es una revisión de los aspectos operativos y registro contables, desarrollada por personas situadas en un nivel jerárquico (departamento) relativamente independiente (en función staff) dentro de la estructura organizacional de la empresa a la cual auditan, y que sirve a la junta directiva, consejo de administración, gerencia general y financiera como un servicio protector y constructivo para la toma de decisiones, la cual constituye un elemento importante de control interno, que no debe confundirse con las operaciones efectuadas por el departamento de contabilidad ni con el trabajo que efectúan los contadores públicos externos.” (15:4)

Con base a las definiciones anteriores, 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 empresa 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.

“Función de auditoría interna: Función de una entidad que realiza actividades de las que se obtiene un grado de seguridad y asesoramiento establecido para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gobierno de la entidad, de gestión del riesgo y de control interno.” (17:33)

Se entiende por Control Interno: “El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.” (17:34)

- Aseguramiento: Examen objetivo de evidencias con el propósito de obtener una evaluación independiente de los procesos de gestión de riesgo, control y gobernanza de una determinada organización.
- Valor agregado: En la auditoría es cuantificable, debido a que permite: generación de utilidades, reducción de costos y gastos, incrementar productividad y economía de procesos, busca la satisfacción del cliente, agregación de información y de conocimiento.

3.1.1. Objetivo de la auditoría interna

Es asistir a los miembros de la organización, descargándoles de sus responsabilidades de forma efectiva. Con este fin les proporciona análisis objetivos, valoraciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas e incluye la promoción del control efectivo a un costo razonable.

Comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas.

3.1.2. Importancia de la auditoría interna

La importancia de la auditoría interna reside en revisar las medidas de salvaguarda de activos y cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos, valorar la economía y eficacia con que se emplean los recursos. Además de revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto.

Las funciones de la auditoría interna están bajo las políticas establecidas por la dirección y el consejo de administración. El propósito, autoridad y responsabilidad de la auditoría interna, se define en un documento formal por escrito, aprobado por la dirección y aceptado por el consejo.

3.1.3. Metodología de la auditoría interna

La metodología es la sistematización de todos los pasos de una revisión, de manera que permita la formulación de conclusiones validas en el menor tiempo posible, además comprende una serie de métodos en la realización de una auditoría Interna la metodología de trabajo que incluye como mínimo los siguientes pasos:

Debe aplicarse en un enfoque basado riesgos, considerando los ciclos de negocios, procesos operativos, programas, proyectos que se realizarán. La evaluación tiene como objetivo aquellas situaciones que aumentan el riesgo para la empresa, de no alcanzar sus objetivos estratégicos.

Una vez definido el plan, se aborda una segunda fase. Esta fase se puede dividir en tres etapas, las cuales se definen en la siguiente página:

- Planificación del trabajo

La Norma Internacional de Auditoría número 300 define lo siguiente “La planificación de una auditoría implica el establecimiento de una estrategia global de auditoría en relación con el encargo y el desarrollo de un plan de auditoría” (16:287)

- Conocimiento de la entidad: Debe tener un conocimiento pleno de la entidad, sus principales actividades, las características especiales de la rama económica en la cual se desenvuelve, la infraestructura existente, la estructura administrativa y contable, las principales leyes y reglamentaciones que inciden en la misma.
- Familiarización con los ciclos y/o funciones a auditar: Esta etapa debe incluir entrevistas con el personal de la empresa que tiene a su cargo las funciones que se van a auditar, así como la recolección de los principales documentos, formas y el conocimiento de los sistemas involucrados en dichos ciclos y/o funciones. Para desarrollar este paso deben utilizarse los siguientes métodos o una combinación de los mismos: narrativa, cuestionarios y flujogramas.

- Ejecución y recolección de evidencia

También conocida como trabajo de campo. Se refiere a la aplicación de los procedimientos y técnicas necesarias para recopilación y formalización de la evidencia, basada en los objetivos previos definidos.

- Verificación del cumplimiento: El objetivo de este paso es analizar la información obtenida y examinar la documentación correspondiente, para evaluar la eficiencia y efectividad del ciclo y/o función a auditar.

La principal herramienta en la realización de este paso son las pruebas de cumplimiento; pero también podrán utilizarse pruebas sustantivas y de doble propósitos.

Es importante indicar que, en la auditoría interna, no se debe limitar únicamente al análisis de la información obtenida dentro de la empresa, sino que en aquellos casos que lo amerite debe apoyar su trabajo con información proporcionada por entidades externas, tales como: cámaras, asociaciones económicas, bancos, proveedores y clientes.

- Gestión de riesgos: “Gestión de riesgos - Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.”

- Comunicación de resultados

Al completar la etapa de la ejecución, viene la etapa de información de resultados. Este es el momento donde se preparará el informe de auditoría.

- Fraude: “Considerado como toda conducta de engaño o violación de confianza que busca obtener un beneficio perpetrado por miembros de la organización en contra o a favor de la misma.” (22:29)
- Resumen de deficiencias: Este paso debe incluir la descripción del problema y los riesgos derivados del mismo, los comentarios del personal involucrados en el problema y una recomendación específica.

3.1.4. Procedimientos y técnicas de auditoría

El procedimiento y técnicas de auditoría interna corresponde a un conjunto de las fases de un fenómeno en evolución; procedimiento. En el mismo sentido es preciso mencionar que a través de la auditoría interna, sobresale la estimación del tiempo, que consiste en estimar el tiempo en horas hombre, que será necesario para la realización del trabajo, desde la planeación hasta la entrega del informe.

El factor más importante a considerar, al efectuar la estimación, es la fecha de entrega del informe de auditoría.

Si derivado de los procedimientos de auditoría aplicados, surgiera alguna circunstancia que ocasiona la modificación del estimado de tiempo, el mismo debe ajustarse, de acuerdo a dicha circunstancia, comunicándole esta situación a la administración de la entidad, cuando se considere necesario. Los procedimientos básicos que se deben observar en la realización de una auditoría interna son:

La Norma Internacional de Auditoría número 500 define las “Fuentes de evidencia de auditoría: Parte de la evidencia de auditoría se obtiene aplicando procedimientos de auditoría para verificar los registros contables” (16:429)

- Pruebas de control: Tienen por objeto obtener evidencia de que los procedimientos de control interno en los que el auditor basa su confianza. La calidad de su ejecución puede ser probada mediante discusiones sobre el criterio seguido para tomar ciertas decisiones.

- Pruebas analíticas

Se utilizan haciendo comparaciones entre dos o más componentes, como estados financieros y presupuestos. Así mismo se puede efectuar un análisis de las razones financieras de la entidad para evaluar la obtención de resultados.

- Pruebas sustantivas

El objetivo de las pruebas sustantivas es obtener evidencia suficiente que permita al auditor emitir su juicio en las conclusiones acerca de cuándo pueden ocurrir pérdidas materiales durante el proceso de la información

- Pruebas de doble propósito

Son aquellas que se plantean para proveer información directa sobre aspectos.

Una vez expuestos los procedimientos y técnicas de auditoría, es preciso mencionar que los procedimientos indicados anteriormente no son limitativos y en la realización del trabajo, se podrá aplicar cualquier otro procedimiento que considere necesario,

3.2. Auditor interno

Se conoce como auditor interno, aquel profesional dedicado a aplicar, analizar e interpretar la información contable y financiera de una organización, con la finalidad de diseñar e implementar instrumentos y mecanismos de apoyo a las directivas de la organización en el proceso de toma de decisiones.

“Personas que realizan actividades correspondientes a la función de auditoría interna. Los auditores internos pueden pertenecer a un departamento de auditoría interna o función equivalente.” (17:26)

También, debe contar con el conocimiento en la rama de administración y economía para su aplicación en el contexto en el que se desempeñe. Dentro del sistema económico nacional el Contador Público y Auditor es el profesional cuyos estudios le permite interpretar las operaciones de toda clase de negocios y trasladarlas al lenguaje contable financiero, esto le permite examinar el crecimiento económico de las diferentes organizaciones.

3.2.1. Perfil del auditor interno

El auditor interno debe contar con una preparación o formación académica que lo capacita para el planteamiento e instalación de sistemas de contabilidades, realización de auditorías, investigaciones, informes, dictámenes basados en auditorías practicadas, asesoramiento en áreas administrativas, política financiera. También el auditor es un juez financiero, diagnostica resultados en base a lo equitativos y principios. Entre el servicio integral que presta a quienes solicitan sus trabajo, ya sea como profesional independiente, como auditor externo o como

empleado dentro de la organización, colabora con la industria, el comercio, el Estado y la banca, en la evaluación de los recursos e ingresos; tendiendo así a incrementar el nivel de productividad y rentabilidad de la organización, imprime, con su opinión, credibilidad a los estados informes o financieros, interviniendo también como experto en controversias judiciales en el contexto orden tributario o de carácter mercantil.

“La ética en la estrategia de negocio, ya sea en el inicio del emprendimiento o en el desarrollo de la actividad comercial propiamente dicha, los empresarios, financistas y todo el personal en general debe ver en la ética un aliado estratégico para la potencialización de la imagen corporativa en el mercado”. (12:34)

3.2.2. Requisitos profesionales de los auditores internos

Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa, financiera y operativa de una dependencia o entidad, con el propósito de informar acerca de ellas, realiza las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejora de su eficacia y eficiencia en el desempeño.

“El Contador Público y Auditor aceptará solamente trabajos para cuya realización esté capacitado. En este sentido, ha de considerarse obligatorio mantener debidamente actualizados los conocimientos profesionales, conforme el proceso de educación profesional continua.” (5:28)

- Pensamiento analítico

Esta es una tendencia que se impone en todas las áreas de la organización, se necesita que los auditores puedan analizar datos y ofrecer una visión estratégica.

- Habilidades de comunicación

El auditor interno efectivo debe comunicarse de forma directa con todos los integrantes de la empresa, pues siempre deben comunicar los resultados de su trabajo a la alta dirección.

- Integridad

Los auditores internos deben ser capaces de cultivar confianza y respeto en los demás profesionales de la empresa, pues le permitirá indagar a fondo el funcionamiento del sistema.

- Capacidad de indagación

Interés por el descubrimiento y el aprendizaje ayuda al auditor a realizar una evaluación detallada de las inconsistencias. La empresa contar con un auditor que tenga la capacidad de permanecer activo en entornos que cambian con frecuencia.

- Compromiso

Dentro de las competencias de un auditor interno efectivo deben incluir la capacidad del profesional para estar al pendiente del negocio y aprender las complejidades de la misma con interés.

3.2.3. Alcance

El alcance del proceso del auditor interno, comprende el examen y valoración de lo adecuado y lo efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas.

El Contador Público y Auditor, a través de su formación académica y su experiencia profesional le permiten prestar una serie de servicios, tanto en el sector público como en el sector privado, siendo en el segundo donde mantiene una mayor participación ya sea en forma independiente o dependiente.

Por otra parte, es necesario mencionar que su profesión está regulada por un conjunto de normas y leyes a las cuales tienen que sujetarse, siendo de suma importancia el conocimiento de ellas, pues el incurrir en delito por ignorancia de la ley, no le exime de las responsabilidades civiles y penales que de ella se derivan.

Por lo anterior, se puede indicar que la responsabilidad del auditor interno ante su cliente no es exactamente la misma que asume como asesor o consultor, ya que la primera de las funciones es aquella en la que emite un dictamen en base a Normas internacionales de Auditoría y en el cual expresa una opinión respecto a la presentación de los estados financieros, mientras que la responsabilidad como asesor o consultor es orientar a su cliente respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias y orientarlo en la ubicación de una posición favorable desde el punto de vista impositivo; en otras palabras, ubicar a la empresa en una situación óptima para que dentro de un marco absolutamente legal pague los impuestos que le correspondan, por una cantidad justa. La decisión respecto a tal situación será responsabilidad del empresario o propietario.

3.3. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI)

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna son un compendio de reglas que deben adoptarse en su totalidad al efectuar un trabajo profesional de auditoría interna, son reconocidas mundialmente, son aplicables al sector privado como al público y no interfieren con otras normas de carácter internacional como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) o Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Su propósito es el siguiente:

- “Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.
- Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor añadido.

- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.” (26:2)

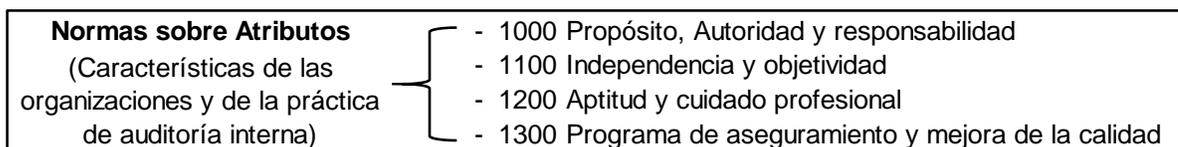
Las Normas están divididas en Normas sobre Atributos, Normas sobre Desempeño y Normas de Implantación, que a su vez están asociadas a normas más específicas.

A continuación, se presentan los lineamientos básicos de cada norma, los cuales son expuestos de acuerdo a lo que señalan las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna.

3.3.1. Normas sobre atributos

Estas Normas tratan las características de las organizaciones y de las personas que prestan servicios de auditoría interna, se integran a su vez por las siguientes normas:

Figura 1. Estructura Normas sobre Atributos



Nota: Elaboración propia, con base a la investigación.

- Propósito, autoridad y responsabilidad

Deben estar formalmente definidos en un estatuto, de acuerdo con la Definición de Auditoría Interna, el Código de Ética y las Normas. El director ejecutivo de auditoría debe revisarlo periódicamente y presentarlo a la alta dirección y al Consejo de Administración para su aprobación.

- Independencia y objetividad

Deben ser independientes, y objetivos en sus actividades diarias.

- La actividad de auditoría interna debe estar libre de injerencias al determinar el trabajo de auditoría interna y al comunicar sus resultados.

- Aptitud y cuidado profesional

Los trabajos de auditoría deben cumplirse con aptitud y cuidado profesional.

- Se considera el término aptitud, a los conocimientos, habilidades y otras competencias requeridas a los auditores internos para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades.
- Se refiere al cuidado profesional del auditor interno cuando, debe estar alerta a los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos y las operaciones.

- Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

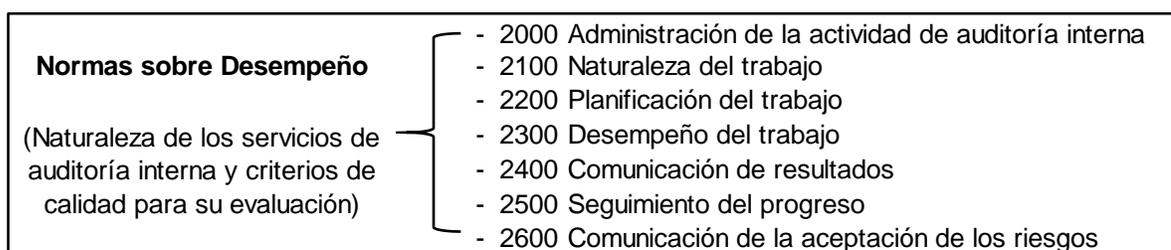
El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar un programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubra cada aspecto de la actividad de auditoría interna.

- Se entiende por programa de aseguramiento y mejora de la calidad como documento que permite la evaluación de los auditores internos, aplicando el Código de Ética e identifica oportunidades de mejora. Debe incluir evaluaciones internas y externas.
- Evaluaciones internas incluyen el seguimiento continuo del desempeño y autoevaluaciones periódicas por parte de otras personas dentro de la organización con conocimientos suficientes de las prácticas de auditoría interna. Y las evaluaciones externas pueden realizarse como una evaluación externa o una autoevaluación con validación externa independiente.

3.3.2. Normas sobre desempeño

Estas Normas describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Se integran por las siguientes normas específicas:

Figura 2. Estructura Normas sobre Desempeño



Nota: Elaboración propia, con base a la investigación.

- **Administración de la actividad de auditoría interna**

El director ejecutivo de auditoría debe gestionar eficazmente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización. La gestión eficaz involucra que los resultados del trabajo cumplen con el propósito y la responsabilidad incluidos en el estatuto de auditoría interna, cumplen con la Definición de Auditoría Interna y las Normas, y que los individuos que forman parte de la actividad de auditoría interna cumplen con el Código de Ética y las Normas. Adicionalmente, la actividad de auditoría interna añade valor a la organización cuando proporciona aseguramiento objetivo y relevante, y contribuye a la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

- **Naturaleza del trabajo**

La actividad de auditoría interna debe evaluar de forma continua y contribuir a la mejora de los procesos, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

- Control: Auditoría interna debe asistir a la organización al establecer y mejorar controles efectivos, mediante una evaluación de la eficacia y eficiencia.

- Planificación del trabajo

Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos.

- Desempeño del trabajo

Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información que les permita cumplir con los objetivos establecidos.

- Comunicación de resultados

Los auditores internos deben cumplir con comunicar los resultados de forma oportuna.

- Seguimiento del progreso

El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección.

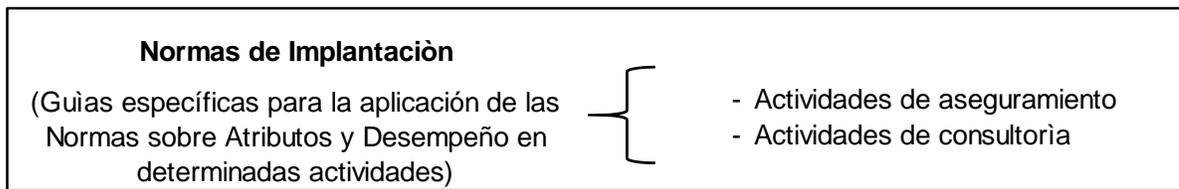
- Comunicación de la aceptación de los riesgos

La identificación del riesgo aceptado por la dirección puede observarse a través de un trabajo de consultoría. Así mismo se establece que el director ejecutivo de auditoría no tiene la responsabilidad de resolver el riesgo.

3.3.3. Normas de implantación

Las Normas de Implantación se encuentran incluidas dentro de las Normas sobre Atributos y Desempeño, su propósito es ampliar la aplicación de estas últimas en las actividades de aseguramiento y consultoría realizadas por el auditor interno, proporcionándole los requisitos aplicables.

Figura 3. Estructura Normas de Implantación



Nota: Elaboración propia, con base a la investigación.

- **Servicios de aseguramiento**

Comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias para expresar una opinión o conclusión independiente respecto de una entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto. Por lo general existen tres partes involucradas en los servicios de aseguramiento:

- “El dueño del proceso: la persona o grupo directamente implicado en la entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto;
- El auditor interno: la persona o grupo que realiza la evaluación; y
- El usuario: la persona o grupo que utiliza la evaluación.” (26:2)

- **Servicios de consultoría**

Son por naturaleza consejos y son desempeñados a solicitud de un cliente. Por lo general existen dos partes involucradas en los servicios de consultoría los cuales son:

- “El auditor interno: la persona o grupo que ofrece el consejo; y
- El cliente del trabajo: la persona o grupo que busca y recibe el consejo.” (26:2)

Cuando desempeña servicios de consultoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión.

CAPÍTULO IV

AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO EN UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ÚTILES DE PAPEL Y CARTÓN (Caso Práctico)

4.1. Antecedentes de la empresa

La empresa denominada “Cuadernos y más, S.A.” es considerada como una empresa de un determinado grupo familiar que durante años han hecho presencia en el territorio guatemalteco, su amplia experiencia en el mercado les permitió observar la necesidad de constituir un establecimiento el 11 de septiembre de 1991 dedicado a la fabricación de útiles de papel y cartón.

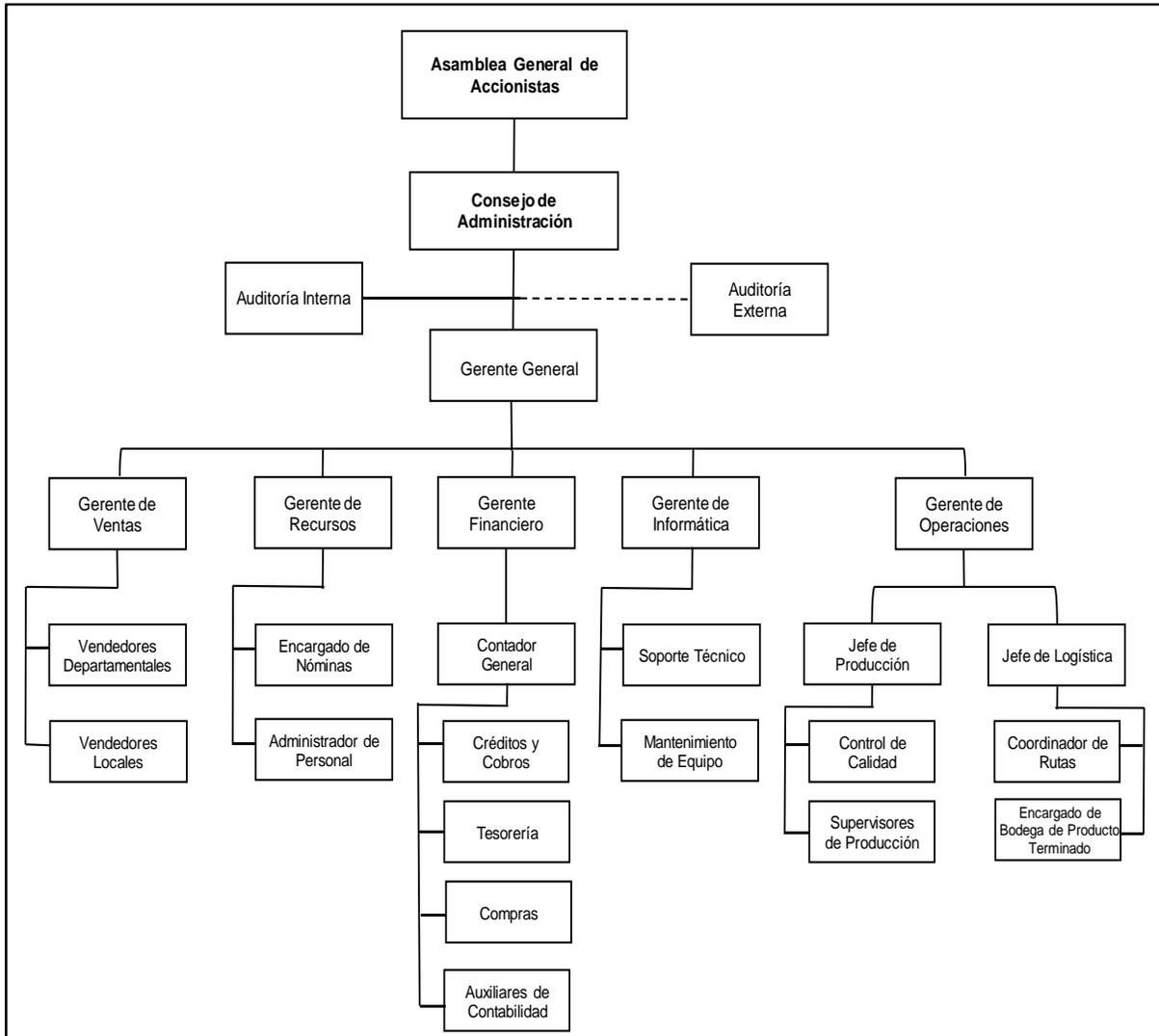
De acuerdo a las leyes vigentes y de regulación, la empresa se constituyó como Sociedad Anónima, inscrita y afecta a los impuestos correspondientes de acuerdo a la normativa de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-. La empresa utiliza el método de promedio ponderado para la valuación del Inventario de la empresa, el cual se encuentra resguardado en una bodega.

La empresa tiene un Departamento de Logística, dónde se cuentan con auxiliares liderado por un Jefe, así mismo el personal de bodega se conforma de un encargado de bodega quien tiene a su cargo a los bodegueros, su función es ingresar, limpiar, ordenar y entregar el producto al momento de su venta.

Es importante conocer el organigrama de la empresa, en dónde se observan los departamentos que la conforman y el nivel jerárquico que ocupa el Departamento de Auditoría Interna, debiendo estar ubicado adecuadamente para que permita a los auditores reportar los hallazgos y así facilitar el apoyo y la colaboración del personal para el cumplimiento de sus responsabilidades y el logro de sus objetivos.

A continuación, se presenta la estructura organizativa actual de la empresa Cuadernos y más, S.A.

Figura 4. Organigrama de Cuadernos y Más, S.A.



Nota: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Para efectos de revisión, evaluación y comprobación de los procedimientos llevados a cabo en la empresa Cuadernos y más, S.A. para los procesos de ingreso y despacho de bodega de producto terminado, se procederá a la realización de la auditoría interna, la cual se desarrolla a continuación a través de los papeles de trabajo adjuntos.



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

NOMBRAMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA

No. 01-2021

Guatemala, 18 de septiembre del 2021

Señorita:

Yessely Yamilette Díaz Gordillo

Depto. Auditoría Interna

Presente

Con base a sus habilidades en la aplicación de principios, procedimientos, técnicas de auditoría para planificar y organizar al recopilar información y evidencia suficiente en la determinación de los hallazgos y conclusiones, considerando mantener la confidencialidad y la seguridad de la información al comunicarlos, por lo tanto, me permito nombrar a usted como Encargada de Auditoría Interna al Proceso de Ingreso y Despacho en Bodega de Producto Terminado.

Sin otro particular por el momento, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Luis Enrique Hernández Carrillo

Director de Auditoría Interna

4.2. Planificación de auditoría



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

No.	Descripción	P.T.	Página
Planificación			
1	Cédula de marcas	CM	50
2	Simbología de flujogramas	SF	51
3	Memorándum de planificación	PL - 01	52
4	Programa de auditoría proceso ingreso	PL - 02	55
5	Programa de auditoría proceso despacho	PL - 03	57
6	Cuestionario de control interno para proceso ingreso y despacho	PL - 04	59
7	Narrativa proceso de ingreso	PL - 05	61
8	Narrativa proceso de despacho	PL - 06	64
9	Flujograma del proceso de ingreso	PL - 07	66
10	Flujograma del proceso de despacho	PL - 08	68
Ejecución			
11	Revisión de políticas del proceso de ingresos de producto terminado	A - 01	70
12	Revisión de políticas del proceso de despacho de producto terminado	A - 02	71
13	Revisión de pólizas de seguros	A - 03	72
14	Revisión de contratos de transporte	A - 04	73
15	Evaluación eficacia operativa del registro proceso de ingreso	A - 05	74
16	Evaluación eficacia operativa del devoluciones de producto	A - 06	75
17	Revisión segregación de funciones del proceso de ingreso	A - 07	76
18	Evaluación eficacia operativa del registro proceso de despacho	A - 08	77
19	Comprobación en tiempos de entrega	A - 09	78
20	Prueba de cumplimiento a políticas y procedimientos del proceso de ingreso	A - 10	79
21	Prueba de cumplimiento a políticas y procedimientos del proceso de despacho	A - 11	80
Comunicación			
22	Cédula de matrices de riesgos	A - 12	81
19	Informe de Auditoría	IF	84
20	Plan de acción	PA	96



UADERNOS Y MÁS, S.A.

AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021

CM	
Hecho por:	YD
Fecha	07/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	07/10/2021

CÉDULA DE MARCAS DE AUDITORÍA

MARCAS	DESCRIPCIÓN
∧	Sumatoria verificada
✓	Si cumple
✗	No cumple
○	Pendiente
◐	Incompleto
*	Dato importante
⊙	Sin documentación soporte
☑	Cifras cotejadas con estados financieros
RPA.	Comprobado Auditoría Interna
COD. CORR.	Código de producto correcto
DIF. COD.	Código de producto incorrecto
AI	Auditoría Interna
N/A	No aplica



SF	
Hecho por:	YD
Fecha	08/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	08/10/2021

SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS

A continuación, se da a conocer simbología utilizada para la representación gráfica del proceso de ingreso y despacho, que brindará una mejor comprensión del mismo:

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio/ Fin Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad Representa la realización de una operación o actividad relativas a un proceso.
	Documento Representa cualquier tipo de documento de entrada o salida del proceso.
	Datos Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo Indica el depósito permanente del documento y/o información dentro de un archivo.
	Decisión Indica un punto dentro del flujo en que son posible varios caminos alternativos.
	Líneas de Flujo Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página.
	Conector de Página Representa la continuidad del diagrama en otra página, una conexión con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-01 1/3
Hecho por:	YD
Fecha	01/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	02/10/2021

MEMORÁNDUM DE PLANIFICACIÓN

Generalidades del negocio

Cuadernos y más, S.A. es una empresa guatemalteca establecida desde 1991, pertenece a un grupo familiar dedicada a la fabricación de útiles de papel y cartón, su distribución permite atender las necesidades de los consumidores locales y departamentales.

El Departamento de Logística de la empresa tiene bajo su responsabilidad Bodega de Producto Terminado, que abarca desde ingreso hasta la coordinación de entrega de producto al cliente.

Normas, reglamentos y otros aspectos legales aplicables

De acuerdo al tipo de auditoría que se practicará, en relación a normas a aplicar será necesario consultar las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI).

En relación a las leyes principales a consultar serán las siguientes:

- Constitución Política de la República de Guatemala, 1985
- Código de Comercio de Guatemala, Decreto 2-70 y sus reformas
- Código Tributario, Decreto 6-91 y sus reformas
- Código de Trabajo, Decreto 1441 y sus reformas
- Ley de Actualización Tributaria, Decreto 10-2012 y sus reformas
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 y sus reformas
- Ley del Impuesto de Solidaridad, Decreto 73-2008 y sus reformas



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-01 2/3
Hecho por:	YD
Fecha	01/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	02/10/2021

Alcance

Se identificarán todos los subprocesos aplicables al ingreso y despacho en Bodega de Producto Terminado de la empresa denominada Cuadernos y más, S.A., así mismo su evaluación y cumplimiento. La revisión comprenderá el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Cronograma de actividades

A continuación, se presenta la programación de auditoría interna al proceso de ingreso y despacho de bodega de producto terminado de Cuadernos y más, S.A.:

Figura 5. Cronograma Auditoría Interna de Cuadernos y Más, S.A.

Período de revisión: 2021 Fecha inicio: 01 de octubre 2021 Fecha finalización: 28 de febrero de 2022	Año Mes Semana	2021								2022							
		Octubre				Noviembre				Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad																	
1 PLANIFICACIÓN																	
1.1	Familiarización																
1.2	Planificación de auditoría																
1.3	Programa de auditoría																
2 EJECUCIÓN																	
2.1	Revisión previa del proceso de ingreso y despacho en bodega de producto terminado																
2.2	Revisión final del proceso de ingreso y despacho en bodega de producto terminado																
3 INFORME																	
3.1	Elaboración del informe definitivo																
3.2	Aprobación del informe definitivo																
3.3	Firma y presentación del informe																
3.4	Plan de seguimiento																

Nota: Elaboración propia con información proporcionada por la administración



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-01 3/3
Hecho por:	YD
Fecha	01/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	02/10/2021

Recursos humanos

- 1 Encargado de auditoría interna
- 1 Director de auditoría interna

Materiales

- 1 Computadora portátil
- 1 Impresora
- 2 Calculadoras
- 2 Resma de papel
- 4 Bolígrafos

Informe

Al finalizar la auditoría se presentará el Informe de auditoría interna de conformidad con el cronograma de actividades y Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI).

Yessely Yamilette Díaz Gordillo
Encargada de auditoría

Lic. Luis Enrique Hernández Carrillo
Dirección



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-02 1/2
Hecho por:	LH
Fecha	05/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	08/10/2021

PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL PROCESO DE INGRESO A BODEGA

Descripción

El programa de auditoría al proceso de ingreso producto terminado en Bodega es considerado como una herramienta estratégica que permite establecer los objetivos principales y papeles de trabajo elaborados durante revisión correspondiente.

Objetivos específicos

- Conocer el proceso de ingreso de producto para poder determinar áreas y el principal personal involucrado para su desarrollo, así mismo, la documentación soporte.
- Determinar los riesgos más importantes relacionados con el proceso.
- Evaluar el grado de eficiencia y confiabilidad de los controles internos existentes en el desempeño del proceso.
- Comprobar que las operaciones se realicen conforme directrices establecidas en la empresa.
- Presentar hallazgos debidamente comprobados mediante un documento formal escrito.
- Establecer fechas y principales responsables relacionados a los hallazgos previos reportados mediante un Plan de acción.



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-02 2/2
Hecho por:	LH
Fecha	05/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	08/10/2021

PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA AL PROCESO DE INGRESO

No.	Descripción	Ref. PT.	Página	Hecho por	Revisado por
Planificación					
1	Establecer la planificación de auditoría	PL - 01	52	YD	LH
3	Comprobación de cuestionarios de control interno	PL - 04	59	YD	LH
2	Desarrollar narrativa al entrevistar y observar proceso de ingreso de producto	PL - 05	61	YD	LH
4	Identificar principales responsables y documentación durante el proceso de ingreso	PL - 05	61	YD	LH
5	Evaluación del proceso de ingreso mediante representación gráfica	PL - 07	66	YD	LH
Ejecución					
6	Revisión de políticas que permite conocer las reglas para el desempeño de ingresos	A - 01	70	YD	LH
7	Comprobar la existencia y vigencia de pólizas de seguros relacionados con ingreso de producto	A - 03	72	YD	LH
8	Evaluación de eficacia operativa de ingresos de producto terminado a Bodega	A - 05, 06 y 07	74, 75 y 76	YD	LH
9	Determinar los principales riesgos en el proceso de ingreso	A - 10	79	YD	LH
Comunicación					
10	Informe final Hallazgos: Se plantean los problemas identificados, asegurándose que la solución sea factible. Causa: Es la razón de las evaluaciones o efectos establecidos al comparar Efecto: Conocido como el impacto que tiene la deficiencia en la operación, en los resultados de la empresa. Recomendación: Son las sugerencias que a juicio del auditor permitirán a la organización lograr eficaz, eficiente y económicamente sus objetivos.	IF	84	YD	LH
11	Plan de acción	PA	97	YD	LH



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-03 1/2
Hecho por:	LH
Fecha	05/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	08/10/2021

PROGRAMA DE AUDITORÍA DEL PROCESO DE DESPACHO EN BODEGA

Descripción

El programa de auditoría al proceso de despachos de producto terminado en Bodega es considerado como una herramienta estratégica que permite establecer los objetivos principales y papeles de trabajo elaborados durante revisión correspondiente.

Objetivos específicos

- Conocer el proceso de despacho de producto para poder determinar áreas y el principal personal involucrado para su desarrollo, así mismo, la documentación soporte.
- Determinar los riesgos más importantes relacionados con el proceso.
- Evaluar el grado de eficiencia y confiabilidad de los controles internos existentes en el desempeño del proceso.
- Comprobar que las operaciones se realicen conforme directrices establecidas en la empresa.
- Presentar hallazgos debidamente comprobados mediante un documento formal escrito.
- Establecer fechas y principales responsables relacionados a los hallazgos previos reportados mediante un Plan de acción.



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-03 2/2
Hecho por:	LH
Fecha	05/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	08/10/2021

PROCEDIMIENTOS DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA AL PROCESO DE DESPACHOS

No.	Descripción	Ref. PT.	Página	Hecho por	Revisado por
Planificación					
1	Establecer la planificación de auditoría	PL - 01	52	YD	LH
2	Comprobación de cuestionarios de control interno	PL - 04	59	YD	LH
3	Desarrollar narrativa al entrevistar y observar proceso de despacho de producto	PL - 06	64	YD	LH
4	Identificar principales responsables y documentación durante el proceso de despacho	PL - 06	64	YD	LH
5	Evaluación del proceso de despacho mediante representación gráfica	PL - 08	68	YD	LH
Ejecución					
6	Revisión de políticas que permite conocer las reglas para el desempeño de despachos	A - 02	71	YD	LH
7	Comprobar la existencia y vigencia de contratos relacionados con despachos de producto	A - 04	73	YD	LH
8	Evaluación de eficacia operativa de ingresos de producto terminado a Bodega	A - 08 y 09	77 y 78	YD	LH
9	Determinar los principales riesgos en el proceso de despacho	A - 11	80	YD	LH
Comunicación					
10	Informe final Hallazgos: Se plantean los problemas identificados, asegurándose que la solución sea factible. Causa: Es la razón de las evaluaciones o efectos establecidos al comparar Efecto: Conocido como el impacto que tiene la deficiencia en la operación, en los resultados de la empresa. Recomendación: Son las sugerencias que a juicio del auditor permitirán a la organización lograr eficaz, eficiente y económicamente sus objetivos.	IF	84	YD	LH
11	Plan de acción	PA	98	YD	LH



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-04 1/2
Hecho por:	YD
Fecha	16/09/2021
Revisado por:	LH
Fecha	19/09/2021

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO

Entrevistados

- Roberto Prado Jefe de Logística
- Gilberto García Encargado de Bodega de Producto Terminado

No.	Descripción	Si	No	CM	Ref.	Pág.
1	¿El Departamento cuenta con descriptor de puestos del personal involucrado en ingresos?	✓		RPA.		
2	¿Se brinda inducción y capacitación al personal encargado de ingresos?	✓		RPA.		
3	¿Se tienen manuales debidamente autorizados para el proceso de ingreso de producto terminado?	✓		RPA.		
4	¿Se tienen políticas formalmente establecidas para ingreso de producto terminado a bodega?	✓		RPA.		
5	¿Se encuentran restringidos los accesos del sistema informático para personal relacionado al registro y operación de ingresos de producto terminado?		✗	RPA.	A-07	76
6	¿El método de inventario Promedio es utilizado en la empresa?	✓		RPA.		
7	¿El acceso a Bodega de producto terminado está permitido únicamente al personal autorizado?	✓		RPA.		
8	¿Se lleva control de ubicaciones utilizadas en Bodega a través de un reporte adicional?	✓		RPA.		
9	¿Todos los ingresos de bodega de mercadería estén debidamente autorizadas por el Encargado de bodega?		✗	RPA.	A-07	76
10	¿Se hacen conteos físicos de producto terminado mensual?	✓		RPA.		



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-04 2/2
Hecho por:	YD
Fecha	16/09/2021
Revisado por:	LH
Fecha	19/09/2021

No.	Descripción	Si	No	CM	Ref.	Pág.
11	¿Se encuentran vigentes los seguros de producto?	✓		RPA.		
12	¿El Departamento cuenta con descriptor de puestos del personal involucrado en despachos?	✓		RPA.		
13	¿Se brinda inducción y capacitación al personal encargado de despachos?	✓		RPA.		
14	¿Se tienen manuales debidamente autorizados para el proceso de despachos de producto terminado?	✓		RPA.		
15	¿Se tienen políticas formalmente establecidas para despacho de producto terminado a bodega?	✓		RPA.		
16	¿Se encuentran restringidos los accesos del sistema informático para personal relacionado al registro y operación de despachos de producto terminado?	✓		RPA.		
17	¿Se han establecido cumplimiento de tiempos máximos de entrega a clientes departamentales?		✗	RPA.	A-09	78
18	¿Se tienen contratos vigentes de seguros de producto?	✓		RPA.		

Nota

RPA. Todas las respuestas fueron verificadas por el auditor responsable.

Yessely Díaz
Encargada auditoria
Interna

Gilberto García
Encargado de Bodega
de Producto Terminado

Roberto Prado
Jefe de Logística



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-05 1/3
Hecho por:	YD
Fecha	12/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	15/10/2021

NARRATIVA DEL PROCESO DE INGRESO DE PRODUCTO TERMINADO

Entrevistados

- Alan Solís Jefe de producción
- Roberto Prado Jefe de Logística
- Gilberto García Encargado de Bodega de Producto Terminado

Objetivo

Conocer y evaluar el proceso de ingresos de producto terminado a Bodega, enumerando y describiendo los pasos necesarios para obtención de disponibilidades tanto en registros contables como físicos.

Descripción RPA.

Se reconoce la Bodega de producto terminado como el espacio físico donde se ejecuta la recepción, movimiento y despacho de producto, se encuentra dividida por ubicaciones para facilitar la búsqueda de producto, mismo se conforma de un encargado de bodega y cinco auxiliares. Se denomina VRMA al documento emitido que permite el registro existencias al sistema, los cuales se reconocen de la manera siguiente: Ingresos por medio de producción, Ingresos por medio de compra e Ingresos por medio de devolución.

Ingresos por medio de producción RPA.

Se reconoce ingreso de producción cuando la materia prima sufre cierta transformación como: color, unidades y material de empaque. Supervisores de máquinas de producción notifican a Control de Calidad para su respectiva revisión.



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-05 2/3
Hecho por:	YD
Fecha	12/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	15/10/2021

Control de calidad revisa el producto terminado, según una determinada orden de producción a través del cumplimiento de ciertos lineamientos, entre ellos, los siguientes: exactitud de unidades de empaque, peso, color y medidas, para determinar el traslado de producto a Bodega.

Cuando se recibe autorización, personal de producción realiza registro en sistema informático mediante una entrada de diario denominada VRMA y traslada producto físico para ubicación en Bodega.

Ingresos por medio de compras RPA.

Compras es el encargado de la adquisición de materiales mediante una solicitud previa, las compras se categorizan de la forma siguiente: Producción: Materia prima e insumos, Mantenimiento: Materiales, repuestos y servicios a maquinaria y Logística: Productos de comercialización

Cuando producto es entregado a la empresa, Bodega es notificada para la revisión de producto físico y registro de ingreso en sistema informático. Así mismo traslada producto a producción, conforme requisiciones previas, para la preparación de unidades y material de empaque. Al tener autorización de revisión de Control de Calidad, operario responsable de traslados (Producción) realiza registro en sistema informático mediante una entrada de diario denominada VRMA, quien finalmente entrega producto físico para ubicación en Bodega de producto terminado.



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-05 3/3
Hecho por:	YD
Fecha	12/10/2021
Revisado por:	LH
Fecha	15/10/2021

Después de ordenada la documentación es enviada a auxiliares de Contabilidad para el trámite de emisión de cheque o transferencia bancaria del mismo según días de crédito acordadas previamente.

Ingresos por medio de devoluciones RPA.

Toda manifestación de inconformidad de parte de clientes, debe contar con la autorización del Gerente de Ventas. Luego Logística al ser notificada coordina transporte para su debido traslado a bodega. Todo el producto recibido por concepto de devolución es registrado en sistema informático con documento denominado VRMA el cual afecta existencias en bodega. Para culminar proceso Logística crea solicitud al encargado de Créditos y Cobros para emisión de nota de crédito.

Toda la documentación física y digital es recopilada por el Departamento de Logística, la cual es ordenada y archivada para crear solicitud de pago a transportista.

Nota

RPA. Todas las respuestas fueron verificadas por el auditor responsable.

Alan Solís
Jefe de Producción

Gilberto García
Encargado de Bodega
de Producto Terminado

Roberto Prado
Jefe de Logística



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-06 1/2
Hecho por:	YD
Fecha	11/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	12/11/2021

NARRATIVA DEL PROCESO DE DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO

Entrevistados

- Leonel López Gerente de Ventas
- Roberto Prado Jefe de Logística
- Gilberto García Encargado de Bodega de Producto Terminado

Objetivo

Conocer y evaluar el proceso de despacho de producto terminado en Bodega, enumerando los pasos necesarios para la entrega de producto al cliente después de haber realizado una venta.

Descripción RPA.

El departamento de Logística se encarga de la recepción de pedidos de ventas, emisión de facturas, registro en sistema informático de diarios de registro, coordinación de envío de producto con proveedores de transporte y seguimiento a solicitudes de notas de crédito. Se denomina Picking, al documento que permite el registro de salida de producto en bodega, el cual contiene las ubicaciones y descripción del producto.

Despachos a clientes departamentales RPA.

Logística inicia proceso de venta al recibir un pedido de ventas en el sistema informático, realizado por el personal de ventas. Los pedidos contienen la dirección de entrega, el cual es facturado por Logística. Bodega en cuanto es notificado del despacho por medio de Picking, auxiliares realizan recolección, quienes extraen producto conforme documento. Luego coordinador de rutas contacta a proveedor de transporte para hacer negociación de viaje y asignación de fecha y hora de entrega.



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-06 2/2
Hecho por:	YD
Fecha	11/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	12/11/2021

Al hacer entrega de producto a transportista con revisión previa de personal de Bodega y conforme facturas emitidas, mismo se dirige a dirección y cliente indicado por Logística, la entrega debe hacer constar mediante firma y devolver documentos para su revisión. Cuando Logística obtiene documentación de despacho completa, hace solicitud de pago a transportistas y ordena expediente para su debido archivo.

Despachos a clientes locales RPA.

Cientes locales son consideradas también como las ventas a minoristas, debido a que el cliente se acerca a las instalaciones a realizar la compra y pago inmediato, por lo tanto, la empresa reconoce el área denominada Librería como el espacio para atención al cliente donde se entrega de forma inmediata.

Cuando Logística notifica a Bodega de venta local por medio de emisión de documento Picking, auxiliares recolectan en las ubicaciones indicadas. La entrega de producto a clientes se realiza dejando constancia de firma en facturas para poder proceder a realizar el cobro y archivo de forma adecuada.

Nota

RPA. Todas las respuestas fueron verificadas por el auditor responsable.

Leonel López
Gerente de Ventas

Gilberto García
Encargado de Bodega
de Producto Terminado

Roberto Prado
Jefe de Logística



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-07 1/2
Hecho por:	YD
Fecha	17/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	20/11/2021

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE INGRESO DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Actividad	Descripción	Departamento de Producción	Bodega de Producto Terminado	Ref.	Pág.
1	Notificación de Producción.	Inicio del proceso. Encargado de Bodega de producto terminado es notificado de ingreso de producto, debido a que el mismo puede ser producido, adquirido a través de compra o devolución del cliente.			A-05	74
2	Registro entrada de diario a sistema.	Después de haber revisado producto Control de Calidad, Supervisor de Producción registra entrada de diario denominada VRMA en sistema, documentada por una boleta física que detalla características del producto.			Y	76
3	Entrega de producto físico.	Producción entrega producto físico y diario de ingreso impreso a auxiliares de Bodega de Producto Terminado. Continuación del proceso.			A-10	79



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-07 2/2
Hecho por:	YD
Fecha	17/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	20/11/2021

No.	Actividad	Descripción	Departamento de Producción	Bodega de Producto Terminado	Ref.	Ref.
4	Revisión Bodega.	Continuación del proceso. Auxiliar de Bodega revisa diario de ingreso al comparar con producto físico, considerando: la cantidad, código y descripción. Si existe algún inconveniente se da aviso al usuario que realizó el registro para su respectiva solución.				
5	Bodega asigna ubicación.	Auxiliar de ingreso, asigna una ubicación en sistema, resguarda y ordena producto físico.			A-10	79
6	Realización de reporte de ingresos.	El Encargado de bodega almacena información en un documento digital, según boletas correspondientes.			A-07	76
7	Archivo físico.	Se entrega documentación a Logística, la cual es ordenada y escaneada para su archivo adecuado. Fin del proceso.				

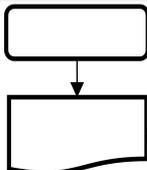
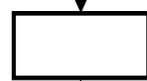
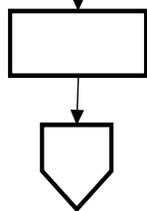


UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-08 1/2
Hecho por:	YD
Fecha	23/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	27/11/2021

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Actividad	Descripción	Departamento de Ventas	Departamento de Logística	Bodega de Producto Terminado	Ref.	Pág.
1	Levantamiento de pedido de venta.	Inicio del proceso. Vendedores departamentales y locales emiten pedido de ventas en el sistema, previo a recibir solicitud del cliente.				A-11	80
2	Elaboración de picking.	Diariamente Logística factura pedidos de venta y emite documento de salida de bodega denominado Picking.					
3	Entrega y preparación de Picking.	Cuando Bodega recibe documento Picking (detalle y ubicaciones de producto), auxiliares son los encargados de ordenar y extraer la mercadería.				A-08	77
4	Coordinación de entrega o ruta.	Se coordina entrega de producto, se asigna fecha, hora y se establece el medio a utilizar si es necesario. Continuación del proceso.					



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PL-08 2/2
Hecho por:	YD
Fecha	23/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	27/11/2021

No.	Actividad	Descripción	Departamento de Logística	Bodega de Producto Terminado	Ref.	Pág.
5	Entrega de producto.	Continuación del proceso. Después de ser notificados por Logística de la llegada del transporte o cliente a las instalaciones, auxiliares de bodega entregan producto y documentación.			A-09	78
6	Entrega de documentación.	Auxiliares de Bodega entregan copia a Logística de facturas firmadas por clientes locales. Pero en el caso específico de clientes departamentales, transportistas hacen entrega de facturas firmadas por el cliente, requisito para tramitar su pago según cálculo de kilometraje.				
7	Autorización de pago.	Se solicita revisión de documentación y autorización de pago a Jefe de Logística. Fin del proceso.				

4.3. Ejecución de auditoría

 UADERNOS Y MÁS, S.A.	PT	A - 01
	Hecho por:	YD
AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE 2021	Fecha	02/11/2021
	Revisado por:	LH
	Fecha	03/11/2021

REVISIÓN DE POLÍTICAS DEL PROCESO DE INGRESOS DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Políticas	Autorizado	Conclusión	Ref.	Pàg.
1	Después de recibir confirmación de Control de Calidad, producto terminado debe ser ingresado a Bodega de forma inmediata y en óptimas condiciones.	✓	El producto en efecto debe cumplir con política de calidad que permitirá ofrecer a los clientes una adquisición satisfactoria. La operación de ingreso de producto a bodega permite al usuario visualizar la disponibilidad del producto en el sistema, por lo tanto es indispensable realizarla lo antes posible.	A-10	79
2	Todo producto físico a ingresar deben tener un código de identificación.	✓	Es necesario que cada producto se pueda identificar con su propio código del producto, pues el mismo material de empaque puede llegar a ser utilizado para varios productos.	A-05	74
3	Todo ingreso debe tener previo conocimiento y autorización del Encargado de Bodega.	✓	Se debe dejar constancia de autorización del principal responsable de Bodega.	A-07	76
4	Todo ingreso debe ser ingresado por medio de diario de ingreso denominado VRMA, el cual debe especificar su motivo.	✓	Para poder hacer registro en sistema de un nuevo ingreso de producto, es necesario justificar su motivo de ingreso si es por medio de producción, compra o devolución.	A-10	79
5	Todas las devoluciones deben contar con autorización de Gerente Ventas y no pueden ser mayor a dos meses de antigüedad de factura.	✗	Toda venta tiene derecho a devolución cumpliendo con el plazo máximo de dos meses de reclamo y contar con autorización de Gerente de ventas.	A-06	75



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 02
Hecho por:	YD
Fecha	04/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	05/11/2021

REVISIÓN DE POLÍTICAS DEL PROCESO DE DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Políticas	Autorizado	Conclusión	Ref. Pág.
1	Todo egreso debe ser por medio de diario de salida denominado Picking, el cual debe especificar producto y ubicación en Bodega.	✓	Producto es descargado de Bodega en el sistema a través de documento Picking, a su vez permite mantener el orden, pues indica en donde se ubicado cada producto.	A-11 75
2	Para hacer el despacho de producto se necesita de una factura.	✓	La factura se considera el documento soporte y oficial para despacho de producto a los clientes departamentales y locales.	A-08 77
3	Toda Programación de entregas a clientes diaria, es elaborado por Coordinador de Rutas y debe contar con autorización de Jefe de Logística.	✓	Es necesaria la implementación de tiempos máximos de entrega, pues de forma diaria coordinador de rutas elabora Programación, es necesario que el Jefe de Logística conozca y verifique su seguimiento.	A-09 78



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021

PT	A - 03
Hecho por:	YD
Fecha	09/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	10/11/2021

REVISIÓN DE PÓLIZAS DE SEGURO

No.	Detalle	Resumen	Ref.	Pàg.
1	Poliza : 43-20 Fecha : 15/10/2019 Vigencia : 1 año Asegurador : Seguros Mapfre Guatemala, S.A. Beneficiario : Cuadernos y Más, S.A. Prima : Q 1.000.000,00 Motivo : Riesgos Catastróficos Bienes : Bodega de Producto Terminado Cubre : Desde 01/11/2019 hasta 30/11/2020 Bienes asegurados contra pérdidas y daños materiales causados directa e inmediatamente por terremoto, temblor, erupción volcánica y caída de ceniza y/o arena volcánica, así como incendio a consecuencia indubitable de terremoto, temblor, erupción volcánica, caída de ceniza y/o arena volcánica, explosión, motín, huelgas y/o alborotos, daño malicioso e incendio consecutivo. Firmas de autorización : ✓		A-12	81
2	Poliza : 58-20 Fecha : 12/12/2020 Vigencia : 2 años Asegurador : Seguros Mapfre Guatemala, S.A. Beneficiario : Cuadernos y Más, S.A. Prima : Q 1.000.000,00 Motivo : Robos Bienes : Bodega de Producto Terminado Cubre : Desde 01/01/2021 hasta 31/12/2022 Pérdidas por robo agravado de los bienes asegurados por agresión violenta (Con pruebas indubitables), con uso de fuerza física o con amenazas peligrosas e inminentes contra la vida o integridad física del asegurado y/o personas empleadas en la empresa asegurada, o encargadas de la vigilancia o custodia del contenido que se encuentra dentro del mismo. Firmas de autorización : ✓		A-12	81



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 04
Hecho por:	YD
Fecha	11/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	12/11/2021

REVISIÓN DE CONTRATO PROVEEDOR DE TRANSPORTE

Detalle	Resumen	Ref.	Pàg.
Contrato No. 01			
Fecha : 12/12/2019		A-12	81
Vigencia : 1 año			
Desde : 1/01/2020 hasta 31/12/2020			
Transportista : Rapi Furgón, S.A.			
Contrato : Prestación de servicios de transporte			
Remitente : Cuadernos y Más, S.A.		A-12	81
Destinatario : Clientes departamentales de Cuadernos y Más, S.A.			
Cláusulas :			
1 El "Transportista" deberá recoger y entregar la carga precisamente en los domicilios que señale el "Remitente".			
2 El "Transportista" y el "Remitente" negociarán libremente el precio del servicio, tomando en cuenta su tipo, característica de los embarques, volumen, regularidad, clase de carga y sistema de pago.			
Firmas de autorización : ✓			

PAGOS EXTRAORDINARIOS EN EL PERÍODO

Trimestre	Daños a mercadería por transportista	Pago de viáticos (Combustible y alimentación)	Pagos adicionales a transportista
Primer	X	X	X
Segundo	X	X	X
Tercer	X	X	X
Cuarto	X	X	X



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 05
Hecho por:	YD
Fecha	11/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	12/11/2021

EVALUACIÓN EFICACIA OPERATIVA DEL REGISTRO DEL PROCESO DE INGRESO

Atributo I: Constancia de revisión Control de Calidad: Boleta de ingreso debe contener firma de Control de Calidad.

Atributo II: Registro de ingreso: Debe contener la fecha correcta de ingreso.

Atributo III: Registro de ingreso: Debe contener el código y cantidad de producto correcto.

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Atributo I	Atributo II	Atributo III	Ref.	Pág.
1	VRMA00033	000056	Cuadernillo contabilidad 2 columnas 10 hojas 80 Un	✓	✓	✓		
2	VRMA00095	000068	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	✓	✓	✓		
3	VRMA00128	000070	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	✗	✓	✓	A-01	70
4	VRMA00181	000074	Cuaderno doble anillo 100 hojas Le Blanc S/L 15 Un	✓	✓	✓		
5	VRMA00214	000082	Cuaderno doble anillo 100 hojas S/L M/A 48 Un	✗	✓	✓	A-01	70
6	VRMA00264	000086	Cuaderno doble anillo pasta semi dura 100 hojas C/C 24 Un	✗	✓	✓	A-01	70
7	VRMA00322	000088	Cuaderno doble anillo pasta dura 100 hojas C/L 18 Un	✗	✓	✓	A-01	70
8	VRMA00387	004675	Papel kraft 60 gm 90 x 90 cm 100 Un	✓	✓	✓		
9	VRMA00436	005986	Sobres manila 1/2 carta 50 Un	✗	✓	✓	A-01	70
10	VRMA00500	006017	Cuaderno cosido empastado 100 hojas C/L 40 Un	✓	✓	✓		



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 06
Hecho por:	YD
Fecha	16/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	18/11/2021

EVALUACIÓN EFICACIA OPERATIVA DEL REGISTRO DEL DEVOLUCIONES

Atributo I: Evidencia de compra: Factura previa como requisito principal.

Atributo II: Validación de fecha: Devoluciones no deben ser mayores a dos meses de antigüedad.

Atributo III: Validación estado de cuenta: Emisión de nota de crédito a cliente.

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Atributo I	Atributo II	Atributo III	Ref.	Pàg.
1	VRMA000055	000003	Block cartulina carta 20 hojas arco iris 12 Un	✓	✗	✓	A-01	70
2	VRMA000117	000032	Bolsa kraft 12 lb 1000 Un	✓	✓	✓		
3	VRMA000150	000046	Bolsa Kraft 8 lb 1000 Un	✓	✓	✓		
4	VRMA000203	000056	Cuadernillo contabilidad 2 columnas 10 hojas 80 Un	✓	✗	✓	A-01	70
5	VRMA000236	000068	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	✓	✓	✓		
6	VRMA000286	000073	Cuaderno caligrafia No.1 25 Un	✓	✓	✓		
7	VRMA000344	000121	Libro lectura del No. 1 al 7 12 Un	✓	✗	✓	A-01	70
8	VRMA000409	000133	Caja papel bond 75 gm carta 10 resmas	✓	✗	✓	A-01	70
9	VRMA000458	000134	Caja papel bond 75 gm oficio 10 resmas	✓	✓	✓		
10	VRMA000522	000115	Libreta notas No.3 20 hojas 100 Un	✓	✗	✓	A-01	70



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 07
Hecho por:	YD
Fecha	17/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	20/11/2021

REVISIÓN DE SEGREGACIÓN DE FUNCIONES DEL PROCESO DE INGRESO

Atributo I: Elaboración: Fecha y firma como constancia de elaboración de registro de ingreso.

Atributo II: Revisión: Fecha y firma como constancia de revisión del ingreso.

Atributo III: Aprobación: Fecha y firma como constancia de aprobación del ingreso.

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Usuario empleado	Atributo I	Atributo II	Atributo III	Ref.	Pág.
1	VRMA000089	000028	Bolsa Kraft 1/4 lb 5000 Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
2	VRMA000151	000064	Cuaderno cosido 100 hojas D/L 46 Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
3	VRMA000184	000070	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗	A-01	70
4	VRMA000237	000074	Cuaderno doble anillo 100 hojas C/L 15 Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
5	VRMA000270	000080	Cuaderno doble anillo 70 hojas C/C 24Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
6	VRMA000320	000082	Cuaderno doble anillo 100 hojas C/L 48 Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
7	VRMA000378	000089	Cuaderno doble anillo pasta dura 180 hojas 12Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
8	VRMA000443	000091	Cuaderno engrapado 100 hojas C/C 100Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗	A-10	79
9	VRMA000492	000095	Cuaderno engrapado 40 hojas C/L 250Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		
10	VRMA000556	000097	Cuaderno engrapado 80 hojas C/L 125 Un	Luis Duarte - Producción	✓	✓	✗		



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 08
Hecho por:	YD
Fecha	23/11/2021
Revisado por:	LH
Fecha	27/11/2021

EVALUACIÓN EFICACIA OPERATIVA DEL REGISTRO DEL PROCESO DE DESPACHO

Atributo I: Pedido de venta y factura: Ambos deben ser idénticos y no contener diferencias.

Atributo II: Registro de salida: La cantidad y códigos de producto despachado debe ser el mismo registrado en sistema.

Atributo III: Recepción de producto: Como constancia de entrega a cliente, factura debe contar con firma, sin reclamos.

No.	Diario de Salida	Código	Descripción	Atributo I	Atributo II	Atributo III	Ref.	Pág
1	PICK000028	000097	Cuaderno engrapado 80 hojas D/L 125 Un	✘	✓	✘	A-01	70
2	PICK000087	000104	Cuaderno espiral 70 hojas C/L 24 Un	✓	✓	✓		
3	PICK000115	000107	Fichas 5 x 8 blanco S/L resma 1 Un	✓	✓	✓		
4	PICK000158	000130	Papel bond 60 gm carta C/C sin perforar resma 5 Un	✓	✓	✓		
5	PICK000224	000096	Cuaderno engrapado 50 hojas C/C 200 Un	✓	✓	✓		
6	PICK000279	000151	Papel periódico carta resma 1 Un	✓	✓	✓		
7	PICK000306	004669	Papel bond 120 gm carta S/L sin perforar resma 1 Un	✓	✓	✓		
8	PICK000448	004670	Papel bond 120 gm oficio S/L resma 1 Un	✘	✓	✘	A-01	70
9	PICK000474	004675	Papel kraft 60 gm 90.0X90.0 plg 100 Un	✘	✓	✘	A-01	70
10	PICK000501	006799	Cartulina celeste 25.5 x 30.5 plg 125 Un	✓	✓	✓		



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 09
Hecho por:	YD
Fecha	04/01/2022
Revisado por:	LH
Fecha	06/01/2022

EVALUACIÓN EFICACIA OPERATIVA DEL REGISTRO DEL PROCESO DE DESPACHO

Atributo I: Entrega a cliente: Para su comprobación factura debe constar con firma del cliente.

Atributo II: Días de atraso: Toda demora en entrega debe contar con previa autorización o justificación.

No.	Diario de Salida	Código	Descripción	Atributo I	Atributo II	Ref.	Pàg.
1	PICK000039	000099	Cuaderno espiral 100 hojas C/C 16 Un	✓	0		
2	PICK000098	000102	Cuaderno espiral 100 hojas C/L 44 Un	✓	10	A-01	70
3	PICK000126	000104	Cuaderno espiral 70 hojas C/C 24 Un	✓	15	A-01	70
4	PICK000169	000105	Cuaderno doble anillo 70 hojas S/L 60 Un	✓	1		
5	PICK000235	000117	Libreta doble anillo 150 hojas 24 Un	✓	6	A-01	70
6	PICK000290	000126	Papel bond 56 gm carta milimetrado resma 1 Un	✓	4	A-01	70
7	PICK000317	000130	Papel bond 60 gm carta perforado resma 5 Un	✓	8	A-01	70
8	PICK000459	000161	Sobres bond T-5 500 Un	✓	7	A-01	70
9	PICK000485	000165	Cuaderno engrapado 100 hojas C/C 100 Un	✓	3	A-01	70
10	PICK000512	004655	Cuaderno cosido empastado 100 hojas D/L 36 Un	✓	5	A-01	70
					59		



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 10
Hecho por:	YD
Fecha	11/01/2022
Revisado por:	LH
Fecha	13/01/2022

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO DE PROCESO DE INGRESO DE PRODUCTO TERMINADO

Atributo I: Emisión de diario de ingreso -VRMA-

Atributo II: Registro de ubicación en Bodega.

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Atributo I	Atributo II
1	VRMA000041	000091	Cuaderno engrapado 100 hojas C/L 100 Un	✓	✓
2	VRMA000103	000094	Cuaderno engrapado 40 hojas C/L 120 Un	✓	✓
3	VRMA000136	000098	Cuaderno engrapado 80 hojas S/L 60 Un	✓	✓
4	VRMA000189	000108	Folder carta 2 pestañas violeta 100 Un	✓	✓
5	VRMA000222	000110	Folder oficio manila 2 pestañas 100 Un	✓	✓
6	VRMA000272	000115	Libreta notas No.3 20 hojas 100 Un	✓	✓
7	VRMA000330	000086	Cuaderno doble anillo pasta semi dura 100 hojas C/C 24 Un	✓	✓
8	VRMA000395	000088	Cuaderno doble anillo pasta dura 100 hojas C/L 18 Un	✓	✓
9	VRMA000444	000129	Papel bond 60 gm carta perforado C/L resma 1 Un	✓	✓
10	VRMA000508	000131	Papel bond 60 gm oficio C/L perforado resma 1 Un	✓	✓



CUADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 11
Hecho por:	YD
Fecha	18/01/2022
Revisado por:	LH
Fecha	21/01/2022

PRUEBA DE CUMPLIMIENTO DE PROCESO DE DESPACHO DE PRODUCTO TERMINADO

Atributo I: Emisión pedido de venta.

Atributo II: Emisión de factura.

Atributo III: Emisión de diario de salida o Picking.

Atributo IV: Firma de cliente constancia de recepción

No.	Diario de Salida	Código	Descripción	Atributo I	Atributo II	Atributo III	Atributo IV
1	PICK000045	000010	Block de papel bond 1/4 carta 48 Un	✓	✓	✓	✓
2	PICK000104	000049	Cartulina verde 18 x 25 plg 25 Un	✓	✓	✓	✓
3	PICK000132	000055	Cuaderno contabilidad 3 columnas 20 hojas 12 Un	✓	✓	✓	✓
4	PICK000175	000056	Cuadernillo contabilidad 2 columnas 10 hojas 80 Un	✓	✓	✓	✓
5	PICK000241	000070	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	✓	✓	✓	✓
6	PICK000296	000111	Folder oficio 2 pestanas cafe 50 Un	✓	✓	✓	✓
7	PICK000323	000112	Libreta apuntes 60 hojas 48 Un	✓	✓	✓	✓
8	PICK000465	000118	Libro caligrafía 12 Un	✓	✓	✓	✓
9	PICK000491	000125	Papel bond 120 gm dobleoficio 1/2 resma 1 Un	✓	✓	✓	✓
10	PICK000518	000128	Papel bond 60 gm 26 x 34 resma 1 Un	✓	✓	✓	✓

4.4. Comunicación de auditoría

 UADERNOS Y MÁS, S.A. AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE 2021	PT	A - 12 1/3
	Hecho por:	YD
	Fecha	18/01/2022
	Revisado por:	LH
	Fecha	29/01/2022

4.4.1 Cédula de matrices de riesgos

Objetivos del proceso de Ingreso

1. Evaluar el cumplimiento de la revisión de calidad del producto terminado
2. Determinar los ingresos registrados, mismos deben contener: fecha, cantidades y códigos de productos correspondientes
3. Verificar la vigencia y cláusulas establecidos en contratos de seguros
4. Revisar que las políticas sean apropiadas para el desempeño del proceso
5. Examinar una adecuada segregación de funciones en Bodega para el desempeño del proceso.

Objetivos del proceso de Despacho

1. Determinar que todos los pedidos de ventas sean facturados
2. Revisar las salidas en cantidades y códigos de productos y que sean registrados de forma exacta
3. Que no existan demoras en el despacho
4. Verificar la vigencia y cláusulas establecidas en contratos con proveedor de transporte
5. Revisar que las políticas sean apropiadas para el desempeño del proceso.

Tabla 1. Tabla de valuación del riesgo de Cuadernos y Más, S.A.

	Probabilidad	Impacto	Valuación del Riesgo		
3	Alto	Alto	7	9	Alto
2	Medio	Medio	4	6	Medio
1	Bajo	Bajo	1	3	Bajo

Fuente: Elaboración propia, con base a la investigación.



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 12 2/3
Hecho por:	YD
Fecha	18/01/2022
Revisado por:	LH
Fecha	29/01/2022

MATRIZ DE INGRESOS DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Situación actual: Hallazgo	Evaluación control		Identificación y descripción de los riesgos	Objetivo					Naturaleza negativa	Probabilidad	Impacto	Riesgo inherente	Recomendación	Probabilidad	Impacto	Riesgo residual
		Sin implementar	Debe mejorar		No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5								

INGRESOS DE PRODUCTO TERMINADO

1	Políticas insuficientes para el desempeño del proceso de devoluciones.	X		Riesgo de reconocimiento de costos y gastos adicionales al no establecer políticas para devoluciones de producto.				X		X	2	3	6	Implementar políticas que restrinjan el tiempo máximo para devolución y responsable de autorización.	1	3	3
2	Inadecuada segregación de funciones en Bodega para el desempeño del proceso.		X	Riesgo de detener la operación al momento que el responsable se ausente de labores.					X	X	2	3	6	Designar a un encargado de Bodega para la supervisión y autorización de registros.	1	1	1
3	Contrato de seguro vencido contra hechos catastróficos.		X	Riesgo de no cobertura de seguro contra hechos catastróficos.			X			X	2	3	6	Diseñar un reporte que permita controlar los pagos y vigencia de seguros.	1	3	3
4	Incumplimiento de la revisión de calidad del producto terminado.		X	Riesgo de inconvenientes y pérdida de clientes por constantes reclamos de calidad de producto.	X	X				X	2	3	6	Implementar una ficha de revisión que permita cumplir de forma estricta con los requerimientos.	1	3	3

Riesgo inherente: Comprendido de multiplicación de Probabilidad e Impacto



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	A - 12 3/3
Hecho por:	YD
Fecha	18/01/2022
Revisado por:	LH
Fecha	29/01/2022

MATRIZ DE DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO

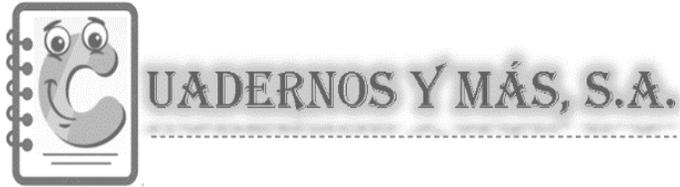
No.	Situación actual: Hallazgo	Evaluación control		Identificación y descripción de los riesgos	Objetivo					Naturaleza negativa	Probabilidad	Impacto	Riesgo inherente	Recomendación	Probabilidad	Impacto	Riesgo residual
		Sin implementar	Debe mejorar		No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5								

DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO

1	Políticas insuficientes para el desempeño de despachos a clientes departamentales.		X	Riesgo de anulación del pedido de venta y pérdida de cliente.			X	X	X	2	3	6	Crear un cronograma que establezca las horas límite de entrega.	1	3	3
2	Incumplimiento en facturación de pedidos de ventas.		X	Riesgo de disminución de ventas.	X	X			X	2	3	6	Crear un reporte que permita verificar el estatus de cada pedido de ventas.	1	3	3
3	Contrato de proveedor de transporte vencido e insuficientes cláusulas establecidas.	X		Riesgo de reconomiento de gastos adicionales en fletes y daños en producto.			X		X	2	3	6	Contactar a un asesor legal, mínimo una vez al año se debe establecer un contrato con proveedor de transporte.	1	3	3

Riesgo inherente: Comprendido de multiplicación de Probabilidad e Impacto

4.4.2 Informe de auditoría



INFORME DE AUDITORIA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2021

Guatemala, 26 de febrero del 2022

A Consejo de Administración
Cuadernos y Más, S.A.

De conformidad con lo establecido en el plan de trabajo, presentamos el resumen y resultado de la gestión de Auditoría Interna al proceso de ingreso y despacho en Bodega de Producto Terminado correspondiente al período 2021.

La empresa, concibe la función de Auditoría Interna como una actividad permanente, independiente, imparcial y objetiva de consulta, evaluación y mejora de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor y apoyar en las operaciones de la empresa conforme a sus objetivos.

Por lo tanto, las funciones y atribuciones de la Auditoría Interna son las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control interno, incluyendo los sistemas de información electrónicos.

- Revisar la aplicación y efectividad de los métodos de identificación, control, gestión y evaluación de los diferentes riesgos: de crédito, de mercado, operacional, de liquidez, legal y de reputación de la actividad de la empresa.

La Auditoría Interna durante el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, ejecutó su plan anual de auditoría interna basándose en la identificación de riesgos en los procesos de mayor relevancia en la empresa conforme las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI).

Así mismo cumpliendo con el Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (The Institute of Internal Auditors - IIA), con el propósito de promover una cultura ética en la profesión global de auditoría interna Las evaluaciones de auditoría han permitido:

- Analizar los procesos principales para el desarrollo de actividades de la empresa que contribuyen al funcionamiento de inventarios y obtención de ingresos para la empresa.
- Revisión concentrada en el 80% del rubro de inventarios, correspondiente a la Bodega de Producto Terminado, a fin de garantizar la razonabilidad de los controles establecidos.

Los hallazgos contenidos en el informe fueron discutidos con los responsables de los procesos, quienes manifestaron estar de acuerdo con las oportunidades de mejora descritas y su plan de acción, por lo que actualmente se encuentran en proceso.



Yessely Yamilette Díaz Gordillo
Encargado de auditoría



Lic. Luis Enrique Hernández Carrillo
Dirección

CUADERNOS Y MÁS S. A.
HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA
AL PROCESO DE INGRESO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2021

No. 01 Hallazgo: Ausencia de política para devoluciones de producto

Condición

Se constató que dentro de las políticas aplicables a ingresos de producto terminado por medio de devoluciones de clientes no ha sido considerado un límite máximo de tiempo, pues se establece en el artículo 20 de la Ley del Impuesto del Valor Agregado que el plazo de reclamo del impuesto no debe exceder de dos meses, después de haber presentado reporte de ventas a la Superintendencia de Administración Tributaria. Diarios de ingresos donde se presenta ausencia de política de devoluciones se presentan a continuación: **REF. PT A-01 y A-06**

Tabla 2. Ausencia de política de devoluciones

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Devoluciones mayores a 2 meses de antigüedad
1	VRMA000055	000003	Block cartulina carta 20 hojas arco iris 12 Un	✘
2	VRMA000203	000056	Cuadernillo contabilidad 2 columnas 10 hojas 80 Un	✘
3	VRMA000344	000121	Libro lectura del No. 1 al 7 12 Un	✘
4	VRMA000409	000133	Caja papel bond 75 gm carta 10 resmas	✘
5	VRMA000522	000115	Libreta notas No.3 20 hojas 100 Un	✘

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Causa

Indiferencia en la mejora del proceso de devolución por parte del Gerente de operaciones y Jefe de Logística, a través de implementación de nuevas políticas.

Efecto

Reconocimiento de gastos adicionales al momento de autorizar devolución por un tiempo extraordinario, entre ellos el Impuesto al Valor Agregado, viáticos y fletes.

Recomendación

Después de analizar proceso de ingreso por medio de devoluciones, se debe implementar las siguientes políticas:

- Toda devolución debe contar con reclamo de cliente y autorización del Gerente de Ventas.
- Reclamo de clientes que procedan a devolución que deben tener un máximo de dos meses y emisión de nota de débito.
- Se pueden crear excepciones de devoluciones con plazo extraordinario, ellos deben ser debidamente analizados por Gerencia, por ejemplo: Inconvenientes relacionados con calidad del producto terminado, podrían ser aceptados estipulando un tiempo máximo de reclamo y emisión de nota de abono.

No. 02 Hallazgo: Inadecuada segregación de funciones en Bodega**Condición**

A través de la revisión de segregación de funciones del proceso de ingreso de producto, se logró comprobar la sobrecarga de operación y supervisión de diarios de en el sistema, pues se encuentran a cargo de digitador del Departamento de Producción, mismos carecen de revisión y autorización del personal de Bodega, detalle de diarios se presentan en la página siguiente: **REF. PT A-07**

Tabla 3. Inconsistencia en segregación de funciones

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Autorización
1	VRMA000089	000028	Bolsa Kraft 1/4 lb 5000 Un	×
2	VRMA000151	000064	Cuaderno cosido 100 hojas D/L 46 Un	×
3	VRMA000184	000070	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	×
4	VRMA000237	000074	Cuaderno doble anillo 100 hojas C/L 15 Un	×
5	VRMA000270	000080	Cuaderno doble anillo 70 hojas C/C 24Un	×
6	VRMA000320	000082	Cuaderno doble anillo 100 hojas C/L 48 Un	×
7	VRMA000378	000089	Cuaderno doble anillo pasta dura 180 hojas 12Un	×
8	VRMA000443	000091	Cuaderno engrapado 100 hojas C/C 100Un	×
9	VRMA000492	000095	Cuaderno engrapado 40 hojas C/L 250Un	×
10	VRMA000556	000097	Cuaderno engrapado 80 hojas C/L 125 Un	×

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Causa

Ineficiente supervisión e involucramiento de Encargado de Bodega y Jefe de Logística en el registro de diarios de ingresos en sistema, al no implementar mejoras al departamento.

Efecto

Al depender la función de registro en sistema por el área de Producción, operaciones se obligarían a detenerse, al momento que digitador se ausente de labores, por lo tanto, existencias o disponibilidades de producto no podría visualizarse al momento de consulta.

Recomendación

Crear un usuario en sistema con el apoyo de Departamento de Informática y designar a un responsable en Bodega de Producto Terminado para la revisión y autorización de registro de diarios, ello permitirá que toda fecha, cantidad y código de producto ingresada físico no contenga diferencias al comparar registros en reportes de sistema.

No. 03 Hallazgo: Póliza de seguro vencido contra hechos catastróficos

Condición

Se determinó que contrato de seguros contra hechos catastróficos para Bodega de Producto Terminado no se encuentra vigente para el presente período, por ello la empresa no se encuentra cubierta ante pérdidas por desastres naturales o incidentes, considerando que el principal material del producto es a base de papel y cartón. **REF. PT A-03**

Causa

Ineficiencia en la supervisión por parte de encargados de área en relación a la vigencia de póliza de seguro en Bodega de Producto Terminado.

Efecto

Registro de pérdidas monetarias por faltantes de inventario en Bodega de Producto Terminado por desastres naturales o eventos imprevistos.

Recomendación

Se debe diseñar un reporte que permita controlar los pagos y vigencia de seguros, para ello una vez al mes asistente de Jefe de Logística debe registrar tanto en el reporte como en sistema las solicitudes de pagos, documento debe contener lo siguiente:

- Información de seguro
- Cláusulas establecidas
- Fecha y vigencia de contrato
- Prima de contrato
- Registro mensual de pagos

No. 04 Hallazgo: Incumplimiento en la revisión de calidad del producto terminado

Condición

Se comprobó incumplimiento a la política de calidad de producto terminado, al identificar cuatro ingresos de producto a Bodega que no cuentan con revisión de Control de Calidad y se presentan a continuación: REF. PT A-05

Tabla 4. Incumplimiento control de calidad

No.	Diario Ingreso	Código	Descripción	Revisión de control de Calidad
1	VRMA00128	000070	Cuaderno cosido 100 hojas C/C 46 Un	×
2	VRMA00214	000082	Cuaderno doble Anillo 100 hojas S/L M/A 48 Un	×
3	VRMA00264	000086	Cuaderno doble anillo pasta semi dura 100 hojas C/C 24 Un	×
4	VRMA00322	000088	Cuaderno doble anillo pasta dura 100 hojas C/L 18 Un	×
5	VRMA00436	005986	Sobres manila 1/2 carta 50 Un	×

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Causa

Ineficiente supervisión de responsables de Control de Calidad, al igual que Encargado de Bodega de Producto Terminado, al permitir registrar ingresos sin obtener constancia de revisión previa.

Efecto

Reclamos de clientes por constantes inconvenientes en calidad del producto, podrían optar por eliminar a la empresa dentro de sus directorios de proveedores, creando pérdidas por devoluciones y disminución de ventas.

Recomendación

Implementar una ficha debidamente enumerada para revisión, que permita cumplir de forma estricta con los requerimientos más representativos del proceso de ingreso:

- Número y fecha de Orden de producción que incluya firma del responsable de fabricación y traslado a Control de Calidad.
- Aspectos importantes a evaluar en producto con firma de supervisor de Control de Calidad, como: peso, color, cantidad, código y descripción del producto.
- Fecha de traslado y firma de auxiliar de Bodega como soporte de conteo previo a dar ingreso físico.

CUADERNOS Y MÁS S. A.
HALLAZGOS DE AUDITORÍA INTERNA
AL PROCESO DE DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2021

No. 05 Hallazgo: Ausencia de política de plazo límite de entregas a clientes

Condición

Durante revisión se comprobó la demora en entrega de pedidos de ventas a clientes departamentales, así mismo la carencia de una política que establezca tiempos límite en la organización, preparación de producto y documentación en Bodega y Logística, detalle se muestra a continuación: **REF. PT A-01 y A-09**

Tabla 5. Días demora en entregas a clientes

No.	Diario de Salida	Código	Descripción	Días de demora
1	PICK000098	000102	Cuaderno espiral 100 hojas C/L 44 Un	10
2	PICK000126	000104	Cuaderno espiral 70 hojas C/C 24 Un	15
3	PICK000235	000117	Libreta doble anillo 150 hojas 24 Un	6
4	PICK000290	000126	Papel bond 56 gm carta milimetrado resma 1 Un	4
5	PICK000317	000130	Papel bond 60 gm carta perforado resma 5 Un	8
6	PICK000459	000161	Sobres bond T-5 500 Un	7
7	PICK000485	000165	Cuaderno engrapado 100 hojas C/C 100 Un	3
8	PICK000512	004655	Cuaderno cosido empastado 100 hojas D/L 36 Un	5
				58

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Causa

Desorganización de equipos de trabajo en el departamento de Logística, al hacer registro de diarios en sistema, preparar documentación correspondiente y recolección de producto terminado.

Efecto

Disminución de ingresos de la empresa, al anular pedidos de venta a solicitud de clientes, debido a la demora de entrega de producto terminado.

Recomendación

Para implementar políticas de cumplimiento de tiempos de entrega, Jefe de Logística se debe apoyar en la creación de un cronograma que establezca las horas límite para realizar el registro, obtener documentación, entrega a transportistas y clientes departamentales, se debe fijar tiempos máximo de lo siguiente:

- Creación de pedido de venta en sistema, después de solicitud del cliente
- Emisión de factura y documento Picking
- Preparación de producto en bodega
- Coordinación de transporte
- Entrega de producto a proveedor de transporte

Los datos anteriores deben ser ingresados a un reporte diario que permita visualizar el cumplimiento de tiempos y no exceder de los límites establecidos.

No. 06 Hallazgo: Incumplimiento en facturación de pedidos de ventas**Condición**

Se identificaron tres pedidos de venta que no fueron facturados durante período 2021, por lo tanto, solicitudes no fueron entregadas al cliente y carecen de justificación y documentación soporte, los cuales se detallan a continuación:

REF. PT A-08

Tabla 6. Incumplimiento facturación

No.	Diario de Salida	Código	Descripción	Facturación pedidos de ventas	Entrega a cliente
1	PICK000028	000097	Cuaderno engrapado 80 hojas D/L 125 Un	×	×
2	PICK000448	004670	Papel bond 120 gm oficio S/L resma 1 Un	×	×
3	PICK000474	004675	Papel kraft 60 gm 90.0X90.0 plg 100 Un	×	×

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Causa

Insuficientes herramientas para el Jefe de Logística en su departamento, al hacer revisión de entrega de producto contra pedidos de venta diarios y emisión de facturación de la empresa.

Efecto

Disminución de ingresos de la empresa, al anular pedidos de ventas a solicitud de los clientes, debido al incumplimiento de entregas y facturación de pedidos de ventas.

Recomendación

Crear un reporte que permita tanto al Departamento de Ventas como a Logística de forma semanal, verificar el estatus de cada pedido de ventas, el cual debe contener lo siguiente:

- Fecha de pedido de venta
- Información del cliente
- Número y monto de pedido de venta
- Fecha de facturación y de entrega
- Número y monto de factura

No. 07 Hallazgo: Contrato de proveedor de transporte vencido e insuficientes cláusulas establecidas

Condición

Al hacer lectura de contrato de proveedor de transporte, se logró comprobar que no se encuentra vigente y que las cláusulas establecidas no incluyen gastos por daños a mercadería durante el recorrido, viáticos y pagos a personal. Los cuales se detallan a continuación: REF. PT A-04

Tabla 7. Días demora en entregas a clientes

Trimestre	Daños a mercadería por transportista	Pago de viáticos (Combustible y alimentación)	Pagos adicionales a transportista
Primer	x	x	x
Segundo	x	x	x
Tercer	x	x	x
Cuarto	x	x	x

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la administración

Causa

Gerencia carece de asesoría legal, ello no permite establecer lineamientos con proveedor de transporte para el presente período.

Efecto

Reconocimiento de gastos adicionales al momento de no establecer cláusulas específicas con proveedor de transporte a través de un documento formal escrito.

Recomendación

Después de contactar a un asesor legal, mínimo una vez al año se debe establecer un contrato con proveedor de transporte donde se establezca lo siguiente:

- Vigencia de contrato
- Tarifas por tipo de transporte y kilómetro recorrido

Gastos por daños a mercadería en el recorrido pertenecen a proveedor, al igual que viáticos y pagos a personal

4.4.3. Plan de acción



PLAN DE ACCIÓN DE AUDITORIA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2021

Guatemala, 31 de marzo de 2022

A Consejo de Administración
Cuadernos y Más, S.A.

Con base al programa de trabajo del departamento de Auditoría Interna al Proceso de Ingreso y Despacho en Bodega de Producto Terminado, correspondiente al período 2021, se presenta el presente Plan de acción.

El alcance de la auditoría incluyó realizar pruebas analíticas y sustantivas para determinar el cumplimiento de aspectos legales y regulaciones aplicables, control interno a los procesos antes indicados. El informe incluye cuadros de seguimiento con las situaciones de mejora pendientes de realizar, así como los avances de los mismos.

El presente plan fue discutido el día 28 de marzo 2022 con Accionistas y Gerencia General para la discusión de las situaciones de mejora para corregir las excepciones detectadas.

Yessely Yamilette Díaz Gordillo
Encargado de auditoría

Lic. Luis Enrique Hernández Carrillo
Dirección



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PA - 01 1/2
Hecho por:	YD
Fecha	01/03/2022
Revisado por:	LH
Fecha	31/03/2022

PLAN DE ACCIÓN DE INGRESOS DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Área	Hallazgo	Plan de acción	Fecha compromiso cierre punto	Responsable	Estatus	Comentario	Ref.	Ref.
INGRESOS DE PRODUCTO TERMINADO									
1	Logística	Políticas insuficientes para el desempeño del proceso de devoluciones.	Analizar proceso de devolución y solicitar autorización para implementar nuevas políticas.	15/03/2022	Gerente de Operaciones y Jefe de Logística	Finalizado	Se autorizó y capacitó personal con las nuevas políticas a aplicar según informe de auditoría interna.	H-01	86
2	Bodega de Producto Terminado	Inadecuada segregación de funciones en Bodega para el desempeño del proceso.	Designar a un asistente responsable de la revisión de registros de ingresos y autorización de los mismos.	31/03/2022	Encargado de Bodega de Producto Terminado y Jefe de Logística	Finalizado	Se designó a responsable de registros y se creó usuario en sistema, dando capacitación correspondiente.	H-02	87
3	Logística	Pólizas de seguro vencido contra hechos catastróficos.	Crear un reporte que permita cumplir la revisión de vigencia de pólizas de seguros a Jefe de Logística.	15/03/2022	Gerente de Operaciones y Jefe de Logística	Finalizado	Se creó reporte para actualización mensual y revisión de vigencia por el departamento de Logística.	H-03	89
4	Control de Calidad	Incumplimiento de la revisión de calidad del producto terminado.	Diseñar una ficha de revisión que permita verificar el cumplimiento de atributos de producto terminado.	15/03/2022	Encargado de Control de Calidad	Finalizado	Se ha autorizado formato para revisión de Control de Calidad como requisito estricto para dar ingreso de producto, personal fue capacitado para su uso correspondiente.	H-04	90



UADERNOS Y MÁS, S.A.

**AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO DE INGRESO Y DESPACHO
EN BODEGA DE PRODUCTO TERMINADO
AL 31 DE DICIEMBRE 2021**

PT	PA - 01 1/2
Hecho por:	YD
Fecha	01/03/2022
Revisado por:	LH
Fecha	31/03/2022

PLAN DE ACCIÓN DE DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO

No.	Área	Hallazgo	Plan de acción	Fecha compromiso cierre punto	Responsable	Estatus	Comentario	Ref.	Ref.
DESPACHOS DE PRODUCTO TERMINADO									
5	Logística	Políticas insuficientes para el desempeño de despachos a clientes departamentales.	Analizar e implementar los tiempos máximos razonables que debe cumplir el personal expuestos en informe de auditoría.	31/03/2022	Jefe de Logística	Finalizado	Existió la necesidad de implementar un cronograma para poder implementar los tiempos necesarios máximos para realizar entregas, según lo expuesto en informe de auditoría.	H-05	92
6	Logística	Incumplimiento en facturación de pedidos de ventas.	Diseñar un reporte que permita controlar la facturación de pedidos de venta.	31/03/2022	Jefe de Logística	Finalizado	Se capacitó e implementó reporte en Logística para control de cada uno de los pedidos de ventas diarios.	H-06	93
7	Logística	Contrato de proveedor de transporte vencido e insuficientes cláusulas establecidas.	Para reanudar vigencia y establecer nuevas cláusulas se contactará asesor legal y se solicitará reunión con proveedor de transporte.	20/03/2022	Gerente de Operaciones y Jefe de Logística	Finalizado	Con el apoyo de asesor legal se realizó reunión con proveedor de transporte, donde se acordaron nuevas cláusulas en contrato, según lo expuesto en informe de auditoría.	H-07	95

CONCLUSIONES

1. La política interna de devolución de producto debe respetar lo establecido en leyes tributarias de Guatemala, por lo tanto, cuando se autoriza una devolución se debe cumplir conforme lo establecido en el artículo 20 de la Ley del Impuesto del Valor Agregado, que indica que el plazo máximo de reclamo del Impuesto al Valor Agregado, no puede exceder de dos meses después de haber presentado reporte y formulario de ventas correspondiente a la Superintendencia de Administración Tributaria.
2. El desempeño del proceso de ingreso de producto terminado es de gran importancia para la empresa, pues el cumplimiento eficiente de cada actividad y obtener la disponibilidad exacta de producto físico en Bodega y en sistema, las ventas y entregas pueden realizarse con éxito, sin embargo, existen inconvenientes que deben ser solucionados como: Incumplimiento a la revisión de producto por Control de Calidad.
3. La demora en entrega de producto a clientes es considerada el principal inconveniente con clientes departamentales, el cual se origina por desorganización dentro de la empresa, por lo tanto, el total de entregas realizadas reportadas con demora.
4. La adquisición y vigencia de cobertura de póliza de seguro, permite a la empresa anticiparse a pérdidas monetarias por consecuencia de daño, extravío o robo de producto terminado. Así mismo la no vigencia de contratos específicos con proveedor de transporte permite que la empresa carezca de un documento formal que indique la forma de proceder ante inconvenientes con pérdidas de producto y gastos de entrega, por ello se ve obligada a realizar pagos extras de fletes.

RECOMENDACIONES

1. Para una adecuada autorización de devolución de producto, se debe implementar política específica que permita la eficiencia del proceso y cumplimiento de leyes tributarias guatemaltecas, siendo principalmente la Ley del Impuesto al Valor Agregado que establece el plazo máximo de dos meses para su realización y los documentos formales necesarios para su validez como la emisión de factura y nota de crédito.
2. Es necesario dar seguimiento al Plan de Acción establecido, por Gerente de Operaciones y Jefe de Logística, principalmente a la implementación de herramientas como la ficha de revisión que permitirá la evaluación del producto por Control de Calidad antes de realizar un ingreso y el diseño del sistema de códigos de barras para llevar el correcto registro en Bodega. Así mismo, es imprescindible que auditoría interna realice y cumpla un plan específico para examinar, pues permitirá mitigar riesgos en Bodega.
3. Establecer un cronograma con tiempos máximos de entrega específicos para el proceso de despacho el cual deberá incluir horas límite para lo siguiente: registro, documentación, entrega a proveedor de transporte y clientes, con ello podrá aumentar la organización del equipo de trabajo, reducir la demora en entrega y asegurar la satisfacción del cliente.
4. Implementar herramientas necesarias como reporte de pagos de póliza y contar con un asesor de seguros que le permita la cobertura de cierta cantidad monetaria sobre Bodega de producto terminado, mismo permitirá disminuir efectos ante riesgos de pérdida o robo de producto. Y para reducir gastos adicionales de fletes se debe establecer un contrato con proveedor de transporte, documento permitirá delegar cierta responsabilidad al momento de despacho de producto, mediante cláusulas específicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de la República de Guatemala y sus reformas, 1985, 92 páginas.
2. Brume González, Mario Javier, Estructura organizacional, Primera edición Barranquilla, ITSA, 2019, 63 páginas.
3. Calvache, D, y Sarmiento, J., Propuesta de mejoramiento en los procesos de compra y de gestión de inventarios para la empresa, Abraxas Distribuciones S.A.S. Pontificia Universidad Javeriana, Cali, Colombia, 2015, 101 páginas.
4. Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos para las organizaciones: El capital humano de las organizaciones, Décima edición, Mc Graw-Hill, México, 2017, 442 páginas.
5. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala, Código de Ética Profesional, Guatemala, 2018, 35 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas vigentes, 2012, 79 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 16-2010, Ley de Alianzas para el Desarrollo de Infraestructura Económica, 2010, 48 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas vigentes, 1992, 52 páginas.
9. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Número 34-96, Ley del Mercado de Valores y Mercancías, 2008, 44 páginas.

10. Congreso de la República de Guatemala, Decreto del Congreso Número 2-70, Código de Comercio de Guatemala y sus reformas vigentes, 2016, 142 páginas.
11. Congreso de la República de Guatemala, Decreto del Congreso Número 6-91, Código Tributario y sus reformas vigentes, 1991, 65 páginas.
12. Fajardo Ortiz, Mercedes y Soto González, Carlos, Gestión Financiera Empresarial, Primera edición, UTMACH, Ecuador, 2018, 183 páginas.
13. Gómez Parada, Edgar Javier, Relación entre internacionalización e innovación en empresas exportadoras de Santander, Segundo Congreso Internacional de en Administración y Negocios Internacionales, U. Pontificia Bolivariana, Colombia, 2017, 788 páginas.
14. Heinz, Weihrich, Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación, Décima quinta edición, McGraw Hill, México, 2017, 682 páginas.
15. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores (IGCPA) – Guía de auditoría No. 18. Décima Edición. Comisión de Auditoría Interna, Guatemala, 2019, 397 páginas.
16. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Normas Internacionales de Auditoría, México, 2020, 949 páginas.
17. International Auditing and Assurance Standards Board -IAASB-, Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados, 2018, 1264 páginas.

18. Jacobs, Robert F., Administración de operaciones: Producción y cadena de suministros, Décima quinta edición, Mc Graw Hill, México, 2019, 810 páginas.
19. Jay, Heizer, Principios de administración de operaciones, Novena edición, Pearson Educación, México, 2017, 762 páginas.
20. L. Hill, Charles W., Schilling, Melissa A. y Jones, Gareth R., Administración estratégica: Enfoque integral, Décima segunda edición, Cengage Learning, México, 627 páginas.
21. Mankiw, N. Gregory y García Álvarez, Consuelo (traducción), Principios de economía, Octava edición, Cengage Learning Editores, México, 2021, 891 páginas.
22. Márquez Arcila, René Humberto, Auditoría Forense, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., Primera edición, 2018, 427 páginas.
23. Ministerio de Gobernación de la República de Guatemala, Decreto-Ley Número 106, Código Civil y sus reformas, 2017, 275 páginas.
24. Niebel, Benjamín. Ingeniería Industrial: Métodos, estándares y diseño del Trabajo, Décima cuarta edición, Alfaomega, México, 2019.
25. Ramírez Padilla, David Noel, Contabilidad administrativa: Un enfoque estratégico para la competitividad, Décima edición, McGraw-Hill, México, 2019, 654 páginas.
26. The Institute of Internal Auditors (IIA), Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, Estados Unidos, 2017, 109 páginas.

WEB-GRAFÍAS

27. Congreso de la República de Guatemala, Consultado el 11 noviembre del 2021, Disponible en: <https://www.congreso.gob.gt/contenido/20#gsc.tab=0>
28. Ministerio de trabajo y previsión social, Consultado el 6 de noviembre del 2021, Disponible en: [Ministerio de Trabajo y Previsión Social - Leyes Ordinarias \(mintrabajo.gob.gt\)](http://Ministerio de Trabajo y Previsión Social - Leyes Ordinarias (mintrabajo.gob.gt))
29. Superintendencia de Administración Tributaria, Consultado el 06 de diciembre del 2021, Disponible en: <https://portal.sat.gob.gt/portal/leyes-reglamentos-los-impuestos/>
30. The Institute of Internal Auditors, Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, Consultado el 12 diciembre del 2021, Disponible en: www.theiia.org