

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**“EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN  
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA  
DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE  
TERRESTRE INTERNACIONAL”**

**TESIS**

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

**POR**

**NANDY NAHOMY ORTIZ CHÁVEZ**

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

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE**

**LICENCIADA**

**GUATEMALA MAYO DE 2021**

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

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

**EXONERADA DE LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

De conformidad con los requisitos establecidos en el Capítulo III, Artículo 15 y 16 del Reglamento para la Evaluación Final de Exámenes de Áreas Prácticas Básicas y Examen Privado de Tesis y al inciso 5.4, subinciso 5.4.2, sub-subinciso 5.4.2.1 del punto quinto, del Acta 3-2013, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 5 de Marzo de 2013.

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

Presidente:	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas
Secretario:	Licda. Dina Elizabeth Vargas Reyes
Examinador:	Dr. Manuel Alberto Selva Rodas

Guatemala, 30 de junio de 2020

Licenciado  
Felipe Hernández Sinca|  
Director de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Su despacho

Estimado Sr. Director:

De conformidad con el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 243-2018 de fecha 13 de julio de 2018, del Director de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, se le dio seguimiento y orientación a la estudiante Nandy Nahomy Ortiz Chávez en el proceso de la elaboración del trabajo de tesis titulado "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL", el cual me permito informar que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales, del tema en mención.

El trabajo de tesis presentado reúne los requisitos profesionales exigidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto, no tengo inconveniente en emitir dictamen favorable sobre el estudio realizado; el cual deberá presentar previamente para someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar al título de Contadora Pública y Auditora en el grado académico de Licenciada.

Atentamente,

  
Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales  
Colegiado No. 6426

Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales  
Contador Público y Auditor  
Colegiado 6426

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



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

J.D-TG. No. 0475-2021  
Guatemala, 07 de junio del 2021

Estudiante  
NANDY NAHOMY ORTÍZ CHÁVEZ  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 12-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 01 de junio de 2021, que en su parte conducente dice:

**"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES**

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

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

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

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

NOMBRE	REGISTRO	TEMA DE TESIS
NANDY NAHOMY ORTÍZ CHÁVEZ	ACADÉMICO 200711887-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL

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

M.CH



## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Por la vida, su amor infinito y por cada bendición derramada en mí, para poder culminar con éxito una meta más.

### **A MIS PADRES**

Rudy Giovanni Ortiz de León y Elvia Marina Chávez Morales, por su apoyo incondicional en todo momento, su paciencia, esfuerzo y amor.

### **A MIS HERMANOS**

Gabriela, Joshua, por su amor y su apoyo siempre.

### **A MIS FAMILIARES**

Por su apoyo, cariño y respeto.

### **A MIS AMIGOS**

Por sus consejos, amistad y conocimiento a mi crecimiento personal y profesional. En especial a Susana Morales y Estela Miranda

### **A MI ASESOR DE TESIS**

Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales, por su asesoría, experiencia profesional, apoyo y conocimientos transmitidos hacia mi persona.

### **A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Por abrir sus puertas y brindarme los conocimientos necesarios para la culminación de mi carrera profesional.

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

Por brindarme el honor y la oportunidad de desarrollarme como profesional de éxito, en tan gloriosa cada de estudios

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>i</b>
 <b>CAPÍTULO I</b> <b>EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL</b>  	
1.1 Aspectos Generales	1
1.2 Definición empresa transporte terrestre internacional	2
1.2.1 Elementos de la empresa	3
1.3 Objetivo	4
1.4 Importancia	5
1.5 Clasificación de las empresas de transporte terrestre internacional	5
1.6 Estructura Organizacional	8
1.7 Legislación aplicable	9
1.7.1 Asamblea Nacional Constituyente. Acuerdo Legislativo 18-93 Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas	10
1.7.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70, Código de Comercio y sus Reformas	10
1.7.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- y sus Reformas	11
1.7.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad –ISO	12
1.7.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria Libro I, Impuesto sobre la Renta y sus Reformas	12
1.7.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91, Código Tributario y sus reformas	13

1.7.7	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.	13
1.7.8	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo y sus Reformas	14
1.7.9	Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 76-78, Ley Reguladora del Aguinaldo y sus Reformas	15
1.7.10	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público	15
1.7.11	Congreso de la República de Guatemala, Decreto 295, Ley Orgánica del Seguro Social y sus Reformas	16
1.8	ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad	16

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

2.1	Definición de cuentas por cobrar	17
2.2	Naturaleza de las cuentas por cobrar	17
2.3	Valoración de las cuentas por Cobrar	18
2.4	Importancia de las cuentas por cobrar	18
2.5	Clasificación de las cuentas por cobrar	19
2.6	Objetivos de las cuentas por cobrar	20
2.7	Administración de las cuentas por cobrar	21
2.8	Aspectos financieros relacionados al crédito	21
2.9	Contabilización de las cuentas por cobrar	22
2.10	Objetivos, políticas y procedimientos de crédito	23
2.10.1	Objetivo del crédito	23
2.10.2	Políticas de crédito	23

2.10.3	Procedimientos para otorgar un crédito	24
2.11	Antigüedad de cuentas por cobrar	26
2.12	Documentos contables en las cuentas por cobrar	27
2.13	Definición de cobranza	29
2.13.1	Procedimientos básicos de cobranza	30
2.13.2	Políticas de cobranza	31
2.14	Cuentas incobrables	32
2.14.1	Características de las cuentas dudosas e incobrables	33
2.14.2	Aspectos legales para cuentas incobrables	34

### **CAPÍTULO III**

#### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR**

3.1	Antecedentes	35
3.2	Definición del manual	36
3.3	Importancia de los manuales	36
3.4	Objetivos de los manuales	36
3.5	Clasificación de manuales	37
3.6	Definición de manual de políticas y procedimientos contables	40
3.7	Objetivos de los manuales de políticas y procedimientos	40
3.8	Contenido del manual de políticas y procedimientos contables	40
3.9	Políticas	41
3.10	Procedimientos	41
3.11	Los flujogramas	42

3.12	Características del manual de políticas y procedimientos contables	42
3.13	Ventajas del manual de políticas y procedimientos contables	42
3.14	Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos	43
3.15	Definición de Contador Público y Auditor	44
3.15.1	Perfil del Contador Público y Auditor	44
3.15.2	Características del Contador Público y Auditor	44
3.15.3	Campos de aplicación del Contador Público y Auditor	45
3.16	La participación del Contador Público y Auditor en la elaboración de manuales	46
3.17	El Contador Público y Auditor como consultor	47
3.18	Definición de consultoría	48
3.19	Características de la consultoría	48
3.20	Alcance de los servicios de consultoría	48
3.21	Fases de la consultoría	49
3.22	El Contador Público y Auditor como consultor en una empresa de transporte terrestre internacional.	50
3.23	Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000	51
3.23.1	Alcance	52
3.23.2	Objetivos	53
3.24	Norma internacional sobre servicios relacionados 4400	54
3.24.1	Introducción	54
3.24.2	Objetivo de un encargo de procedimientos acordados	55

## CAPÍTULO IV

### EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes de la empresa de transporte terrestre internacional	56
4.2	Carta de solicitud de los servicios profesionales	59
4.3	Carta de propuesta de servicios profesionales	60
4.4	Carta de aceptación del cliente	63
4.4.1	Fase de elaboración y/o planificación	64
4.5	Diagnóstico de la empresa	69
4.5.1	Instrumentos de investigación	70
4.5.2	Resultado del diagnóstico	96
4.6	Oficio de entrega	97
4.7	Informe de aseguramiento y servicios prestados	98
4.8	Informe a la gerencia	99
4.9	Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar	105
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>240</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>241</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>242</b>

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Descripción</b>		<b>Página</b>
	<b>Tablas</b>	
1	Resumen general de antigüedad de saldos	182
2	Resumen de cuentas por cobrar por tipo de clientes	182
3	Resumen de antigüedad de saldos de clientes especiales	183
4	Resumen de antigüedad de saldos de Clientes Frecuentes	183
5	Resumen de antigüedad de saldos de clientes especiales	184
	<b>Figuras</b>	
1	Organigrama organizacional de TRANSPORTIZ, S.A.	61

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas de transporte terrestre internacional son parte integrante del sistema económico del país, tienen el propósito de contribuir al desarrollo de la actividad productiva, la generación de empleos y en general convertirse en un instrumento de fomento económico.

En el mercado guatemalteco estas empresas han tenido un mayor auge que años anteriores, lo que ha originado que exista una competencia entre empresas, en donde su fin primordial es ser la primera opción para los clientes.

El motivo del desarrollo del presente tema de tesis, respecto al “El contador público y auditor en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar en un empresa de transporte terrestre internacional”, está basado fundamentalmente en:

1. La necesidad de proveer a la administración de la empresa una herramienta adecuada para el establecimiento de procedimientos eficientes y eficaces en el manejo, control, custodia y registros contable en el área de cuentas por cobrar.
2. Orientar al personal involucrado en los diferentes procesos, que la gerencia pueda evaluar y minimizar los riesgos operativos y así contribuir a la consecución de los objetivos de la empresa.

Presentar de manera confiable y segura los estados financieros de la empresa.

El contenido de la tesis está integrado por cuatro capítulos los cuales se resumen de la siguiente forma: Capítulo I “Empresas de Transporte Terrestre Internacional” en el cual se detallan los aspectos generales de las empresas, las distintas clasificaciones, descripción de las empresas de transporte terrestre internacional y la legislación aplicable para sus actividades comerciales en Guatemala.

El Capítulo II “Cuentas por Cobrar” describe las cuentas por cobrar, sus principales objetivos, su importancia, funciones, políticas y procedimientos de crédito, cobranza y los documentos contables relacionadas al área.

En el Capítulo III de este trabajo se denomina: “Manual de Políticas y Procedimientos Contables y El Contador Público y Auditor Como Consultor” en el mismo se define los manuales, la clasificación general, se hace énfasis en los manuales de normas y procedimientos contables, las características, importancia, objetivos, contenido del manual y las fases para la elaboración. Además muestra el perfil del Contador Público y Auditor, las características que debe poseer, el alcance de su trabajo como tal, y las normas que rigen su actuar dentro del ámbito profesional.

El Capítulo IV muestra el desarrollo del caso práctico “El Contador Público y Auditor en la Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables Para el Área de Cuentas Por Cobrar en una Empresa de Transporte Terrestre Internacional” en el cual se detallan las actividades que se llevan a cabo, para elaborar un manual en el área de cuentas por cobrar. Al presentar un ejemplo práctico en el que se conoce la empresa desde los antecedentes, se realiza un diagnóstico de la situación actual, emisión de un informe gerencial y la herramienta como producto final.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas consultadas para la comprensión y el desarrollo de la presente tesis.

## CAPÍTULO I

### EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL

#### 1.1 Aspectos Generales

“En mercados muy competitivos los plazos de entrega suelen ser muy estrictos por los clientes. Realizar entregas tarde o de forma defectuosa, puede significar perder a un cliente, por lo que la correcta coordinación de todas las actividades, desde que se inicia una operación hasta que se termina, constituye una labor fundamental. Esta labor de coordinación de todas las fases necesarias para que el cliente reciba en tiempo y forma su mercancía es lo que se conoce como logística, y dentro de esta actividad, el transporte juega un papel fundamental, ya que tiene un impacto muy significativo en los precios, el medio ambiente y el consumo de energía.

El transporte terrestre internacional es una función clave en la vida de las empresas, la evolución y los profundos cambios surgidos en la logística de materiales, tales como las nuevas técnicas de planificación integrada, los sistemas para gestión de almacenes, la planificación y control de flotas de transporte y la comunicación y transmisión de datos, requieren formar específicamente a mandos intermedios en la gestión y organización de los recursos humanos y materiales disponibles en el proceso de transporte y distribución comercial.” (2:20)

“En Guatemala las empresas de transporte terrestre internacional han ido evolucionando, en épocas antiguas las fuerza humana con la ayuda de otros objetos eran las herramientas principales para la transportación de mercancía de un lugar a otro.

Con la construcción de la carretera del Atlántico a finales de los años cuarenta, empezaron a surgir las primeras empresas de transporte, las cuales empezaron a trasladar los productos de una región a otra, ya sea, nacional o internacionalmente.

Una década más tarde empezaron a surgir otros medios terrestres más modernos, no solo se hablaba de camiones, sino de plataformas, furgones y contenedores.

La capacidad global de transporte refleja la potencia económica de un país, ya que no basta con tener buenas producciones, sino lograr poder transportar el producto de un lugar a otro, con el fin de ampliar los mercados consumidores.

El papel que estas empresas han tenido en el desarrollo económico del país y la importancia que hasta la fecha tienen, hacen que se apoderen del mercado, logrando ser el dominador del transporte terrestre de carga en Guatemala.” (31:1)

## **1.2 Definición empresa transporte terrestre internacional**

“Es la unidad económica-social, que conjunta y combina diversos factores de la producción para generar un producto o servicio, con el fin de lucro”. (4:5)

El Decreto 2-70, Código de Comercio de Guatemala y Sus Reformas, en su artículo 655 define a la empresa mercantil como “el conjunto de trabajo, elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público con propósito de lucro o de manera sistemática, bienes y servicios”. (5:129)

“Las empresas, son unidades económicas y jurídicas formadas por un conjunto de factores, cuya función principal es la creación de utilidad, son aquellas que se dedican a comprar y a vender a los consumidores.

En otras palabras son las unidades económicas que cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros las cuales se organizan sujetándose a las Normas de Derecho Mercantil del país, con la finalidad de comprar bienes y

servicios para su venta a la colectividad, quien los consume y satisface sus necesidades.” (4:6)

“Las empresas de transporte terrestre internacional, son: todas aquellas empresas que se dedican o realizan el acto propio de comercio y su función principal es el proveer servicio de conducción y logística de carga pesada de productos terminados, materias primas y cualquier bien físico objeto de traslación de un país a otro, en la cual interfieren dos intermediarios que son el productor-exportador y el consumidor-importador.

La eficacia de las empresas de transporte es medida por la capacidad que tienen de transportar personas o mercancías a cortas o largas distancias, a un bajo costo, en el menor tiempo posible y para ello deben contar con la infraestructura necesaria.” (32:2)

### **1.2.1 Elementos de la empresa**

“Para el funcionamiento adecuado de una empresa es necesario una serie de elementos que contribuyan al logro de objetivos fijados por la administración, quien deberá de utilizar de manera eficiente estos recursos para lograr el éxito y continuidad del negocio.

#### **a) Elementos financieros**

Son los elementos monetarios con que dispone la empresa para ejecutar sus decisiones.

Las aportaciones de los socios, las utilidades, los ingresos por ventas, los bonos, los créditos, los préstamos entre otros ingresos son parte de este tipo de recursos y de la correcta administración, asignación y control depende el logro de objetivos de la organización.

### **b) Elementos materiales**

Son los bienes tangibles e insumos propiedad de la organización. Como materia prima, propiedad planta y equipo. Estos contribuyen a la generación de ganancias.

### **c) Elemento humano**

El factor humano es el elemento clave para lograr los objetivos de cualquier organización. El personal debe reunir las cualidades, las competencias y los conocimientos necesarios para desempeñarse eficientemente en los distintos puestos y niveles jerárquicos de la empresa.

El recurso humano es importante porque al aplicar adecuadamente los conocimientos, comunicación y destrezas, contribuyen al crecimiento y organización, desarrollan valores, crean la cultura y todo esto desde el nivel operativo hasta el gerencial o directivo de la empresa". (25:193)

## **1.3 Objetivo**

“Las empresas de transporte terrestre internacional tienen como objetivo principal el traslado de personas o bienes de un lugar a otro, ya sea dentro del territorio nacional o fuera de el, con el fin de obtener una remuneración por los servicios prestados.

Entre otros objetivos podemos mencionar los siguientes:

#### De servicio

- Brindar un excelente servicio de conducción y logística de carga pesada terrestre internacional a los clientes, para satisfacer sus necesidades.

#### Social

- Las empresas utilizan la fuerza humana que constituye el elemento eminentemente activo en la empresa y desde luego, el de máxima dignidad, dándoles un buen estrato social de acuerdo a su rendimiento laboral

## Económico

- Son fuente de trabajo y producción, ya que el empresario invierte parte de su utilidad para crear nuevos puestos de trabajo y por lo tanto un aumento en los márgenes de utilidad.

### **1.4 Importancia**

La importancia de las empresas de transporte terrestre internacional dentro del sistema económico nacional, es la de proporcionar fuentes de empleo y generar movimientos económicos dentro y fuera del país, así mismo ofrecer al productor-exportador y el consumidor-importador un excelente servicio de transporte terrestre internacional.

En los últimos años, las exportaciones e importaciones de mercancías han tenido una importancia muy significativa en donde las empresas de transporte terrestre internacional juegan un papel muy importante, ya que se convierten en el medio dominante en el mercado, las cuales nos permiten trasladar mercancías en menor tiempo.

Unos de los factores detonantes para poder cumplir con las entregas en tiempo y forma, depende mucho de la condición de las carreteras tanto nacionales como internacionales.” (2:22)

### **1.5 Clasificación de las empresas de transporte terrestre internacional**

“Debido a su constante evolución y la importancia que ha alcanzado en el intercambio comercial internacional de las mercancías, las empresas de transporte terrestre internacional las podemos clasificar de la siguiente manera:

#### **Según el ámbito de operación**

- Nacionales: son las que cuentan con autorización de efectuar movimientos terrestres dentro del territorio nacional.

- Internacionales: son aquellas con autorización de efectuar movimientos terrestres diferentes países.
- Mixtas: son las que efectúan movimientos terrestres dentro del territorio nacional como internacional.

### **Según el sector de actividad**

- De carga: son las empresas que se dedican a la transportación de mercancías.
- Encomienda: las que se dedican al envío de paquetes pequeños.
- Pasajeros: transporta personas.

### **Según la nacionalidad de su matrícula**

- Nacionales: son las que su matrícula ha sido emitida en el país de origen
- Extranjero: son las que su matrícula ha sido emitida en otro país.

### **Según su modalidad**

- Ordinario: son las que cuentan con una sola modalidad de transporte (terrestre, marítimo, aéreo).
- Multimodal: son las que utilizan diferentes medios de transporte en una misma operación de transito aduanero.”(2:23)

### **Según Código de Comercio y sus reformas, Decreto No. 2-70**

“En Guatemala las empresas pueden constituirse en:

- Forma individual: quienes están identificadas tributariamente por un único propietario.
- Forma Colectiva: como sociedades las cuales están constituidas legalmente por dos o más personas para realizar actividades comerciales, contraen derechos, obligaciones y se clasifican según el artículo 10 del Código de Comercio en:

- a) Sociedad Colectiva: Existe bajo una razón social a la que debe agregársele obligatoriamente la leyenda y Compañía, Sociedad Colectiva; los socios responden en modo subsidiario, ilimitado y solidariamente de las obligaciones sociales.
  
- b) Sociedad en comandita simple: Es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación.

En la razón social deberá agregársele compañía sociedad en comandita y cualquier persona que no sea socio comanditado pero su nombre aparezca en la razón social quedará obligado en favor de terceros al igual que los socios comanditados.

- c) Sociedad de responsabilidad limitada: Es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social. La denominación social se formará libremente con el agregado obligatorio de y Compañía limitada.
  
- d) Sociedad anónima: Tiene el capital dividido y representado por acciones nominativas. La responsabilidad de los accionistas se limita a la cantidad de acciones que posea.  
El nombre de la sociedad es libre con el agregado obligatorio de Sociedad Anónima, el capital de esta sociedad se reconoce bajo las modalidades de autorizado, suscrito y pagado.
  
- e) Sociedad en comandita por acciones: Es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria

por las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de sus acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima.

La fiscalización para esta sociedad se registrará por lo dispuesto para las sociedades anónimas.

- f) Sociedad de Emprendimiento: Es aquella que se constituye con una o más personas físicas que solamente están obligados al pago de sus aportaciones representadas en acciones, formando una persona jurídica distinta a la de sus accionistas. Los ingresos totales anuales de una sociedad de emprendimiento no podrán rebasar los cinco millones de Quetzales (Q.5,000,000.00).
- g) Sociedad de Copropiedad: Es aquella que posee dos o más propietarios, pero sin establecer una sociedad u otro tipo de organización legal. Los propietarios obran de común acuerdo en todas sus operaciones mercantiles y hasta judiciales que se deriven de la misma.” (6:3)

## **1.6 Estructura Organizacional**

“La estructura organizacional 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.

En una empresa, la estructura organizacional siempre va a depender de la cantidad de operaciones y que la misma esté basada en tres principios fundamentales que son: la responsabilidad, la segregación de funciones y la delegación de autoridad.

La segregación de funciones implica que la empresa disponga de:

- un manual de políticas y procedimientos establecido dentro de la empresa,

- que el recurso humano cuente con el perfil necesario para acometer con responsabilidad y calidad sus labores,
- distinguir dónde parten sus funciones y responsabilidades,
- tener conocimiento del árbol y nivel jerárquico de decisión en la empresa.

Ninguna persona está facultada para realizar las operaciones de aprobación, ejecución, registro, custodia y debe existir claramente la independencia de operaciones, para la reducción de los riesgos, errores o fraudes en el desempeño del trabajo.

Es responsabilidad de la parte administrativa, dirigir las operaciones de la empresa, para que el logro de los objetivos y toma de decisiones sean los adecuados y que conlleven al éxito de la empresa.

En la empresa se engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí, mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración.”  
(22:205)

## **1.7 Legislación aplicable**

Formalizar una empresa, implica cumplir con los trámites de inscripción, registros y operaciones que la ley establece según el tipo de empresas y el giro de la misma, es decir la actividad a la que se dedica. Los aspectos más importantes de una empresa formal son:

- a) Contar con la Patente de Comercio.
- b) Cumplir con el pago de impuestos.
- c) Cumplir con las regulaciones de operación que tienen que ver con aspectos laborales, sanitarios y de protección al medio ambiente.

Las leyes otorgan derechos y obligaciones, desde el momento de constitución de las empresas, según el Código de Comercio de la República de Guatemala.

Es por ello que dentro de la legislación aplicable que regula el funcionamiento de la empresa podemos encontrar:

### **1.7.1 Asamblea Nacional Constituyente. Acuerdo Legislativo 18-93 Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas**

“Es la ley suprema de la República de Guatemala, en la cual se rige todo el Estado y sus demás leyes. La Constitución Política de la República de Guatemala actual fue creada por una Asamblea Nacional Constituyente, el 31 de mayo de 1985, la cual lo hizo en representación del pueblo con el objeto de organizar jurídicamente y políticamente al Estado, así como, también contiene los derechos fundamentales de los miembros de su población. También es llamada Carta Magna.” (3:2)

La Constitución Política de la República de Guatemala es la ley suprema en la cual se rige todo el estado y sus leyes; están determinados los derechos y obligaciones de los habitantes de la nación, la forma de gobierno y la organización de poderes.

### **1.7.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70, Código de Comercio y sus Reformas**

“El Código de comercio establece en su artículo 1 que los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se regirán por las disposiciones de este código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.” (6:1)

El código de comercio regula la organización y las relaciones mercantiles que se dan entre los comerciantes, profesionales, negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles en el territorio de Guatemala. Entre el contenido del código están las normas para la constitución y clasificación de diversas organizaciones, las operaciones contables, forma de administración, derechos, prohibiciones.

“Los comerciantes operarán su contabilidad por si mismos o por persona distinta designada expresa o tácitamente, en el lugar donde tenga su domicilio la empresa o en donde tenga su domicilio fiscal el contribuyente. Sin embargo, aquellos comerciantes individuales cuyo activo total exceda de veinte mil quetzales

(Q20,000.00) y toda sociedad mercantil, están obligados a llevar su contabilidad por medios de Contadores.

Los libros exigidos por las leyes tributarias deberán estar en el domicilio fiscal del contribuyente o en la oficina del contador del contribuyente que esté registrado ante la Superintendencia de Administración Tributaria, en los casos que aplique la obligación de tener un contador.” (6:82)

### **1.7.3 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92 Ley del Impuesto al Valor Agregado -IVA- y sus Reformas**

“La ley en su artículo 1 establece un impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la presente ley, cuya administración, control, recaudación y fiscalización correspondiente a la Dirección General de Rentas Internas (Actualmente la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT-).” (11:01)

“El IVA es el impuesto que grava toda actividad de venta, prestación de servicios, importaciones, el arrendamiento de bienes muebles o inmuebles, la adjudicación de bienes muebles o inmuebles, el retiro de bienes muebles por parte de los socios o dueños de la empresa, la destrucción, pérdida que implique faltante en el inventario excepto los bienes perecederos, la donación entre vivos entre otras que están sujetos al pago del impuesto.

En la ley del Impuesto al valor agregado en el artículo 10. Tarifa única. Indica que el porcentaje del impuesto será del doce por ciento (12%) sobre la base imponible y cuya tarifa del impuesto siempre deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o servicios.” (11:10)

#### **1.7.4 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad –ISO**

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

La ley ISO entró en vigencia el 01 de enero de 2009 por un plazo indefinido, este impuesto fue decreto por el Congreso de la República de Guatemala, basándose en las obligaciones que el impone al Estado la Constitución política de la República de Guatemala en materia de inversión social.” (12:11)

#### **1.7.5 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012, Ley de Actualización Tributaria Libro I, Impuesto sobre la Renta y sus Reformas**

“La ley en su artículo 1. Objeto. Decreta un impuesto sobre toda la renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean estos nacionales o extranjeros residentes o no en el país. El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro.

Artículo 2. Categorías de rentas según su procedencia. Se gravan las siguientes rentas según su procedencia:

1. Las rentas de las actividades lucrativas
2. Las rentas del trabajo
3. Las rentas del capital y las ganancias de capital

Sin perjuicio de las disposiciones generales, las regulaciones correspondientes a cada categoría de renta se establecen y el impuesto se liquida en forma separada, conforme a cada uno de los títulos de este libro.

Las rentas obtenidas por los contribuyentes no residentes se gravan conforme a las categorías señaladas en este artículo y las disposiciones contenidas en el título V de este libro.” (9:2)

#### **1.7.6 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91, Código Tributario y sus reformas**

“La ley en su artículo 1. Carácter y campo de aplicación. Las normas de este código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídica tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales.” (8:2)

El Código Tributario contiene normas que rigen las relaciones jurídicas que se originan de los tributos.

Es necesario que los contribuyentes estén debidamente inscritos y realicen el pago de sus impuestos para que en el momento que la Superintendencia de Administración Tributaria solicite la constancia del cumplimiento de sus obligaciones se pueda entregar la documentación sin inconvenientes.

#### **1.7.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles.**

“La ley en su artículo 1. Impuesto único. Se establece un impuesto único anual, sobre el valor de los bienes inmuebles situados en el territorio de la República.

Artículo 3. Objeto del Impuesto. El impuesto establecido en la presente ley, recae sobre los bienes inmuebles rústicos o rurales y urbanos, integrando los mismos el terreno, las estructuras, construcciones, instalaciones adheridas al inmueble y sus mejoras; así como los cultivos permanentes. Para los efectos de la determinación del impuesto, no integrará la base imponible el valor de los bienes siguientes:

1. La maquinaria y equipo.
2. En las propiedades rústicas o rurales, las viviendas, escuelas, puestos de salud, dispensarios u otros centros de beneficio social para los trabajadores de dichas propiedades.

Para los efectos de este impuesto, se consideran cultivos permanentes los que tengan un término de producción superior a tres (3) años.” (13:2)

#### **1.7.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo y sus Reformas**

“La ley considera en su inciso b que el derecho de trabajo constituye un mínimo de garantías sociales, protectoras del trabajador, irrenunciables únicamente para éste y llamadas a desarrollarse posteriormente en forma dinámica, en estricta conformidad con las posibilidades de cada empresa patronal, mediante la contratación individual o colectiva y, de manera muy especial, por medio de los pactos colectivos de condiciones de trabajo.

El trabajo es un derecho necesario e imperativo, o sea de aplicación forzosa en cuanto a las prestaciones mínimas que conceda la ley, de donde se deduce que esta rama del derecho limita bastante el principio de la “autonomía de la voluntad”, propio de Derecho común, el cual supone erróneamente que las partes de todo contrato tienen un libre arbitrio absoluto para perfeccionar un convenio, sin que su voluntad esté condicionada por diversos factores y desigualdades de orden económico-social.” (7:3)

### **1.7.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 76-78, Ley Reguladora del Aguinaldo y sus Reformas**

Según esta ley en el artículo 1. “Todo patrono queda obligado a otorgar a sus trabajadores anualmente en concepto de aguinaldo, el equivalente al cien por ciento del sueldo o salario ordinario mensual que éstos devenguen por un año de servicios continuos o la parte proporcional correspondiente.” (15:01)

También especifica que el pago debe contar con su constancia escrita, el conteo inicia el uno de diciembre de un año y finaliza el treinta de noviembre del siguiente año, constituye parte de las prestaciones laborales.

### **1.7.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 42-92, Ley de Bonificación Anual para Trabajadores del Sector Privado y Público**

“El 03 de julio de 1992 fue noticia la aprobación del Decreto 42-92, que obliga a los sectores públicos y privados dar una bonificación a sus trabajadores, hoy conocida como Bono 14.

Artículo 1. Se establece con carácter de prestación laboral obligatoria para todo patrono, tanto del sector privado como del sector público, el pago a sus trabajadores de una bonificación anual equivalente a un salario o sueldo ordinario que devengue el trabajador. Esta prestación es adicional e independiente al aguinaldo anual que obligatoriamente se debe pagar al trabajador.

Artículo 2. La bonificación anual será equivalente al cien por ciento (100%) del salario o sueldo ordinario devengado por el trabajador en un mes, para los trabajadores que hubieren laborado al servicio del patrono, durante un año ininterrumpido y anterior a la fecha de pago. Si la duración de la relación laboral fuere menor de un año, la prestación será proporcional al tiempo laborado”. (10:01)

### **1.7.11 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 295, Ley Orgánica del Seguro Social y sus Reformas**

“El objeto primordial de la Seguridad Social, es el de dar protección mínima a toda la población del país, a base de una contribución proporcional al ingreso de cada uno de los afiliados y de la distribución de beneficios y protección a la persona o a sus familiares que dependen económicamente de él, como lo indica el “artículo 28.- El régimen de Seguridad social comprende protección y beneficios en caso de que ocurran los siguientes riesgos de carácter social:

- a) Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales;
- b) Maternidad;
- c) Enfermedades generales;
- d) Invalidez;
- e) Orfandad;
- f) Viudedad
- g) Vejez;
- h) Muerte (gastos de entierro);
- i) Los demás que los reglamentos determinen.” (14:23)

### **1.8 ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad**

“La ISO-9001 es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente y es aplicable a cualquier organización independientemente de su tamaño y ubicación geográfica.

Una de las principales fortalezas de esta norma es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones al centrarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en lugar de los procedimientos y es igualmente aplicable tanto a proveedores de servicios como a fabricantes, por lo tanto, se puede aplicar perfectamente a una empresa dedicada al transporte terrestre internacional.” (34)

## **CAPÍTULO II**

### **CUENTAS POR COBRAR**

#### **2.1 Definición de Cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.” (28:18)

“Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 15, 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el estado situación financiera.

Por lo tanto se puede decir que las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.” (28:19)

#### **2.2 Naturaleza de Cuentas por Cobrar**

“Las cuentas por cobrar son derechos que se convierten en dinero en fechas futuras. De esta manera, para la empresa que concede el crédito representa un dinero pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios. Por otro lado para la empresa que recibe el crédito representa una cuenta por pagar.

En términos generales, la partida cuentas por cobrar, se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías (es decir, depósitos correspondientes a compras) y servicios (como gastos pagados previamente, como las pólizas de seguro). Las cuentas por cobrar concretamente las cuentas de clientes y los efectos, constituyen los tipos de cuentas a cobrar más corrientes.” (17:55)

### **2.3 Valoración de las Cuentas por Cobrar**

“Las cuentas por cobrar deben contabilizarse al valor del derecho exigible convenido originalmente. Dicho valor deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener, esto requiere que se deduzcan los descuentos, devoluciones y bonificaciones aplicables, así como las estimaciones para cuentas dudosas.

Consiste en darle su valor exacto a la cuenta del Activo, restándole su cuenta de valoración.” (28:21)

### **2.4 Importancia del área de cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar para una empresa son de gran importancia ya que representan los derechos que ella tiene sobre los clientes, con el fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios que tenga la empresa y que estos sean vendidos.

La empresa o entidad que registre las cuentas por cobrar, obtiene un inventario sobre dichos derechos que obtiene y logra beneficiar a los clientes ofreciendo nuevos métodos de pago, tales como créditos y otras formas.

Aspectos que remarcan la importancia de las cuentas por cobrar:

- a) Representan una de las partidas del activo más importante dentro de una empresa.
- b) Representan el dinero a corto, mediano y largo plazo.
- c) Parte de la liquidez de la empresa se ve representada en ellas.
- d) Representan la venta o prestación de algún bien o servicio que será recuperado en dinero en sumas parciales.” (17:57)

## **2.5 Clasificación de las Cuentas por Cobrar**

“Las cuentas por cobrar las podemos clasificar de acuerdo a su exigibilidad y origen.

### **De acuerdo con la exigibilidad**

- a) A corto plazo o exigibilidad inmediata: Son aquellas cuyo plazo de exigibilidad es menor a un año de la fecha de presentación de estados financieros.
  
- b) A largo plazo: Son aquellas cuyo plazo de exigibilidad es mayor a un año de la fecha de presentación de estados financieros. Este tipo de cuentas se presentan dentro del activo no corriente

### **De acuerdo con su origen**

Puede haber cuentas por cobrar a clientes, a funcionarios o empleados de la compañía y a otras personas. Además, pueden estar respaldadas por un documento exigible legalmente o no respaldados con simples partidas de contabilidad. Desde esta perspectiva, las dos formas principales de cuentas por cobrar son clientes y documentos por cobrar.

#### **a) Clientes**

La cuenta de cliente representa las deudas que los clientes adquieren al comprar mercancías. O recibir servicios a crédito, además de una promesa incondicional de pago es un tiempo futuro determinado.

El término clientes solo se utiliza cuando se trata de importes adeudados por las personas o instituciones a los que se les ha vendido mercancía o prestado servicios al crédito y se clasifican como un activo circulante en el Estado de situación financiera. Los importes por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran como un activo circulante.”  
(19:252)

b) “Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar representan los mismos derechos frente a los clientes, producto de las ventas a crédito, con la diferencia de que existe un documento firmado que ampara la transacción. En estos casos, debido a la mayor formalidad, se utiliza un documento conocido como pagaré, y en el cual se especifica la fecha de vencimiento, el monto, las condiciones de pago y el interés, si existiese. En ocasiones un documento como éste, dependiendo del monto, puede requerir garantías, es decir, el cliente se compromete en caso de no poder pagar, a dar a cambio activos específicos.

c) Existe una tercera categoría denominada, Otras cuentas por cobrar

Es una clase mixta que incluye préstamos a empleados y deudores diversos, entre otras, las cuales tiene el común denominador de haber sido originadas en transacciones distintas a las que constituyen la actividad normal de la empresa.”(19:253)

## **2.6 Objetivos de las cuentas por cobrar**

“Tiene múltiples objetivos con respecto a la administración del crédito y recuperación de cartera, a continuación se describen los objetivos principales:

- a) El objetivo principal del área de cuentas por cobrar es minimizar el riesgo en las operaciones de créditos, a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta.
- b) Administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados.
- c) Mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitan tener una buena rentabilidad y permanencia del mismo.

- d) Es muy importante mantener al personal con capacitación constante sobre las tendencias de las economías en el país, y tener constante capacitación en el tema de finanzas y decisiones financieras.
- e) Detectar aquellos créditos con riesgo superior a lo normal para hacerles seguimiento más minucioso.
- f) Crear sistemas estándares de evaluación de créditos.
- g) Preparar un sin número de análisis para futuros ejecutivos de cuentas.
- h) Realizar estudios sectoriales.”(17:58)

## **2.7 Administración de las cuentas por cobrar**

“Forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito concedido a clientes y estrategia de cobros.

Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformaran en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

## **2.8 Aspectos financieros relacionados al crédito**

Cada cuenta por cobrar representa, en mayor o menor grado, un problema que resolver y cada una tiene por consiguiente su respectiva solución que pueda variar, cuando hay dificultades en la cobranza, desde el olvido definitivo por ser demasiado costoso en tiempo y dinero hacer que el cliente pague, hasta la insistencia continuada de cobro.

La decisión sobre ventas con ingresos a ciertos períodos de tiempo debe de ser producto de una evaluación racional acerca de la situación financiera de ambas partes, ya sea la del cliente como la de la empresa misma. Políticas de crédito basadas en este criterio permitirán disminuir el índice de pérdidas por mora.

El riesgo en el crédito, es la posibilidad de que una empresa incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus clientes fallen en el cumplimiento oportuno de los términos acordados en los contratos, facturas, documentos o cuentas. Toda cuenta por cobrar clientes está expuesta a este riesgo, en mayor o menor medida.

Una de las formas de evaluar el riesgo en créditos, es a través de la utilización de razones o indicadores financieros, como son la liquidez, solvencia y rentabilidad, o visualizando dos o más Estados Financieros se puede evaluar su proyección.”  
(24:95)

## **2.9 Contabilización de las cuentas por cobrar**

“El encargado de elaborar las respectivas partidas contables es el área de contabilidad, ya que ella registra las ventas, ya sean estas al crédito o al contado, pero en muchas empresas el área de cuentas por cobrar es la encargada del manejo, control y cobranza de los créditos. Las partidas deberán hacerse a primera hora del día siguiente de efectuarse la facturación y con base en las facturas emitidas durante el día anterior.

El área de contabilidad, con el apoyo del área de cuentas por cobrar, deberá verificar que las facturas y las notas de crédito utilizadas en el día anterior, fueron emitidas en orden correlativo y si en un caso hubiera alguna anulación, que esté completo el juego de documentos.

El área de cuentas por cobrar, automáticamente carga la cuenta corriente del cliente, para que posteriormente con las facturas firmadas por el cliente de recibida los productos, proceda con la gestión de cobro.”(24:86)

## **2.10 Objetivos, políticas y procedimientos de crédito**

“El objetivo principal del otorgamiento de un crédito es incrementar el volumen de las ventas mediante facilidades de pago a los clientes, y toda empresa que otorga créditos debe contar con políticas y procedimientos.

### **2.10.1 Objetivo del crédito**

Estimular las ventas y ganar clientes. Se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia, mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. Es utilizado como herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y las utilidades, para proteger su posición en el mercado.

### **2.10.2 Políticas de crédito**

Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales, que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.

Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar la propuesta anterior en su verdadera dimensión, los objetivos previamente identificados responden la pregunta ¿Qué queremos alcanzar en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos preestablecidos de la Gerencia con respecto a la actividad crediticia. Por lo tanto estas políticas indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán la pauta de cómo actuar para lograrlo.” (24:99)

### 2.10.3 Procedimientos para otorgar un crédito

“El análisis previo al otorgamiento de un crédito es todo un campo de la administración y planeación financiera que en algunos casos llega a requerir un alto grado de especialización, sin embargo existen principios fundamentales los cuales son los 5 factores que se debe evaluar al analizar un crédito.

Los principales factores que se deben tomar en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

#### a) **Carácter**

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia moral que tiene el deudor para responder a un crédito.

Es necesaria la información sobre sus hábitos de pago y comportamiento, dicha información tendrá que hacer referencia al:

- **Pasado:** cómo se ha comportado en operaciones crediticias pasadas.
- **Presente:** cómo se está comportando a la fecha con relación a sus pagos, esto marcará una tendencia y por ende una probabilidad de mantener un similar comportamiento para futuros eventos.

#### b) **Capacidad**

Es la habilidad y experiencia en los negocios que tenga la persona o empresa de una administración y resultados prácticos. Para su evaluación se toma en cuenta la antigüedad, el crecimiento de la empresa, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, otros.

Las nuevas empresas ofrecen un difícil problema para el área de crédito, pues miles de establecimientos cada año fallan en un gran porcentaje, debido a la falta de habilidad y experiencia para conducir una empresa con éxito.

### **c) Condiciones**

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de alguna empresa, es decir, aquellos que no dependen de su trabajo.

Algunos elementos a considerar son:

- Ubicación geográfica.
- Situación política y económica de la región.
- Sector.

### **d) Colateral**

Son todos aquellos elementos de que dispone la empresa, para garantizar el cumplimiento de pago en el crédito, es decir, las garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de propiedades, planta y equipo, el valor económico y la calidad de estos.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago, a menos que el margen de la utilidad sea muy alto, lo que permitiría correr un mayor riesgo.

### **e) Capital**

Se refiere a los valores invertidos en una empresa, así como los compromisos, es decir, el estudio de las finanzas, para su evaluación se requiere del análisis de la situación financiera.

El análisis financiero detallado permitirá conocer completamente las posibilidades de pago, el flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento para llevar a cabo un análisis de esta índole, es necesario conocer algunos elementos básicos, entre estas se tienen los siguientes indicadores financieros que son aplicables a las cuentas por cobrar.

- Prueba de relación corriente o de liquidez

- Prueba ácida
- Número de días cartera a mano
- Rotación de cartera
- Margen operacional de utilidad

No en todos los casos es posible obtener información financiera, por lo que es conveniente considerar medios alternativos para evaluar el flujo de ingresos de un potencial cliente, al solicitar por ejemplo información de algún estado de cuenta bancario reciente.

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto del crédito y otros elementos.” (24:103)

### **2.11 Antigüedad de cuentas a cobrar**

“El análisis de antigüedad aplicado a los saldos de las cuentas por cobrar y el índice de rotación, es una prueba sustantiva y es efectuado a intervalos regulares para el uso del Departamento de Crédito al realizar su programa de cobranza.

Probablemente la técnica más conocida de estimación de la provisión en concepto de deudores dudosos es la lista de la antigüedad de las cuentas. Ésta analiza las cuentas a cobrar según su antigüedad (esto es, cuentas de menos de 30, entre 30 y 60, de entre 60 y 90 días y aquellas que se originaron hace más de 90 días). Cuanto más tiempo haya pasado desde el origen de la cuenta, menos probable será su cobro. Esto constituye un supuesto válido, pero es difícil determinar qué porcentaje debería considerarse incobrable en una clase concreta de cuentas vencidas.

Un análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar comerciales en la fecha de la auditoría generalmente suele ser preparado por los empleados del

cliente para los auditores, a menudo en una impresión de computadora, sin embargo el auditor debe conocer este instrumento de análisis, elaborarlo y aplicarlo cuando la Administración no lo genere.

Este análisis tiene un formato multipropósito que contiene el envejecimiento de las cuentas de los clientes, la estimación de las pérdidas posibles de crédito y la información referente al control de confirmación. Tantas fases del examen de las cuentas por cobrar en un solo documento de trabajo, solo puede resumirse tratándose de empresas pequeñas con pocos clientes. Si el cliente tiene muchas otras que no sean comerciales, los auditores deberán conseguir análisis semejantes de ellas.

Se requiere alguna verificación independiente de la lista, cuando los empleados del cliente proporcionan a los auditores balanzas de comprobación o análisis de las cuentas por cobrar. La extensión adecuada de las pruebas se determina en relación a la idoneidad de los controles de las cuentas por cobrar. Se verifican los totales verticales, los totales horizontales y la antigüedad. Al probar la antigüedad conviene verificar algunas cuentas clasificadas como corrientes y también las indicadas como ya vencidas, unas y otras se comprobarán con el mayor auxiliar.

También los totales de las cédulas preparadas por el personal de cliente se comparan con las respectivas cuentas de control. Así mismo, los saldos de los registros de estos libros se verifican sumando las columnas de los cargos y abonos a manera de prueba.” (21:552)

## **2.12 Documentos contables en las cuentas por cobrar**

“Los documentos son los siguientes:

### **a) Recibo de caja**

Es un soporte de contabilidad en el cual se reflejan los ingresos en efectivo o en cheque recaudados por la empresa. El recibo de caja se contabiliza con un débito

a la cuenta de caja y el crédito de acuerdo con su contenido o concepto del pago recibido.

Generalmente es un soporte de los abonos parciales o totales. El recibo de caja siempre se le debe dar al cliente.

### **b) Factura**

Muchas empresas han adoptado la modalidad de realizar ventas al crédito sin previo contrato, utilizando únicamente la factura que ampara la venta del bien o servicio, de manera que el control de pagos en el plazo determinado se efectúa por medio de una cuenta corriente. Las condiciones de pago son de vital importancia, debido a que se sabrá la fecha en que pueden ser exigidos los cobros y ante la falta, proceder a calcular el interés por vencimiento de las facturas.

Las facturas deberán elaborarse sin ningún error, evitando así rechazos y retrasos en los pagos y evitando repercusiones de tipo fiscal.

### **c) Nota de crédito**

Una nota de crédito es un documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total o parcial, un cobro de un gasto incurrido de más, devolución de bienes.

### **d) Nota de débito**

Es un comprobante que una empresa envía a su cliente, en la que se le notifica haber cargado o debitado en su cuenta una determinada suma o valor, por el concepto que se indica de la misma nota. Este documento incrementa el valor de la deuda o saldo de la cuenta, ya sea por error en la facturación, interés por mora en el pago, o cualquier otra circunstancia que signifique el incremento del saldo de una cuenta.

### **e) Cheque**

Documento mercantil, aceptado como medio de pago, que emite y firma una persona (librador), para que una entidad financiera (librado) pague la cantidad consignada en el mismo a otra persona (tenedor o beneficiario), siempre y cuando disponga de fondos en la cuenta contra la que se libra el cheque.

### **f) Pagaré**

Es un título formal que contiene una promesa de pago pura y simple, donde el librado o firmante se obliga a pagar al beneficiario una cantidad determinada en la fecha y lugar establecidos.

Es un título muy similar a la letra de cambio, puesto que ambos comparten una regulación jurídica muy similar y se usan para obtener recursos financieros.” (24:90)

## **2.13 Definición de cobranza**

“Proceso mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor” (26:2)

“El monto de las cuentas por cobrar clientes, así como la antigüedad de las mismas, va a depender de las políticas de cobro establecidas por la empresa. La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que el área utilice para agilizar el período de cobro estipulado en el contrato, así como disminuir el período de morosidad y las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos.

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada.” (23:156)

### **2.13.1 Procedimientos básicos de cobranza**

“Los procedimientos básicos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

#### **a) El recordatorio**

Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago.

Conviene en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total adeudamiento. Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

#### **b) Exigir respuestas**

Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas

El objeto principal de esta segunda etapa es provocar alguna reacción del deudor, con el fin de averiguar la demora en el pago y así tratar de dar alguna solución al problema presentado. Se recomienda, en caso de que el cliente sea local, después de enviar el segundo recordatorio, que el cliente sea visitado por el cobrador.

### **c) Insistir en el pago**

Si los pasos anteriores fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda, por lo tanto, se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro.

### **d) Adoptar medidas decisivas**

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas.

Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

- **Primer grupo**

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria).

- **Segundo grupo**

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial).” (24:157)

## **2.13.2 Políticas de cobranza**

“Al igual que el crédito, la cobranza cumple una función complementaria y reguladora del flujo monetario en el área financiera, específicamente en el área de

tesorería de toda empresa comercial, sin embargo, surgen problemas en la ejecución de esta que obliga a que se fijen normas para regular el proceso; por tal razón la elaboración de normas para orientar mejor los objetivos deberán ser señalados por la política general de la empresa.

La regulación de estas políticas estará dada por la rigidez o flexibilidad de la situación económica que se viva en el país y que afecta al comercio en general y a la empresa en particular que necesita del ejercicio del cobro para recuperar su inversión.” (24:158)

## **2.14 Cuentas incobrables**

“Son aquellas cuentas que han sido producto de operaciones a crédito, y que por considerarse incobrables representan pérdidas para la compañía. No obstante, y como resultado de la experiencia, la empresa estima una provisión para suplir las cuentas incobrables de un ejercicio.

Una cuenta puede ser incobrable cuando transcurrido un año desde que comenzaron los cobros pertinentes, no se obtengan resultados favorables o ingresos de esos créditos. El procedimiento de recuperación de cuentas incobrables es ampliamente aceptado por las empresas y se aplica mediante el método de porcentaje fijo sobre las cuentas por cobrar globales, el método de porcentaje fijo sobre las ventas abiertas y el método de estimación de cuentas incobrables sobre las ventas a crédito.

Para el cálculo de la provisión o reserva para cuentas de cobro dudoso se usan básicamente, tres métodos que son:

1. Cancelación directa: consiste en liquidar el saldo de dudoso cobro totalmente. Este método es de uso limitado por cuanto no opone los costos a los ingresos del período al cual corresponden las cuentas. Por lo general, se aplica cuando los montos de las cuentas morosas son de poca materialidad.

2. Cálculo: se basa en la clasificación de las cuentas según su antigüedad y el análisis de las cuentas más antiguas para determinar un porcentaje estimado de incobrables. Este método tampoco opone la pérdida por incobrable al ingreso que la produjo y por otra parte no determina un porcentaje justo para cada año según los ingresos.
3. Estimación: mediante éste método, la provisión puede estimarse sobre la base de un determinado porcentaje de las cuentas por cobrar vigentes, procedimiento que tampoco se ajusta al concepto de oposición de gastos e ingresos; o con base a cierto porcentaje del monto de las ventas a crédito. Este último procedimiento de estimación, se considera que es el más eficiente por cuanto permite determinar el monto a cargar en el año en curso.

#### **2.14.1 Características de las cuentas dudosas e incobrables**

Existe un cierto número de indicaciones que dan la pauta para considerar una cuenta como dudosa o incobrable entre estas se encuentran las siguientes:

- Las condiciones de crédito se han ignorado continuamente,
- Se efectuaron pagos a cuenta, pero el saldo aumenta continuamente,
- Una partida antigua se ha pagado únicamente en parte, mientras que las más recientes se han pagado íntegramente,
- Se ha detenido la concesión de crédito y no se han efectuado cobros recientemente.
- Un cliente que solía pagar en efectivo lo hace ahora por medio de letras,
- Una cuenta antigua ha sido asignada a un agente de cobro.
- Existen cantidades vencidas correspondientes a ex-empleados, un cliente ha muerto, desaparecido, fracasado en su negocio, ha sido eximido de una quiebra o se ha declarado en ella.
- El cobro está prohibido por el estatuto de limitaciones.
- Existe una correspondencia desalentadora.” (30:1)

### **2.14.2 Aspectos legales para cuentas incobrables**

“Derivado a los problemas que se dan constantemente en las empresas por no recuperar todas las cuentas por cobrar, la Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012, Artículo 21. Costos y gastos deducibles.

Numeral 20. Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable. En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente. Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.” (9:13)

## **CAPITULO III**

### **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES Y EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR**

#### **3.1 Antecedentes**

“El uso de los manuales se dio como auxiliar, para obtener el control deseado de la persona de una organización y las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo, para el que está trabajando pueda dársele de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada mediante los manuales. Al inicio muchos de los primeros manuales adolecían de defectos técnicos, pero es innegable que fueron de gran utilidad en adiestramiento de nuevo personal.

Con el transcurrir de los años los manuales se fueron integrando a las empresas, con adaptaciones más técnicas (claros, concisos y prácticos), y aplicándolos a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas).

Cabe destacar que la finalidad de los manuales es que permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de esta herramienta se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma.

Definimos entonces que un manual contable, tiene como principal objetivo ser la herramienta que indique como se debe llevar todos los registros contables de una empresa y sistematizara ele trabajo adecuadamente por lo que un manual es una guía que permite encaminar, en la dirección adecuada los esfuerzos del personal, por lo tanto el manual es un instrumento de control sobre la actuación de cada uno de los empleados que participan en el proceso contable.

### **3.2 Definición de manual**

Documentos detallados que contienen en forma ordena y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

Los manuales son documentos utilizados como medio de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización (antecedentes, estructuras, políticas, sistemas, procedimientos); además registran las instrucciones y lineamientos necesarios para mejorar el desempeño de las tareas.” (22:25)

### **3.3 Importancia de los manuales**

“La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa. Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones. Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

### **3.4 Objetivos de los manuales**

Los manuales en su calidad de instrumentos administrativos, tienen como objetivo:

- a) Fijar por escrito y sistematizar las diversas políticas y procedimientos de trabajo de la empresa.
- b) Servir de medios de comunicación entre la dirección y los empleados.
- c) Facilitar la delegación de funciones y la autoridad.
- d) Simplificar y ordenar el trabajo.
- e) Facilitar el adiestramiento de empleados.
- f) Guiar en la consecución coordinada de los objetivos de la organización.

- g) Constituir un vínculo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la empresa.
- h) Facilitar las labores de auditoría y evaluación del control interno.
- i) Facilitar el reclutamiento, selección, socialización, capacitación y desarrollo del personal.”(16:194)

### **3.5 Clasificación de los manuales.**

“Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designan nombres diversos, para propósitos de esta investigación se realizará una clasificación básica de los manuales

#### **a) Por su naturaleza o área de aplicación**

- **Macro administrativo:** se refiere al manual que contiene información de dos o más instituciones o empresas.
- **Micro administrativo:** se refiere al manual que contiene información de una sola entidad o empresa.
- **Meso administrativo:** Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividades o ramo específico. Por lo general, el término meso-administrativo se usa en el sector público, aunque también puede emplearse en el privado.

#### **b) Por su contenido**

Estos manuales pueden ser:

- **Manual de historia:** Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: sus comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión y motiva al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

- **Manual de organización:** El propósito de estos manuales es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos, y las relaciones.
- **Manual de políticas:** Es el contiene las políticas establecidas por una institución, en este documento se indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados institucionales. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo primario o razón de ser de la institución. Este manual puede incluir las políticas generales de la institución, así como de las unidades administrativas de la misma. Un manual de políticas es fundamental para asegurar la uniformidad de acción de una institución.

Una definición adecuada de políticas y su establecimiento por escrito, permite:

- a. Agilizar el proceso de toma de decisiones
  - b. Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos a niveles intermedios.
  - c. Servir de base para una constante y efectiva revisión.
- **Manual de procedimientos:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo. ” (1:38)

### c) Por función específica

“De acuerdo con esta clasificación, se puede elaborar manuales con base a las funciones operacionales, como:

- **Manual de producción:** su objetivo es dictar las instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación.
- **Manual de compras:** su objetivo es definir las actividades que se relacionan con las compras, de modo que este representa una útil fuente de referencia para los compradores
- **Manual de ventas:** su objetivo es señalar los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.) con el fin de darle al personal de ventas un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
- **Manual de personal:** su objetivo es comunicar las actividades y políticas de la Dirección Superior en lo que se refiere a personal.

Además en esta clasificación se pueden mencionar el Manual de Créditos y Cobranzas, Manual de Finanzas, así como el Manual de Contabilidad”. (1:39)

#### **d) Por su ámbito de aplicación**

“Otra clasificación aceptada de los manuales administrativos se basa en las necesidades específicas que surgen en las oficinas, y de acuerdo con su ámbito de aplicación, puede abarcar muchas o pocas actividades. Las cuales se pueden mencionar:

- **Manual general:** incluye al organismo en su conjunto. En este grupo de manuales se clasifican los de: organización, procedimientos y políticas.
- **Manual específico:** contiene información de una unidad orgánica, En esta clasificación se incluyen los manuales de: reclutamiento y selección, auditoría interna, políticas de personal y procedimientos de tesorería”. (29:62)

### **3.6 Definición de manual de políticas y procedimientos contables**

“Un manual de políticas y procedimientos es aquél que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. Es este se deben contestar las preguntas acerca de lo que se hace (políticas) y cómo (procedimientos) administra el área, departamento, dirección, gerencia u organización, y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (este control incluye la determinación de las necesidades del cliente y la entrega del producto o realización del servicio, evaluando el nivel de servicio posventa).” (1:68)

### **3.7 Objetivos de los manuales de políticas y procedimientos**

1. “Incrementar el nivel de productividad personal y organizacional.
2. Alinear todos los procesos administrativos y operativos con los objetivos estratégicos de la organización.
3. Acelerar el crecimiento económico y el desarrollo organizacional.
4. Optimizar la administración, mejorar los resultados e incrementar las utilidades de la organización.
5. Asegurar que todos los colaboradores de la organización repitan los procesos consistentemente y con calidad.
6. Delegar confiablemente responsabilidades en los colaboradores.
7. Capacitar rápida y correctamente a los colaboradores de la organización, tanto a los de nuevo ingreso como a los de mayor antigüedad.

### **3.8 Contenido del manual de políticas y procedimientos contables**

El contenido del manual puede variar dependiendo de las necesidades de cada empresa, pero por lo general es el siguiente:

- Portada
- Índice
- Introducción
- Objetivos
- Áreas de aplicación y alcance

- Simbología
- Responsabilidades
- Políticas
- Procedimientos
- Flujograma
- Requisitos y/o formatos
- Nomenclatura contable
- Modelo de registros contables
- Modelo de estados financieros
- Glosario.

### **3.9 Políticas**

Son normas de conducta o de acción, dictadas por la dirección y deben ser observadas por todo el personal de la empresa, deben ser por escritas e indican lo que pueden hacer y lo que no deben hacer.

Las políticas ayudan a evitar lentitud, defectos y, sobre todo, pérdida de tiempo en las principales actividades y procesos de la organización. El uso de políticas redundante, a corto plazo, en el aumento de productividad y utilidades para la organización.” (1:73)

### **3.10 Procedimientos**

“Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenada de cómo dos o más personas realizan un trabajo.

Descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, de dos o más de ellas. Implica el desarrollo formal de las acciones que se requieren para concretar la intervención administrativa necesaria para la realización de un determinado objetivo, sirve para garantizar la actuación administrativa, la cual no puede ser arbitraria y discrecional debido a que debe someterse a las políticas de la empresa.

### **3.11 Los flujogramas**

Son una parte importante del desarrollo de procedimientos debido a que, por su sencillez gráfica, permiten ahorrar muchas explicaciones. ” (1:78)

### **3.12 Características del manual de políticas y procedimientos contables**

“El Manual de políticas y procedimientos contable de la empresa debe cumplir con sus objetivos, para ellos debe reunir las siguientes características:

- Conocer las políticas establecidas por la empresa.
- Debe revelar, expresa o implícitamente, las políticas de contabilidad empleadas por la empresa.
- Escrito con lenguaje sencillo y compilado de manera fácil de comprender.
- La distribución de cuentas debe responder a las necesidades de información y de organización de la empresa.
- En la medida en que el Manual sea más complejo, por la naturaleza de la empresa de que se trate, éste debe contener instrucciones que faciliten su manejo.
- Debe ser aprobado por la Alta Dirección de la Empresa.

### **3.13 Ventajas del manual de políticas y procedimientos contables**

Entre las ventajas de los manuales de políticas y procedimientos contables, se describen las siguientes:

- Ser fuente de información y consulta sobre los procesos, procedimientos, tareas o actividades que desarrollan el departamento contable.
- Permite que el personal del área contable conozca los diversos pasos que debe seguir para el desarrollo de las actividades diarias.
- Es auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal
- Uniformidad y conocimiento en la interpretación y aplicación de las políticas y procedimientos.
- Permitir la revisión del funcionamiento del sistema contable.
- Eliminación de duplicaciones innecesarias
- Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.” (30:55)

### **3.14 Fases para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos**

“El propósito es el diseño de la estructura documental en cuanto a la elaboración e implementación de procedimientos, instructivos, formatos, políticas, registros y especificaciones.

#### **Fase 1. Definir el contenido**

Se debe realizar una introducción e identificar el objetivo de las áreas en las que se piensa aplicar el manual de políticas y procedimientos. Para ello se debe aclarar quienes serán los responsables en cada área para implementarlo.

Se necesita detallar cada uno de los siguientes puntos para poder definir el objetivo y el contenido:

- Saber cuáles son las políticas bajo las cuales se aplicará el procedimiento.
- Saber cuáles son las descripciones de las operaciones que se quiere aclarar.
- Identificar cuáles son los formatos que se tienen que utilizar para cada área.
- Realizar un diagrama de flujos para ejemplificarlo.
- Cuidar la terminología que se utilizará para cada área.
- Analizar la evaluación de desempeño y aplicación.

#### **Fase 2. Recopilar información**

Se necesita documentar, de manera lógica, cada detalle operativo de las áreas, es recomendable realizar un estudio preliminar de cada una, para ello se necesita lo siguiente:

- Elaborar un inventario de procedimientos.
- Integrar la información a través de análisis, graficar cuando sea necesario y detallar la información.
- Realizar una revisión de objetivos, el ámbito de acción, políticas y áreas responsables.

#### **Fase 3. Estructuración**

En esta fase se inicia a realizar el manual de políticas y procedimientos, cuidando que su estructura sea limpia y con una redacción legible y lógica para aquél que lo lea. También es importante cuidar la ortografía y los siguientes detalles.

- Todo manual debe contener una portada.
- El nombre de la empresa.
- El logotipo de la empresa.
- Un índice de contenidos.
- Una versión impresa y una digital.

#### **Fase 4. Comunicación**

Una vez que se haya realizado, el objetivo primordial será difundir su existencia. Se debe trabajar la estrategia de comunicación para que cada colaborador esté enterado de ello y también dar las herramientas para su fácil acceso.” (30:56)

#### **3.15 Definición de contador público y auditor**

“Es un profesional que tiene conocimientos y principios sólidos, con el objetivo de aplicar, manejar, supervisar e interpretar la información financiera de una empresa, con el fin de proporcionar herramientas que sirven de base para la toma de decisiones.

##### **3.15.1 Perfil del contador público y auditor**

El Contador Público y Auditor es aquel profesional que ha estudiado las normas y principios técnicos, científicos, éticos y de calidad, que le permitirán interpretar, opinar y otorgar confianza respecto a la información financiera que es utilizada en grupos sociales, sean públicos o privados, para la toma de decisiones. Son profesionales que han sido dotados de las herramientas necesarias para ejercer un control efectivo de las operaciones de las empresas en diferentes áreas tales como: control interno y asesoría empresarial, fiscal, financiera y en informática.

##### **3.15.2 Características del contador público y auditor**

Los profesionales de la contaduría pública, deben tener claro que su capacidad como tal, tiene que sustentarse en atributos personales y técnicos, los cuales deben estar enmarcados en conocimientos genéricos y específicos tales como:

- a) Cultura, personalidad y carácter, capacidad de agilidad mental, experiencia en estudios, conocimientos y dominio de procedimientos y prácticas modernas de auditoría excelente conocimiento de la teoría y práctica contable y financiera, conocimiento de organización y operaciones legales mercantiles.
- b) Conocimiento sólido sobre la naturaleza y principios generales de la problemática financiera del país.
- c) Capacidad científica y técnica para realizar, participar, y dirigir actividades de investigación en el campo contable, financiero y social, con énfasis en lo financiero y administrativo, que contribuya a orientar ordenada y sistemáticamente el uso de los recursos disponibles de las empresas acorde a su naturaleza y giro de operaciones.
- d) Capacidad para identificar, analizar e interpretar los fenómenos y problemas de tipo contable, financiero y administrativo.
- e) Poseer conocimientos, habilidades y criterios para tomar decisiones en materia contable y financiera, tanto en empresas públicas como privadas.”  
(21:610)

### **3.15.3 Campos de aplicación del contador público y auditor**

“La profesión del contador público y auditor y la constante actualización profesional a la que es obligado es tan amplia que su campo de aplicación se ha extendido a diversas ramas:

#### **a. Contabilidad**

En este campo el contador público y auditor presta sus servicios para la creación, registro, clasificación e interpretación de la información financiera de una entidad.

#### **b. Administración**

El objetivo del contador público y auditor en este campo es el de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo

con el propósito de lograr los objetivos o metas propuestas por la organización de manera eficiente y eficaz.

**c. Auditoría**

Campo en el que el contador público y auditor revisa o examina registros, procedimientos contables y estados financieros de una empresa, con el fin de dar una opinión que la información presentada es razonable.

**d. Asesoría**

El contador público y auditor realiza el acto de aconsejar y brindar recomendaciones, sugerencias y consejos en su ámbito de especialización. Las empresas utilizan los servicios de asesoría del contador público y auditor para optimizar su funcionamiento y gestionar los recursos económicos de manera exitosa.

**e. Consultoría**

Son por naturaleza consejos que brinda el contador público y auditor con experiencia o conocimientos específicos en un área, asesorando a personas o a otras empresas, por lo general a pedido de un cliente.

**f. Fiscalización**

En este campo el contador público y auditor presta sus servicios profesionales con el fin de inspeccionar, examinar y revisar los libros de contabilidad y otros registros.” (18:44)

### **3.16 La participación del contador público y auditor en la elaboración de manuales**

“El contador público y auditor, es un profesional que su campo de aplicación es sumamente amplio ya que presta servicio tanto de verificador, supervisor o analista de estados financieros como de asesor, consultor financiero fiscal y encargado de

controles internos en las empresas, además cuenta con una alta responsabilidad moral e intelectual y capacidad investigativa, analítica e interpretativa.

Por lo tanto, su participación en la elaboración de herramientas administrativas contables como es el manual de políticas y procedimientos contables es de suma importancia, ya que cuenta con amplia experiencia en la solución de los problemas relacionados con las operaciones contables de las empresas, cuyo resultado es utilizar el trabajo para la toma de decisiones.

### **3.17 El contador público y auditor como consultor**

El contador público y auditor juega un papel importante en temas financieros de cualquier actividad económica, por ello los servicios que presta los puede ejercer en cualquier ámbito dentro de su preparación académica, lo que le exige y obliga a estar actualizado en todos los aspectos necesarios para desarrollar un trabajo competente, eficaz y con responsabilidad en la prestación de sus servicios. Dentro de los servicios profesionales que puede ofrecer el contador público y auditor es el de la consultoría relacionada con los métodos financieros y contables enmarcados con los lineamientos requeridos por el marco técnico y la legislación vigente.

La consultoría del contador público y auditor, es un servicio de asesoramiento contratado y proporcionado a empresas, para ayudar a percibir y descubrir problemas de gestión, analizarlos, recomendar soluciones y coadyuvar, si se le solicita, en la aplicación de soluciones. Por lo que no es contratado para dirigir empresas, tomar decisiones, ni dar ningún tipo de autorización para ordenar cambios.

La empresa necesita procesar de forma lógica, ordenada, razonable y de acuerdo a la normativa vigente, los hechos económicos ocurridos en la empresa durante un tiempo y área determinada, que de cómo resultado final los registros contables fiables, para generar reportes y que proporcionan la información financiera a través de los estados financieros; es importante, que la información que estos reportes suministran sea confiable y oportuna.” (36:3)

### **3.18 Definición de consultoría**

“La consultoría de empresas es un servicio de asesoramiento profesional independiente que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento del aprendizaje y la puesta en práctica de cambios.

### **3.19 Características de la consultoría**

Entre las características de consultoría se pueden mencionar:

- La consultoría empresarial es un servicio independiente. Esto quiere decir que el consultor actúa desprovisto de influencias o reacciones de tipo emocional. Su rol es básicamente imparcial.
- Es un servicio consultivo. Siempre que un empresario tenga dificultades, acudirá el consultor y este va a actuar como asesor asumiendo la responsabilidad por la calidad de su consejo.
- Es un servicio a través del cual el consultor proporciona los conocimientos especializados y capacidad profesional orientados a la solución de problemas prácticos.
- No proporciona soluciones milagrosas. Es un error suponer que, una vez contratado el consultor, las dificultades desaparecen. La consultoría es un trabajo difícil basado en el análisis de hechos concretos y en la búsqueda de soluciones originales pero factibles. El empeño decidido de la dirección de la empresa en resolver los problemas de ésta y la cooperación entre cliente y consultor son por lo menos tan importantes para el resultado final como la calidad del consejo del consultor

### **3.20 Alcance de los servicios de consultoría**

Cada vez que se acuerda la prestación de un servicio, se crea la expectativa por parte del cliente, sin embargo, cuando el contador público y auditor pacta un servicio de consultoría, debe definir clara y adecuadamente los alcances del trabajo,

consecuentemente la responsabilidad de su actuación. Debido a que la consultoría como se menciona anteriormente es una actividad que consiste en ayudar a percibir y descubrir problemas de gestión, analizarlos y recomendar soluciones para un problema, definitivamente la responsabilidad de la decisión, y por consiguiente el éxito o fracaso que se obtenga corresponderá exclusivamente a la administración, de esta forma no quedará ninguna duda de los servicios de consultoría que la empresa espera recibir.

Debido a lo subjetivo de la labor y el resultado del trabajo del contador público y auditor, cuando se desenvuelve como consultor, resulta dificultoso asegurar los resultados, ya que depende de la actuación del personal de la empresa que recibe este servicio, la autorización y aplicación de las soluciones recomendadas al finalizar el trabajo.”(21:715)

### **3.21 Fases de la consultoría**

“El proceso de consultoría es una actividad conjunta del consultor y del cliente destinada a resolver un problema concreto y a aplicar los cambios deseados en la organización del cliente.

En La consultoría de empresas, podemos encontrar las siguientes cinco etapas para el proceso de consultoría:

#### **a) Iniciación o preparación inicial**

- Primeros contactos con el cliente
- Diagnostico preliminar
- Planear el cometido
- Propuesta de tareas
- Contrato

**b) Diagnóstico**

- Descubrir los hechos
- Análisis y síntesis
- Examen detallado del problema

**c) Planificación de medidas o plan de acción**

- Elaborar soluciones
- Evaluar opciones
- Propuesta al cliente
- Planear la aplicación de medidas

**d) Aplicación**

- Contribuir a la aplicación
- Propuesta de ajustes
- Capacitaciones

**e) Terminación**

- Evaluación
- Informe final
- Establecer compromisos
- Planes de seguimiento
- Retirada." (21:16)

**3.22 El contador público y auditor como consultor en una empresa de transporte terrestre internacional.**

Los profesionales de contaduría pública y auditoría, juegan un papel importante en el manejo de los temas financieros de cualquier actividad económica, por ello los servicios que prestan lo pueden ejercer en cualquier ámbito dentro de su preparación académica, lo que le exige estar actualizado en todos los aspectos necesarios para desarrollar eficaz, responsable y competentemente la prestación de sus servicios. Dentro de los servicios profesionales que puede ofrecer el contador

público y auditor está la consultoría relacionada con los métodos financieros y contables enmarcados con los lineamientos requeridos por el marco técnico y la legislación vigente.

La consultoría es un servicio de asesoramiento contratado por y proporcionado a organizaciones por personas especialmente capacitadas y calificadas que prestan asistencia, de manera objetiva e independiente, a la organización cliente para poner al descubierto los problemas de gestión, analizarlos, recomendar soluciones a esos problemas y coadyuvar, si se les solicita, en la aplicación de soluciones.

La empresa de transporte terrestre necesita procesar de forma lógica, ordenada, razonable y de acuerdo con Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), los hechos económicos ocurridos en la entidad durante un período de tiempo determinado, que dé como resultado final los registros contables que proporcionan la información financiera a través de los estados financieros; es importante, que la información que estos reportes suministran sea confiable y oportuna, Así como que el personal de la empresa tenga el conocimiento para realizar su trabajo de acuerdo a lineamientos establecidos, tanto por las normas que rigen en materia contable, la legislación aplicable del país, así como políticas dictadas por la Gerencia.

Por lo tanto, nace la necesidad que la empresa cuente con un manual de políticas y procedimientos contables para realizar el registro de las transacciones del giro de la actividad económica. Con lo cual las entidades puedan realizar de manera correcta los registros contables. El objetivo general es que la empresa de Transporte Terrestre Internacional cuente con una guía para el registro de las operaciones que diariamente se dan en la misma.

### **3.23 Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000**

“La Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento Número 3000 (NIEA 3000), denominada "Encargos de Aseguramientos distintos de Auditoría y Revisiones", tiene como propósito establecer los principios básicos y los procedimientos

esenciales y proveer guías a los contadores para la ejecución de contratos de aseguramiento diferentes de auditorías o revisiones de la información financiera.

Esta Norma comprende los trabajos para atestiguar con seguridad razonable y los trabajos para atestiguar con seguridad limitada. El objeto de un trabajo de aseguramiento razonable es la reducción del riesgo hasta un nivel aceptablemente bajo que permita al auditor emitir su conclusión en términos de seguridad positiva. El objeto de un trabajo de aseguramiento limitado es la reducción del riesgo hasta un nivel aceptable (pero mayor que en el caso de aseguramiento razonable) que permita al auditor emitir su conclusión en términos de seguridad negativa.

### **3.23.1 Alcance**

Esta NIEA cubre los encargos de aseguramiento distintos de la auditoría de la revisión de la información financiera histórica descritos en el Marco Internacional de Encargos de Aseguramiento (Marco de Aseguramiento) Cuando una NIEA específica es pertinente para la materia objeto de análisis de un determinado encargo, esa NIEA es de aplicación además de la presente NIEA.

No todos los encargos realizados por profesionales ejercientes son encargos de aseguramiento. Otros encargos que se realizan con frecuencia que no son encargos de aseguramiento, según la definición del apartado 12(a) (y que, por lo tanto, no están cubiertos por esta NIEA) incluyen:

- a) Encargos cubiertos por las Normas Internacionales de Servicios Relacionados (NISR), tal como encargos de procedimientos acordados y de compilación.
- b) La preparación de declaraciones de impuestos en las que no se exprese ninguna conclusión de aseguramiento; y
- c) Encargo de consultoría (o de asesoría) tales como consultoría de gestión o asesoramiento fiscal.

Un encargo de aseguramiento realizado de conformidad con las NIEA puede ser parte de un encargo más amplio. En dichas circunstancias, las NIEA son aplicables solo a la parte del encargo de aseguramiento.

Los siguientes tipos de encargos, que pueden ser congruentes con la descripción del apartado 12 (a), no se consideran encargos de aseguramiento a efectos de las NIEA:

- a) Encargos para atestar en procesos legales sobre contabilidad, auditoría, fiscalidad u otras cuestiones y
- b) Encargos que incluyen opiniones profesionales, puntos de vista o una redacción de los cuales un lector pudiera obtener un cierto grado de seguridad, si se cumplen con todas las condiciones siguientes:
  - i) Dichas opiniones, puntos de vista o redacción son meramente secundarios con respecto al conjunto del encargo;
  - ii) La utilización de cualquier informe escrito que se emita se restringe a los usuarios especificados en el informe;
  - iii) El encargo no tiene como finalidad ser un encargo de aseguramiento según un acuerdo escrito con los usuarios especificados en el informe y
  - iv) El encargo no se presenta como un encargo de aseguramiento en el informe del profesional de la contabilidad.

### **3.23.2 Objetivos**

En la realización de un encargo de aseguramiento, los objetivos del profesional ejerciente son:

- a) Obtener una seguridad razonable o una seguridad limitada, según corresponda, sobre si la información sobre la materia objeto de análisis está libre de incorrección material;

- b) Expresar una conclusión sobre el resultado de la medición o evaluación de la materia subyacente objeto de análisis, ya sea mediante un informe escrito con una conclusión de seguridad razonable o de seguridad limitada, y que describe la base de la conclusión; y
- c) Comunicar los aspectos adicionales requeridos por esta NIEA o por cualquier otra NIEA aplicable.

En todos los casos en los que se pueda obtener una seguridad razonable o limitada, según corresponda, y cuando, dadas las circunstancias, una conclusión con salvedades en el informe de aseguramiento no sea suficiente para informar a los usuarios a quienes se destina el informe, esta NIEA requiere que el profesional ejerciente deniegue la conclusión (se abstenga de concluir) o que renuncie al encargo (dimita), si las disposiciones legales o reglamentarias aplicables así lo permiten.” (34:1)

### **3.24 Norma internacional sobre servicios relacionados 4400**

#### **3.24.1 Introducción**

“La finalidad de esta Norma Internacional sobre Servicios Relacionados (NISR) es establecer normas y suministrar criterios sobre la responsabilidad profesional del auditor cuando se ejecuta un encargo de realización de procedimientos acordados sobre información financiera y en relación con la forma y contenido del informe que emite el auditor como resultado de dicho encargo.

Esta NISR se refiere a encargos relacionados con la información financiera. No obstante, puede aplicarse a otros encargos relativos a información no financiera siempre que el auditor tenga conocimiento adecuado de las cuestiones relativas al encargo, y existan criterios razonables en los que el auditor pueda basar sus conclusiones. Los criterios suministrados por las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) pueden ser también útiles para el auditor en la aplicación de esta NISR.

Un encargo de este tipo puede suponer que el auditor aplique determinados procedimientos a partidas concretas de la información financiera (por ejemplo, cuentas a cobrar o a pagar, compras a empresas vinculadas o ventas y beneficios de un segmento concreto de la entidad), a un estado financiero concreto (por ejemplo, el balance) o incluso a un conjunto completo de estados financieros.

### **3.24.2 Objetivos de un encargo de procedimientos acordados**

El objetivo de un encargo de este tipo es que el auditor aplique los procedimientos de auditoría que haya acordado con el cliente y, en su caso, con terceros interesados, informando sobre los hechos concretos detectados.

El auditor no expresa ningún tipo de opinión, dado que se limita a informar sobre los hechos concretos detectados. En consecuencia, son los usuarios del informe los que evalúan por sí mismos los procedimientos aplicados y los hechos concretos detectados por el auditor y extraen sus propias conclusiones sobre el trabajo de este último.

El uso de este informe queda restringido a quienes han acordado los procedimientos a desarrollar dado que aquellas personas que desconozcan las razones de aplicar esos procedimientos podrían interpretar incorrectamente los resultados.” (35:1)

## **CAPÍTULO IV**

# **EI CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERNACIONAL (CASO PRÁCTICO)**

### **4.1 Antecedentes de la empresa de transporte terrestre internacional**

La empresa de transporte terrestre internacional TRANSORTIZ, S.A. inició operaciones en el año 1,999 con el fin de ofrecer los servicios de transporte terrestre internacional a las diversas empresas que se ven en la necesidad de exportar e importar mercadería dentro y fuera del país. Actualmente se encuentra inscrita en el Registro Mercantil y en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) cumpliendo con todas las obligaciones de ley.

La empresa tiene ubicación en la 50 calle 24-30 zona 12, del departamento de Guatemala, la misma figura dentro del sector terciario, su clasificación se debe a que produce servicios con el propósito de lucro, en el cual su elemento principal para operar, es la capacidad humana.

Inició operaciones de manera experimental, con el fin de crear nuevas líneas de distribución terrestre y llevar el producto de los clientes a los consumidores finales.

Es por esto que consigue formar alianzas con empresas de gran prestigio a nivel mundial, de quienes se convierte en su forwarder exclusivo en la región centroamericana de transporte tanto a nivel local e internacional.

La empresa inició sus servicios con unidades marca Mack modelo 1995, con las cuales ofrecía servicios de traslado de mercancía de un punto a otro. Una de las

desventajas que se fue dando, con su servicio, fue que el camión por ser un modelo antiguo, era lento para la entrega inmediata de la mercadería. Por lo que en el transcurso del tiempo se vieron en la necesidad de adquirir más camiones de modelos recientes que se adecuaban a la necesidad de cada cliente, de esta manera proporciona un servicio de transporte terrestre internacional eficiente y oportuno.

Así mismo, debido a que la empresa ha tenido grandes cambios en los últimos años, se considera que es conveniente que sus empleados en el área de cuentas por cobrar, cuenten con un documento formal que contenga todas las instrucciones pertinentes, para poder realizar su trabajo de manera eficaz y que les permita mantener un control adecuado en sus operaciones y registros contables del área. De ahí la necesidad de diseñar un manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar.

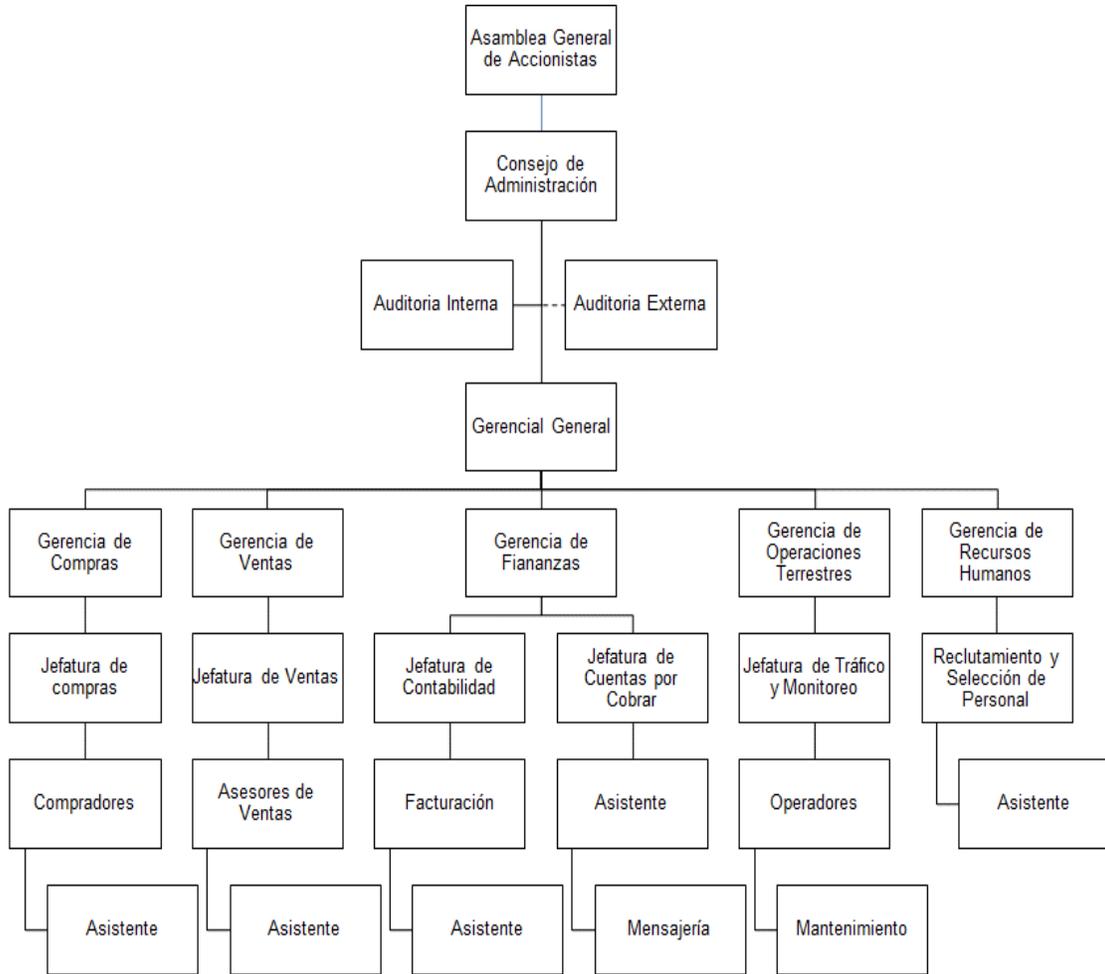
### **Misión**

Brindar un servicio de transporte de excelencia, calidad y oportunidad, basado en la satisfacción de las exigencias de nuestros clientes. Entregando nuestras tarifa en forma rápida y competitiva. Operando en forma eficiente, segura y con tecnología de punta.

### **Visión**

Continuar siendo una empresa líder en la prestación del servicio de transporte terrestre internacional a toda Centro América y México, a través del desarrollo de un trabajo comprometido y competente, con el que se brinde un servicio excelente. Manteniendo el compromiso con nuestros clientes y con el medio ambiente.

**Figura 1**  
**Organigrama organizacional de TRANSORTIZ, S.A.**



Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada.

## 4.2 Carta de solicitud de los servicios profesionales



9 de enero de 2020

Licenciado

Nicolás Nahim de León

De León & Asociados

Ciudad de Guatemala

**Estimado Lic. De León**

El Consejo de administración de la Empresa TRANSORTIZ, S.A. a través de la presente, solicita nos envíe una propuesta de servicios profesionales para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables, para el área de cuentas por cobrar.

Por tal motivo agradecemos nos puedan enviar su propuesta de servicios profesionales de consultoría, para determinar las condiciones de trabajo y los honorarios.

Atentamente,

Lic. Ignacio Ortiz

Presidente del Consejo de Administración

TRANSORTIZ, S.A.

CC. archivo

### 4.3 Carta de propuesta de servicios profesionales



12 de enero de 2020

Licenciado  
Ignacio Ortiz  
Presidente del Consejo de Administración  
TRANSORTIZ, S.A.  
Ciudad de Guatemala

#### **Estimado Señor Ortiz**

En atención a su amable solicitud, a continuación, tenemos el agrado de presentar a su consideración nuestra propuesta de servicios profesionales, que consiste en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar, que contenga las instrucciones pertinentes que debe utilizar la empresa de transporte terrestre internacional TRANSORTIZ, S.A. para la correcta gestión de sus operaciones diarias relacionadas con la prestación de servicio terrestre tanto a nivel nacional como internacional.

Para una mejor comprensión de nuestra propuesta, se han dividido los diferentes aspectos e información que consideramos de interés para usted.

#### **I. El enfoque de nuestro trabajo**

El enfoque que utilizaremos en nuestro trabajo, parte de la premisa que es fundamental conocer las operaciones de la empresa, el área a evaluar, sus objetivos y su entorno, para proceder a evaluar los procedimientos; de lo contrario no tendríamos elementos de juicio necesarios para estar en posición de recomendar

los procesos necesarios para la correcta gestión de sus actividades. Los objetivos principales son:

- Identificar los procedimientos que se realizan actualmente en el área de cuentas por cobrar, al detectar deficiencias, sugerir mejoras que contribuyan a la eficiencia operativa del departamento.
- Proponer procedimientos adecuados para el otorgamiento de crédito y el seguimiento adecuado del cobro, así como verificar las políticas que utiliza el área para guiar sus operaciones.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el área de cuentas por cobrar en el que se uniformen, registren y documenten los procedimientos que realizan y las políticas que aplican para la toma de decisiones y el desarrollo de sus actividades.

## **II. Alcance del trabajo**

Nuestros servicios profesionales incluyen un diagnóstico, un informe de las situaciones observadas, informe de aseguramiento y servicios prestados y el diseño de un manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar, que tenga como principal objetivo el servir de instrumento a los empleados, para realizar su trabajo de una manera adecuada, a fin de lograr un ambiente de control adecuado que le permita el logro de sus objetivos.

## **III. Visitas a realizar**

Nuestro trabajo lo llevaremos a cabo en visitas semanales que serán coordinadas con ustedes para cada una de las fases.

## **IV. Recursos**

Se solicita a la administración brindar su apoyo e informar a todos los colaboradores de la empresa involucrados en estas actividades que brinden su colaboración respectiva con el personal de la consultoría, así como brindar un espacio físico dentro de sus instalaciones con el ambiente y equipo adecuado para que puedan trabajar tres auditores.

## **V. Resultado del trabajo**

Al concluir nuestro trabajo estaremos entregando lo siguiente:

- Diagnóstico de los procedimientos del área de cuentas por cobrar
- Informe de Aseguramiento y Servicios Prestados.
- Informe a la gerencia
- Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar en una empresa de transporte de terrestre internacional.

## **VI. Honorarios**

Nuestros honorarios son determinados con base al tiempo necesario para desarrollar el trabajo y la categoría del personal asignado al mismo, por lo que hemos estimado los honorarios profesionales por un monto de treinta y dos mil quetzales (Q32,000.00) incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuya forma de pago será un anticipo de 60% al iniciar el trabajo y 40% restante al entregar el manual correspondiente.

Al agradecer la oportunidad de presentar nuestra propuesta de servicios, nos permitimos manifestarle que ha sido preparada exclusivamente para la empresa de transporte internacional TRANSORTIZ,S.A. por lo que la misma es de carácter confidencial.

Atentamente,



Lic. Nicolás Nahim de León  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 6,436  
Consultores de León & Asociados

CC archivo

#### 4.4 Carta de aceptación del cliente



23 de enero de 2020

Licenciado

Nicolás Nahim de León

De León & Asociados

Ciudad de Guatemala

**Estimado Lic. De León**

De acuerdo a la reunión de Junta Directiva celebrada el 20 de enero de 2020, se consignó en punto de acta la propuesta presentada por su firma, dando como resultado por unanimidad, la propuesta presentada con fecha 12 de enero de 2020, para que en los próximos días se pongan en contacto con nuestro personal para proceder con el trabajo solicitado.

De igual manera agradecemos desde ya mantenerme informado sobre los avances en la elaboración del mismo, así como el apoyo que puedan necesitar.

Atentamente,

Sr. Ignacio Ortiz

Presidente del Consejo de Administración

TRANSORTIZ, S.A.

CC. archivo

#### **4.4.1 Fase de elaboración y/o planificación**

**EMPRESA  
TRANSORTIZ, S.A.  
PLANIFICACIÓN**

**Consultores De León & Asociados, S.C.**

**Guatemala, febrero 2020**

**EMPRESA  
TRANSORTIZ, S.A.  
PLANIFICACIÓN**

**I Generalidades**

**a) Información General**

La empresa TRANSORTIZ, S.A. que se dedica a la prestar servicios de transporte terrestre internacional a las diversas empresas que se ven en la necesidad de exportar e importar mercadería dentro y fuera del país.

Esta empresa se encuentra inscrita legalmente en el registro mercantil y se ubica en la ciudad de Guatemala del departamento de Guatemala; en donde efectúa todas sus operaciones desde la fecha en que fue constituida.

**b) Objetivo**

Hemos sido contratados como consultores por La empresa TRANSORTIZ, S.A. para la elaboración de un manual de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar, en el que se proporcionará un servicio de calidad y valor agregado para brindar eficiencia en las operaciones.

**c) Período**

La información de la investigación es con base a las transacciones y actividades realizadas durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, así como procedimientos y políticas actuales utilizadas en el área.

**d) Alcance**

Recopilar la serie de procedimientos que se utilizan actualmente dentro del área de cuentas por cobrar de la institución, analizarlos, verificar funciones de los colaboradores, identificar puntos de mejora y obtener todo tipo de información relevante para la ejecución del encargo.

### **e) Técnicas de investigación**

El diagnóstico se realizará con base a narrativas, cuestionarios, documentos que sean útiles a la investigación, entre otra información útil para la elaboración del manual de políticas y procedimientos.

### **f) Personal Clave del Cliente**

Presidente del Consejo de Administración: Ignacio Ortiz

Gerente General: Fernando Arévalo

Gerente financiero: Maria Miranda

Jefe de contabilidad: Susana Morales

Jefe del área de cuentas por cobrar: Diego Burgos

Asistente del área de cuentas por cobrar: Mario Flores

### **g) Fechas claves**

Visita preliminar: 03/02/2020

Trabajo de campo: del 06/02/2020 al 14/02/2020

Entrega de diseño preliminar: 19/02/2020

Discusión del diseño: 24/02/2020

Entrega del informe a gerencia y del manual de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar: 03/03/2020

## **II Personal a cargo**

El equipo de la firma encargado del trabajo está conformado por:

<b>CARGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>INICIALES</b>
Socio directo	Nicolás Nahim de León	N.N.D.L
Auditora senior	Ana Arriola	A.A.
Auditora junior	Miguel Cifuentes	M.C.

### III Honorarios

Con base en la definición de actividades y el alcance de la consultoría hemos estimado nuestros honorarios para el diseño de un manual de normas y procedimientos en Q 32,000.00 con IVA incluido.

DESCRIPCIÓN	AUDITOR JUNIO	AUDITOR SENIOR	SOCIO DIRECTOR
Sueldo Mensual	Q 5,500.00	Q 9,000.00	Q 31,200.00
Horas al mes	Q 175.00	Q 175.00	Q 175.00
Costo por hora	Q 30.00	Q 62.00	Q 1,750.00
Gastos administrativos	Q 30.00	Q 62.00	Q 1,750.00
Utilidad	Q 30.00	Q 62.00	Q 1,750.00
<b>Precio por hora</b>	<b>Q 90.00</b>	<b>Q 186.00</b>	<b>Q 5,250.00</b>

DESCRIPCIÓN	AUDITOR JUNIO	AUDITOR SENIOR	SOCIO DIRECTOR	TOTAL
Total horas	33	15	5	53
Costo por hora	Q 90.00	Q 186.00	Q 5,250.00	
<b>Total en quetzales (Q)</b>	<b>Q 2,970.00</b>	<b>Q 2,780.00</b>	<b>Q 26,250.00</b>	<b>Q32,000.00</b>

### IV Comunicación de resultados

Al finalizar nuestros servicios de consultoría se entregará lo siguiente:

- Diagnóstico de los procedimientos del área de cuentas por cobrar
- Informe de Aseguramiento y Servicios Prestados.
- Informe a la gerencia
- Manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar en una empresa de transporte de terrestre internacional.

Atentamente,



Lic. Nicolás Nahim de León  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 6,436  
Consultores de León & Asociados

CC. archivo

## **4.5 Diagnóstico**

En el presente diagnóstico se dará a conocer la situación actual del área de cuentas por cobrar de la empresa de transporte terrestre internacional TRANSORTIZ, S.A, que actualmente no cuenta con un manual de políticas y procedimientos que le sirva de guía para el desarrollo de sus actividades y que contribuya a que la empresa cuente con procedimientos entendibles, cronológicos para la realización de actividades eficientes por parte de los colaboradores, para lo cual fuimos contratados.

El objetivo de la consultoría, es desarrollar procedimientos que nos proporcione la información suficiente de las actividades que desempeñan en el área, así como la normativa en la que se basan para la toma de decisiones.

Con el fin de proporcionar un producto final, un manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar, que se adecúe a las necesidades de la misma. Se realizaron visitas a las instalaciones para obtener de forma directa la información de la organización y acercarnos al personal para entender sus actividades.

Además del uso de instrumentos de investigación como narrativas, cuestionarios, observación, para conocer los procedimientos, revisión de formas, entre otras actividades diarias o eventuales que realiza el personal.

Por último, la realización de un diagnóstico e indicar a la institución situaciones observadas que representan puntos de mejora para que contribuyan al logro de sus objetivos y metas.

#### 4.5.1 Instrumentos de investigación



<b>Índice papeles de trabajo</b>		
Hecho:	M.C.	6/2/2020
Revisado:	A.A.	6/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**índice de papeles de trabajo**

Período: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019				
<b>Objetivo</b>				
Desarrollar procedimientos para obtener información suficiente y adecuada con el propósito de elaborar un manual de políticas y procedimientos aplicables al área de cuentas por cobrar.				
REF.	Procedimiento a realizar	Auditor	Referencia	Página
1.	Realizar un índice de los procedimientos que desarrollan en el área de cuentas por cobrar.	AA	PT1	71
2.	Realizar narrativas de cada uno de los procedimientos descritos en el inventario de procedimientos.	MC	PT4, PT6, PT8, PT10, PT12, PT14, PT16	75, 79, 81, 84, 87, 89, 91
3.	Desarrollar el procedimiento actual con base en la información indicada en la narrativa.	MC AA	PT5, PT7, PT9, PT11, PT13, PT15, PT17	77, 80, 83, 85, 88, 90, 92
4.	Elabore cuestionarios que considere necesarios para obtener mayor información sobre los procedimientos.	AA	PT2, PT3 1-2, PT3 2-2	72, 73, 74
5.	Verifique la existencia de formas que utiliza el personal del área de cuentas por cobrar.	AA	PT18 1-3, 2-3, 3-3	93, 94, 95



<b>PT1</b>		
Hecho:	A.A.	7/2/2020
Revisado:	N.N.D.L	8/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Inventario de procedimientos**

Procedimiento: área de cuentas por cobrar		
<b>Objetivo</b>		
Conocer el listado de actividades que realizan en el área de cuentas por cobrar, sobre los cuales se implementará el desarrollo de los procedimientos.		
<b>Nombre:</b> Diego Burgos		
<b>Cargo:</b>	Jefatura de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
No.	Procedimiento	Referencia
1.	Solicitud de crédito	PT4 1-2, PT4 2-2, PT5 1-2, PT5 2-2
2.	Aumento temporal e crédito	PT6, PT7
3.	Liquidación de facturación al crédito y registro de contraseñas	PT8 1-2, PT8 2-2, PT9
4.	Cobranza	PT10, PT11 1-2, PT11 2-2
5.	Rechazo de cheques	PT12, PT13
6.	Emisión de reporte de cobros	PT14, PT15
7.	Cobro administrativo	PT16, PT17
<b>Conclusión:</b> El área actualmente cuenta con siete procedimientos definidos que desarrolla el personal, los cuales no se encuentran por escrito. Dentro del listado de no figura el procedimiento de cobro judicial, cobro por mora y tampoco el de actualización de expedientes de clientes de crédito. <b>Condición 3, 4 y 5</b>		

Auditor: Ana Arriola

Firma: 

<b>PT2</b>		
Hecho:	A.A.	7/2/2020
Revisado:	N.N.D.L	8/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Cuestionario**

**Nombre:** Diego Burgos

**Cargo:** Jefatura de cuentas por cobrar

**Firma:** *Diego Burgos*

<b>Cuestionario sobre los procedimientos de solicitud de crédito</b>				
No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
1	¿El área de cuenta por cobrar cuenta con políticas establecidas para el otorgamiento de crédito?	X		El personal del área trabaja con base en la experiencia y carecen de políticas para el otorgamiento de crédito por escrito.
2	¿Las políticas del área son de conocimiento general?		X	Se comunica de forma verbal al personal interesado
3	¿Se efectúa análisis de los clientes para otorgarles crédito?	X		Análisis de acuerdo a experiencia, papelería y referencias que presentan.
4	¿Existe un comité de créditos?		X	
5	¿Únicamente el jefe del área es quien autoriza el límite del crédito?		X	En algunos casos el gerente general procede a autoriza, pero sin consultar referencias de crédito. <b>Condición 2</b>
6	¿El jefe de créditos tiene un monto límite para autorizar créditos?		X	Indicó autoriza según lo solicitado por el cliente.
7	¿Existe un monto máximo para autorizar crédito a los clientes?	X		Crédito por servicio Terrestres Internacional es de Q250,000.00
8	¿Existe clasificación de clientes de acuerdo a su historial de pago?	X		Se clasifican de acuerdo al historial crediticio. <b>Ver PT18 3-3, pág. 95</b>
9	¿La solicitud de crédito contiene los datos necesarios para su aprobación?	X		<b>Ver PT18 1-3, 2-3. pág. 93 y 94.</b>

Auditor: Ana Arriola

Firma





<b>PT3 1-2</b>		
Hecho:	A.A.	7/2/2020
Revisado:	N.N.D.L	8/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Cuestionario**

**Nombre:** Diego Burgos

**Cargo:** Jefatura de cuentas por cobrar

**Firma:** *Diego Burgos*

<b>Cuestionario sobre el procedimiento de gestión de cobros</b>				
No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
1	¿El programa contable que utiliza es adecuado para el control de las cuentas por cobrar?	X		El programa que utilizan es Cargo Wise.
2	¿Se envía estado de cuenta mensual a los clientes?		X	Solo cuando el cliente lo solicita.
3	¿Es adecuada la custodia física de los documentos?	X		Se observó que cuentan con archivos que tienen llave.
4	¿Realiza actualización de los expedientes de clientes con crédito?		X	No cuentan con el procedimiento. <b>Condición 3</b>
5	¿Cuáles son los plazos para el otorgamiento de crédito?	X		15, 30, 60 días *Pero solo el gerente general es quien tiene autorización para otorgar créditos a 60 días.
6	¿Completan expediente del proceso de cobro administrativo de los clientes morosos?		X	Realizan llamadas, envían estados de cuenta, visitas pero no se hace un expediente.
7	¿Ejercen acciones legales con las cuentas de dudoso cobro?		X	No cuentan con procedimiento de cobro judicial
8	¿Cuentan con formas o bitácoras en donde detallen el registro de llamadas?		X	
9	¿Cuentan con formas o en donde registren las visitas de cobro a clientes?		X	

Auditor: Ana Arriola

Firma:



<b>PT3 2-2</b>		
Hecho:	A.A.	7/2/2020
Revisado:	N.N.D.L	8/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Cuestionario**

**Nombre:** Diego Burgos

**Cargo:** Jefatura de cuentas por cobrar

**Firma:** *Diego Burgos*

<b>Cuestionario sobre el procedimiento de gestión de cobros</b>				
No.	Descripción	Sí	No	Observaciones
10	¿El área de cuentas por cobrar realiza informes a gerencia financiera en relación a la antigüedad de saldos de clientes?	X		Reportes quincenales vía correo electrónico de la cartera vencida con observaciones del seguimiento.
11	¿Se obtienen comprobante por parte de los clientes en destino de haber recibido la mercadería?	X		En los documentos que lleva el operador, la persona que recibe la mercadería en destino firma y sella de recibido.
12	¿Se hace trámite de contraseña para asegurar que las facturas fueron recibidas por el cliente?	X		Se comprobó que si realizan trámite de contraseña y se ingresa al sistema para llevar un control.
13	¿Los pilotos y mensajeros liquidan sus documentos el mismo día?	X		En mensajería entregan y reciben sus documentos sin firmar documento.
14	¿Existe autorización para emitir notas de crédito?	X		Autoriza el gerente financiero siempre y cuando exista un motivo aceptable.
15	¿Se realiza estimación de cuentas incobrables?	X		La realiza jefatura de contabilidad.

Auditor: Ana Arriola

Firma:



<b>PT4 1-2</b>		
Hecho:	M.C.	7/2/2020
Revisado:	A.A.	8/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Solicitud de Crédito</b>	
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos necesarios a realizar por el personal del área, para conceder créditos a los clientes.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
<p>Se visitó al jefe de área para consultar acerca del procedimiento que llevan a cabo para conceder crédito a los clientes, quien indicó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El cliente es quien solicita el crédito a la empresa.</li> <li>2. Todo cliente que desee adquirir crédito en la empresa, debe contar por lo menos con tres solicitudes de servicios de transporte cancelados al contado.</li> <li>3. El asesor de ventas envía por correo electrónico la solicitud de crédito al cliente y solicita la papelería legal correspondiente. (Copia de: DPI del representante legal o propietario, patentes, representación legal vigente, registro tributario unificado ratificado (RTU), recibo de servicios de dirección fiscal y de entrega, últimos dos estados de cuenta bancarios.</li> <li>4. El asesor de ventas recoge con el cliente el formulario debidamente lleno, firmado, sellado y copia de la papelería legal solicitada.</li> <li>5. La papelería se entrega a jefatura del área de cuentas por cobrar para que verifique si cumple con los requisitos mínimos solicitados, de no cumplir se rechaza y se devuelve al asesor comercial.</li> <li>6. Con la papelería completa analiza información y confirma las referencias crediticias indicadas en el formulario.</li> </ol>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT4 2-2</b>		
Hecho:	M.C.	7/2/2020
Revisado:	A.A.	8/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Solicitud de Crédito</b>	
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos necesarios a realizar por el personal del área, para conceder créditos a los clientes.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
<ol style="list-style-type: none"><li>7. Jefatura de área autoriza el crédito en días y en monto con un máximo a 30 días.</li><li>8. Si el cliente solicita un crédito mayor a 30 días, el gerente general es quien verifica, analiza y da la autorización.</li><li>9. Jefe del área apertura crédito en el sistema.</li><li>10. Asistente crea carpeta con documentación física del cliente nuevo y archiva.</li></ol>	
<b>Conclusión:</b> El procedimiento de solicitud de crédito está definido, tienen una solicitud de crédito que contiene la información necesaria del cliente, políticas específicas para este procedimiento como la solicitud de papelería legal del cliente. <b>Ver PT18 pág. 93</b> En la toma de decisión del otorgamiento del crédito, no existe un comité de crédito, esto limita el análisis desde distintos puntos de vista, criterios y áreas. <b>Condición 2</b>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma



<b>PT5 1-2</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento**

<b>Solicitud de Crédito</b>
<p><b>Objetivo:</b> Establecer los lineamientos a seguir, para la evaluación y autorización de las solicitudes de crédito que realicen los clientes a la empresa de transporte.</p>
<p><b>Alcance:</b> El procedimiento descrito, es aplicable a toda solicitud de crédito que realicen los clientes, por lo cual tanto el personal de ventas debe tener presente en sus negociaciones y el personal de cuentas por cobrar debe ejecutarlo correctamente.</p>
<p><b>Actividades</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El cliente solicita crédito a la empresa, dicha solicitud la realizan solo cuando hayan efectuado tres servicios de flete internacional o local al contado.</li><li>2. El asesor de ventas solicita al cliente que llene solicitud de crédito y complete papelería para apertura.</li><li>3. El asesor de ventas recibe del cliente la documentación completa para apertura del crédito y traslada al área de cuentas por cobrar.</li><li>4. El jefe del área de cuentas por cobrar revisa papelería para verificar que cumpla con los requisitos mínimos solicitados, de no cumplir devuelve al asesor de ventas.</li><li>5. Analiza información y confirma referencias crediticias.</li><li>6. Jefatura de área autoriza crédito en monto y días.</li></ol>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT5 2-2</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento**

<b>Solicitud de Crédito</b>
<p><b>Actividades</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. Si el crédito solicitado por el cliente es mayor a treinta días gerencia general es quien realiza la autorización.</li><li>8. Jefatura del área apertura crédito en el sistema</li><li>9. Asistente crea carpeta con documentación física del cliente nuevo y archiva.</li></ol> <p><b>Puntos de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que el cliente cumpla con la documentación y requisitos necesarios para la apertura del crédito.</li><li>• Confirmación de referencias crediticias del cliente.</li><li>• Documentar por escrito el crédito autorizado y los datos de la persona que realizó el análisis.</li><li>• Resguardo adecuado de la documentación del cliente.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT6</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Aumento temporal de crédito</b>	
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos a realizar por personal del área, para conceder aumentos de créditos temporales.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
<p>Se consultó al jefe de área la forma en que autorizan aumentos de créditos temporales en la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Al momento que el asesor de ventas procede a trasladar la solicitud del servicio terrestre y el límite de crédito por días o monto está excedido, el sistema muestra una alerta indicando que sobre pasa el límite concedido</li><li>2. El asesor de ventas procede a comunicarse con jefatura de cuentas por cobrar para un aumento temporal.</li><li>3. De acuerdo al historial de pago del cliente, el volumen de viajes realizados, si presenta o no facturas vencidas por más de 10 días y el motivo del atraso. Se indica vía correo directamente enviado por el cliente, se procede a autorizar el aumento temporal de crédito.</li><li>4. Se rechaza la solicitud si el cliente presenta morosidad en sus facturas y no cuenta con un buen historial en la empresa.</li><li>5. En ocasiones el gerente general autoriza, estas autorizaciones representa inconveniente ya que no solicita un compromiso de pago por parte del cliente o en ocasiones son clientes que tienen cuentas morosas.</li></ol>	
<b>Conclusión:</b> Al autorizar un aumento temporal de crédito es necesario el análisis de acuerdo a la revisión del historial del cliente, como se realiza actualmente y es el área de cuentas por cobrar a quien corresponde la autorización o negación del aumento temporal.	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT7</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento:**

<b>Aumento temporal de crédito</b>
<p><b>Objetivo:</b> Indicar la forma y las condiciones en que se autoriza un aumento temporal de crédito.</p>
<p><b>Alcance:</b> El procedimiento descrito es aplicable a todo cliente que exceda el límite de crédito concedido, al personal de ventas a cargo del cliente, así mismo debe ejecutarse por el personal del área de cuentas por cobrar.</p>
<p><b>Actividades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Al ingresar la solicitud del servicio terrestre internacional del cliente al sistema que sobre pase el límite de crédito concedido, el sistema muestra una alerta.</li><li>2. El asesor de ventas procede a comunicarse con jefatura de cuentas por cobrar para un aumento temporal.</li><li>3. De acuerdo al historial de pago del cliente se realiza análisis para decidir la autorización o negación del aumento temporal.</li><li>4. Se rechaza la solicitud si el cliente presenta morosidad en sus facturas y no cuenta con un buen historial en la empresa.</li><li>5. Si se autoriza el aumento temporal al realizar la factura de venta se vuelve a colocar el límite de crédito otorgado inicialmente.</li></ol>
<p><b>Puntos de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Verificar que realmente se analice el aumento de acuerdo al historial.</li><li>• Colocar nuevamente el límite de crédito otorgado inicialmente.</li><li>• La frecuencia de la autorización no debe ser menor a 3 meses.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT8 1-2</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Liquidación de facturación al crédito y registro de contraseñas</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer la forma en que desarrollan la actividad y el personal involucrado.	
<b>Nombre:</b> Mario Flores	
<b>Cargo:</b> Asistente de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Mario Flores</i>
<p>Se consultó al asistente del área la forma de desarrollar la actividad e indicó:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al término del viaje terrestre internacional o local en cada uno de los destino, cada piloto entrega a tráfico los documentos (carta de porte, manifiesto y las copias de las facturas firmadas y selladas) en donde el cliente en destino firmó de recibida la mercadería.</li> <li>2. Tráfico traslada dichos documentos al encargado de atención al cliente para que solicite OC al cliente para su facturación. Al tener el No. de OC el encargado de la cuenta envía los mismos a facturación.</li> <li>3. Facturación procede con la emisión de la factura, haciendo mención de la OC indicada, procede a colocar en ruta de mensajería la factura, para entrega de contraseña por parte del cliente.</li> <li>4. El compañero de mensajería retorna de la ruta y hace entrega de la contraseña de pago al asistente de cuentas por cobrar.</li> <li>5. Cada facturador realiza un reporte en el que detalla las facturas emitidas al crédito durante el día, adjunta la papelería recibida por cada piloto y la traslada al área de cuentas por cobrar.</li> </ol>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT8 2-2</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Liquidación de facturación al crédito y registro de contraseñas</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer la forma en que desarrollan la actividad y el personal involucrado.	
<b>Nombre:</b> Mario Flores	
<b>Cargo:</b> Asistente de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Mario Flores</i>
<p>6. El asistente del área recibe la papelería y procede a separar las facturas que requieren trámite de contraseña para gestionarlas según el día asignado por el cliente.</p> <p>7. Se procede a registrar en el sistema las facturas que ya cuentan con contraseña de pago.</p> <p>8. Posteriormente a su registro se archivan cronológicamente por fechas de pago de acuerdo al vencimiento de la factura.</p> <p><b>Conclusión:</b> El traslado al área de cuentas por cobrar de todos documentos diarios que fueron emitidos al crédito es importante para el registro y trámite de contraseñas en tiempo, así como todo documento necesario para el soporte de la venta que ayude a la recuperación del cobro.</p>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT9</b>		
Hecho:	M.C.	10/2/2020
Revisado:	A.A.	11/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento:**

<b>Liquidación de facturación al crédito y registro de contraseñas</b>
<p><b>Objetivo:</b> Obtener todos los documentos emitidos al crédito durante el día, así como el soporte adecuado que ayude en la gestión del cobro.</p>
<p><b>Alcance:</b> El procedimiento es aplicable a todas las facturas emitidas por ventas al crédito, área de facturación y cuentas por cobrar.</p>
<p><b>Actividades:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cada facturador realiza un detalle a diario de las facturas emitidas al crédito y adjunta la papelería de soporte para cobro.</li><li>2. Traslada al asistente del área de cuentas por cobrar quien revisa que se hayan trasladado todos los documentos al crédito.</li><li>3. Procede a separar las facturas que requieren contraseña para gestionarla el día asignado por el cliente.</li><li>4. Registra en el sistema las facturas que ya cuentan con contraseña de pago.</li><li>5. Se archiva cronológicamente.</li></ol>
<p><b>Puntos de control</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Traslado del cien por ciento de los documentos emitidos al crédito durante el día.</li><li>• Verificar que todos los documentos cuenten con contraseñas de pago.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT10</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Cobranza</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer la forma en que desarrollan la actividad y el personal involucrado.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
<p>Se consultó a jefatura de cuentas por cobrar e indicó:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diariamente se revisa la cartera de clientes y se procede a contactar a los clientes que cuenten con facturas al vencimiento, para obtener la confirmación de pago.</li><li>2. Con las confirmaciones de pago que se hayan obtenido, se procede a organizar las rutas de cobro, de acuerdo a las zonas asignadas a cada mensajero. Se llevan a cabo dos rutas, una en la mañana y otra después del mediodía.</li><li>3. Cada mensajero procede a realizar sus cobros.</li><li>4. Los cobros efectuados durante la primera parte del día se liquidan a medio día y los cobros hechos durante la tarde los liquidan al siguiente día a primera hora</li><li>5. El jefe del área de cuentas por cobrar se encarga de recibir los cobros realizados por los mensajeros y posteriormente los traslada al asistente para que sean registrados en el sistema contable, abonando el pago a cada cliente. No firman ningún documento de recibido o entregado.</li><li>6. Al recibir las boletas de depósitos se adjuntan al reporte de cobro y se trasladan a contabilidad para revisión.</li></ol> <p><b>Conclusión:</b> Es necesario evidenciar las operaciones diarias, para evitar fraude en cobros no entregados o no registrados, extravío de documentos sin percatarse en tiempo. No contar con área de tesorería provoca duplicidad de funciones.</p> <p><b>Condición 1</b></p>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT11 1-2</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento:**

<b>Cobranza</b>
<b>Objetivo:</b> Realizar una eficiente gestión de cobro a diario para la recuperación de la cuenta por cobrar en los plazos otorgados de crédito.
<b>Alcance:</b> Área de cuentas por cobrar.
<b>Actividades:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Diariamente se revisa la cartera de clientes y se procede a contactar a los clientes que cuenten con facturas al vencimiento, para obtener la confirmación de pago.</li><li>2. Con las confirmaciones de pago que se hayan obtenido, se procede a organizar las rutas de cobro, de acuerdo a las zonas asignadas a cada mensajero. Se llevan a cabo dos rutas, una en la mañana y otra después del mediodía.</li><li>3. Cada mensajero procede a realizar los cobros asignados según confirmaciones.</li><li>4. Los cobros efectuados durante la primera parte del día se liquidan a medio día y los cobros hechos durante la tarde los liquidan, dependiendo la hora, esa misma tarde o al siguiente día a primera hora.</li><li>5. Mensajería liquida sus cobros en jefatura de cuentas por cobrar, quien a su vez se las traslada al asistente, para que realice los registros en el sistema contable abonando el pago a cada cliente según corresponda.</li></ol>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma: 



<b>PT11 2-2</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento:**

<b>Cobranza</b>
<b>Objetivo:</b> Realizar una eficiente gestión de cobro a diario para la recuperación de la cuenta por cobrar en los plazos otorgados de crédito.
<b>Alcance:</b> Área de cuentas por cobrar.
<b>Actividades:</b>  6. Al recibir las boletas de depósitos se adjuntan al reporte de cobro y se trasladan a contabilidad para revisión.
<b>Puntos de control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Llamadas y envío de estados de cuenta al momento de revisar la cartera diariamente de las facturas que presenten vencimiento.</li><li>• Evidenciar la documentación entregada a cada mensajero para ruta</li><li>• Liquidación diaria de documentos por cada ruta.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT12</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Cheques rechazado</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer la forma en que desarrollan la actividad y el personal involucrado.	
<b>Nombre:</b> Mario Flores	
<b>Cargo:</b> Asistente de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Mario flores</i>
Se consultó al asistente de cuentas por cobrar e indicó: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asistente de contabilidad recibe el cheque rechazado que envía el banco</li><li>2. Registra la nota de débito en el sistema asignando el registro al cliente</li><li>3. Asistente de contabilidad traslada al auxiliar del área de cuentas por cobrar el cheque rechazado para el respectivo seguimiento del cobro.</li><li>4. El jefe del área bloquea el crédito del cliente durante el tiempo que se recupere el cobro y lo desbloquea al recuperarlo. En este tiempo no se realizan viajes internacionales o locales al cliente hasta no solventar la situación.</li><li>5. Además del bloqueo de la cuenta del cliente, se procede a realizar un cobro extra de Q100.00 por gastos administrativos. En que el protesto manifieste falta de fondos.</li></ol>	
<b>Conclusión:</b> Actualmente siguen un procedimiento predefinido en caso de cheques rechazados que detalle qué hacer desde el inicio en que ocurra una eventualidad de ese tipo y dar el seguimiento respectivo al cobro.	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma 



<b>PT13</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento:**

<b>Cheques rechazados</b>
<b>Objetivo:</b> Notificar al cliente del cheque rechazado para gestionar la pronta recuperación del cobro.
<b>Alcance:</b> Área de cuentas por cobrar, área de contabilidad.
<b>Actividades:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Asistente de contabilidad recibe el cheque rechazado que envía el banco.</li><li>2. Registra la nota de débito en el sistema asignando el registro al cliente</li><li>3. Asistente de contabilidad traslada al auxiliar del área de cuentas por cobrar el cheque rechazado para el respectivo seguimiento del cobro.</li><li>4. El jefe del área bloquea el crédito del cliente durante el tiempo que se recupere el cobro y lo desbloquea al recuperarlo. En este tiempo no se realizan viajes internacionales o locales al cliente hasta no solventar la situación.</li><li>5. Además del bloqueo de la cuenta del cliente, se procede a realizar un cobro extra de Q100.00 por gastos administrativos. En que el protesto manifieste falta de fondos.</li></ol>
<b>Puntos de control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El seguimiento para la recuperación del cobro del cheque rechazado debe ser inmediatamente al recibir la notificación</li><li>• Verificar el protesto del documento, en los casos en que transcurran cinco días y no se ha logrado el cobro de cheque.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT14</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Emisión reporte de cobros</b>	
<b>Objetivo:</b> Determinar los pasos en que desarrollan la actividad, el personal involucrado.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura área de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
<p>Se consultó al asistente de cuentas por cobrar e indicó:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realiza planificación semanal de cobros</li><li>2. Al final de cada día coteja los cobros efectivos del día contra lo planificado, de existir cobros no realizados se indica la razón.</li><li>3. Genera reporte de cobros diariamente.</li><li>4. Traslada a contabilidad para revisión</li><li>5. Si está incorrecto se realizan correcciones y devuelve a contabilidad.</li><li>6. Si está correcto se envía a archivo.</li></ol> <p><b>Conclusión:</b> De acuerdo con las actividades que el personal realiza, si trasladan la información correspondiente de los cobros de efectivos diario y el control adecuado para verificar el porqué de un cobro no realizado.</p>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT15</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento:**

<b>Emisión de reporte de cobros</b>
<b>Objetivo:</b> Informar y controlar los cobros planificados contra los cobros efectivos para identificar los clientes que se están retrasando en los pagos.
<b>Alcance:</b> Área de cuentas por cobrar, área de contabilidad.
<b>Actividades:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Realiza planificación semanal de cobros.</li><li>2. Al final de cada día coteja los cobros efectivos diarios contra lo planificado de existir cobros no realizados indicar la razón.</li><li>3. Genera reporte de cobros diariamente.</li><li>4. Traslada a contabilidad para revisión.</li><li>5. Si está incorrecto se realizan correcciones y devuelve a contabilidad.</li><li>6. Si está correcto se envía a archivo.</li></ol>
<b>Puntos de control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Emisión de reporte diariamente.</li><li>• Verificar el protesto del documento en las ocasiones en que transcurran cinco días y no se ha logrado el cobro de cheque.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT16</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Procedimiento: Cobro administrativo</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer la forma en que desarrollan la actividad y el personal involucrado.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura área de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
Se consultó a jefatura de cuentas por cobrar quien indicó que el procedimiento incluye:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisión semanal de cartera para identificar las facturas que presentan vencimiento.</li><li>2. Realizar gestión de cobro por medio de llamadas telefónicas, cartas de cobro, envío de estado de cuenta, copia de facturas con firma y sello de recibido.</li><li>3. Visitar al cliente.</li><li>4. De no lograr el cobro la cuenta se registra como gasto porque no se cuenta con procedimiento de cobro judicial.</li></ol>	
<b>Conclusión:</b> Como parte del procedimiento no realizan una carpeta o expediente en el que adjunten constancia de la labor realizada, tampoco cuentan con formatos necesarios para evidencia los avances o actividades realizadas. Las cuentas incobrables no son trasladadas a jurídico porque no se cuenta con el procedimiento. <b>Condición 5.</b>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma: 



<b>PT17</b>		
Hecho:	M.C.	12/2/2020
Revisado:	A.A.	13/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Procedimiento**

<b>Cobro administrativo</b>
<b>Objetivo:</b> Que el procedimiento descrito apoye en la gestión de cobro para la recuperación de la cuenta por cobrar.
<b>Alcance:</b> Aplicable a toda cuenta por cobrar que presente vencimiento y será ejecutada por el personal del área de cuentas por cobrar
<b>Actividades:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Revisión semanal de cartera para identificar las facturas que presentan vencimiento.</li><li>2. Realizar gestión de cobro por medio de llamadas telefónicas, cartas de cobro, envío de estado de cuenta, copia de facturas con firma y sello de recibido.</li><li>3. Visitar al cliente.</li><li>4. De no lograr el cobro la cuenta se registra como gasto porque no se cuenta con procedimiento de cobro judicial.</li></ol>
<b>Puntos de control</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Evidenciar toda actividad relacionada al seguimiento de la cuenta por cobrar</li><li>• Completar expediente de labor realizada en la cobranza de la cuenta para evaluar el trasladado a cobro judicial.</li></ul>

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT18 1-3</b>		
Hecho:	M.C.	14/2/2020
Revisado:	A.A.	15/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

<b>Formatos utilizados en área cuentas por cobrar</b>	
<b>Objetivo:</b> Conocer los formatos que utiliza el personal del área, que sirven de base para la toma de decisiones o bien para hacer constar sus actividades.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura área de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
Se solicitó a jefatura de cuentas por cobrar copia de las formatos que utilizan quien brindó lo siguiente:	

SOLICITUD DE CRÉDITO	
Fecha de recepción	_____
Persona Individual	_____
Asesor de ventas	_____
Fecha de resolución	_____
Persona Jurídica	_____
Código de apertura de crédito	_____
DATOS PERSONALES PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL	
Nombres y Apellidos	_____
Número DPI	_____
Fecha de nacimiento	_____
Dirección de residencia	_____
Nacionalidad	_____
Lugar de nacimiento	_____
Sexo	_____
DATOS DE LA EMPRESA	
Nombres comercial	_____
Razón social	_____
Municipio	_____
No. Patente sociedad	_____
Régimen inscrito SAT	_____
Agente retenedor IVA	_____
Dirección fiscal	_____
Departamento	_____
Patente empresa	_____
DATOS DE LA EMPRESA	
Monto solicitado	_____
Días crédito	_____
Dirección de descarga	_____
Contacto Logística	_____
Correo electrónico	_____
Puesto	_____
Dirección recepción de facturación	_____
Contacto	_____
Dirección trámite de contraseña	_____
Día y hora de recepción contraseña	_____
Dirección recepción pagos	_____
Días y hora	_____
contacto	_____
Correo electrónico	_____
Fecha cierre mes	_____

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT18 2-3</b>		
Hecho:	M.C.	14/2/2020
Revisado:	A.A.	15/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

Formatos utilizados en área cuentas por cobrar	
<b>Objetivo:</b> Conocer los formatos que utiliza el personal del área, que sirven de base para la toma de decisiones o bien para hacer constar sus actividades.	
<b>Nombre:</b> Diego Burgos	
<b>Cargo:</b> Jefatura área de cuentas por cobrar	<b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i>
Se solicitó a jefatura de cuentas por cobrar copia de las formatos que utilizan quien brindó lo siguiente:	

REFERENCIAS CREDITICIAS O COMERCIALES.			
Nombre	Teléfono	Monto	Plazo
REFERENCIAS BANCARIAS			
Banco	Cuenta	Tipo de Cuenta	Asesor
<b>Consentimiento</b>			
Autorizo voluntariamente que la información recopilada y/o proporcionada por entidades públicas o privadas y la generada por realaciones contractuales, crediticias o comerciales, sea reportada a centrales de riesgo o buró de créditos para ser tratada, almacenada o transferida; y autorizo explícitamente a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y buró de crédito, a recopilar, difundir o comercializar reportes o estudios que contengan información sobre mi persona.			
Nombre completo del solicitante	Firma	Sello de la empresa	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:



<b>PT18 3-3</b>		
Hecho:	M.C.	14/2/2020
Revisado:	A.A.	15/2/2020

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**Área de cuenta por cobrar**  
**Narrativa**

Formatos utilizados en área cuentas por cobrar	
<p><b>Objetivo:</b> Conocer los formatos que utiliza el personal del área, que sirven de base para la toma de decisiones o bien para hacer constar sus actividades.</p>	
<p><b>Nombre:</b> Diego Burgos</p>	
<p><b>Cargo:</b> Jefatura área de cuentas por cobrar <span style="float: right;"><b>Firma:</b> <i>Diego Burgos</i></span></p>	
<p>Se consultó con jefatura sobre la valoración crediticia que utilizan de base para calificar al cliente y nos proporcionó la siguiente tabla:</p>	
Alta Valoración	Excelente capacidad para pagar sus créditos, cumple con los días créditos otorgados, no registra cheques rechazados.
Buena valoración crediticia	Buena capacidad para pagar sus créditos, se excede un máximo de 8 días para realizar sus pagos, máximo dos cheques rechazados por cualquier motivo que no sean fondos.
Aceptable valoración crediticia	Presenta retraso en sus pagos hasta un máximo de 15 días, tiene capacidad de pagar sus deudas.
Crédito no recomendable	El cliente presenta morosidad en la cuenta o la información no es suficiente para efectuar el análisis.
<p><b>Conclusión:</b> De acuerdo a los formatos brindados se concluye que, no son suficientes para evidenciar las actividades que el personal realiza a diario.</p>	

Auditor: Miguel Cifuentes

Firma:

#### **4.5.2 Resultado del diagnóstico**

El área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTIZ, S.A., dedicada a la prestación de servicios de transporte terrestre internacional y local. Está conformada por una jefatura de cuentas por cobrar, un asistente y cuatro personas de mensajería.

Para conocer a detalle el desarrollo de las actividades, procedimientos y políticas del área, se utilizaron instrumentos de investigación y como resultado de la información obtenida y analizada durante el desarrollo del diagnóstico, se observaron las siguientes situaciones:

- Inadecuada segregación de funciones.
- Ausencia de un comité de créditos.
- Inexistencia de políticas y procedimiento para la actualización de expedientes de clientes crédito.
- Inexistencia de políticas y procedimiento para el cobro de interés por mora.
- Inexistencia de políticas y procedimiento para el cobro judicial.
- Inexistencia de políticas y procedimiento para el registro de cuentas incobrables.

Las situaciones observadas que se darán a conocer a la empresa TRANSPORTIZ, S.A. por medio de un informe a gerencia.

## 4.6 Oficio de entrega



Guatemala 17 de febrero de 2020

Lic. Ignacio Ortiz  
Presidente del Consejo de Administración  
TRANSORTIZ, S.A.

Estimado licenciado Ortiz

De acuerdo a lo acordado en nuestra propuesta de servicios profesionales adjuntamos al presente documento:

- a) Diagnóstico
- b) Informe a la gerencia
- c) Informe de aseguramiento
- d) Manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

Estos informes y el manual son el resultado del trabajo realizado en conjunto con el personal de la organización.

Agradecemos el apoyo recibido durante la realización de nuestro trabajo por parte de todos los diferentes niveles de la organización.

Atentamente,

Lic. Nicolás Nahim de León  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 6,436  
Consultores de León & Asociados

Cc archivo

## 4.7 Informe de aseguramiento y servicios prestados



### INFORME DE ASEGURAMIENTO DEL CONTADOR PÚBLICO INDEPENDIENTE

Consejo de Administración

Empresa TRANSPORTIZ, S.A.

Hemos llevado a cabo una revisión de las políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTIZ, S.A. de conformidad con la Norma Internacional para Encargos de Aseguramiento, distintos de auditorías y revisión de estados financieros número 3000 (Revisada).

El profesional ejerciente aplica procedimientos que consisten principalmente en la realización de indagaciones ante el personal dentro de la entidad y en la aplicación de procedimientos analíticos y valora la evidencia obtenida.

Los procedimientos aplicados en una revisión son sustancialmente inferiores a los que se aplican en una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. En consecuencia, no expresamos una conclusión sobre los estados financieros de la entidad.

El propósito de esta revisión tiene como objetivo la preparación del Manual de Políticas y Procedimientos Contables para el área de Cuentas por Cobrar de la entidad.

#### **Conclusión**

Basándonos en nuestra revisión, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que, excepto por lo indicado en nuestro informe de servicios prestados, en todos los aspectos materiales, relacionados a las políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSPORTIZ, S.A.

Consultores de León & Asociados

Febrero, 2020

Ciudad de Guatemala

#### 4.8 Informe a la gerencia



Guatemala 17 de febrero de 2020

Lic. Ignacio Ortiz  
Presidente del Consejo de Administración  
TRANSORTIZ, S.A.

Estimado licenciado de Ortiz

Es un gusto saludarle y desearle éxitos en sus actividades diarias. Hacemos de su conocimiento que hemos elaborado el manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A. de acuerdo a la propuesta de servicios profesionales presentada en su oportunidad.

Como resultado del desarrollo de las actividades realizadas en el área de cuentas por cobrar, se obtuvieron algunas observaciones por lo que se adjunta el diagnóstico y un informe con el detalle y sus posibles soluciones para contribuir a la eficiencia de las operaciones, así como el Manual de Políticas y Procedimientos Contables en el Área de Cuentas por Cobrar.

Agradecemos el apoyo brindado a nuestro personal durante la ejecución de nuestro trabajo y estamos a disposición para cualquier duda o ampliación que crean conveniente.

Atentamente,

Lic. Nicolás Nahim de León  
Contador Público y Auditor  
Colegiado No. 6,436  
Consultores de León & Asociados

Cc archivo

## **INFORME DE SITUACIONES OBSERVADAS**

A continuación, se muestran las situaciones observadas como resultado del diagnóstico de la empresa TRANSPORTIZ, S.A.

### **Hallazgo 1.**

Inadecuada segregación de funciones.

### **Condición 1. (PT10 Pág. 84)**

Deficiente segregación de funciones, en virtud a que el área de cuentas por cobrar, durante varios años, además de sus funciones, realiza funciones propias del área de tesorería.

### **Criterio**

El gerente financiero debe separar las funciones correspondientes a cada una de las áreas, cuentas por cobrar y tesorería, a fin de obtener un mejor desempeño en cada una.

### **Causa**

Control interno deficiente, la falta de un manual de políticas y procedimientos que identifique las funciones a seguir por cada una de las áreas.

### **Efecto**

Inefectividad en el trabajo por duplicidad de funciones, errores en las tareas realizadas por el personal de cuentas por cobrar, ya que no están definidas las funciones y responsabilidades que debe desempeñar cada uno.

### **Recomendación**

Que el gerente financiero gestione la creación de un área de tesorería, esta área gestionará las acciones relacionadas con las operaciones de flujos monetarios, lo que básicamente incluye la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias.

## **Hallazgo 2.**

Ausencia de comité de créditos

### **Condición 2. (PT2, PT4 2-2. Pág. 72 y 76)**

El gerente general incumple con los niveles jerárquicos de autorización y responsabilidad, reglamentados por la empresa, pues al momento de someter la solicitud a análisis para su aceptación, la misma en algunos casos es autorizada por el gerente general, sin consultar referencias y sin avisar al Jefe de cuentas por cobrar.

#### **Criterio**

El reglamento de la empresa establece que el gerente general es el responsable velar por una adecuada segregación de funciones.

#### **Causa**

La falta de comunicación y desconocimiento por parte del gerente general de sus funciones dentro de la estructura organizativa.

#### **Efecto**

Autorización de créditos a clientes sin capacidad financiera para el pago, lo que ha provocado que algunas de estas cuentas se convierten en incobrables.

#### **Recomendación**

El gerente financiero debe convocar a una reunión en conjunto con el gerente general, gerencia de ventas y jefe de área de cuentas por cobrar, para conformar un comité de créditos o asignar a un área y persona responsable para el análisis y autorización en el otorgamiento de créditos.

## **Hallazgo 3.**

Inexistencia de políticas y procedimiento para la actualización de expedientes de clientes crédito.

**Condición 3. (PT1, PT3 1-2. Pág. 71 y 73)**

El área de cuentas por cobrar, no cuenta con información efectiva, derivado a que, dentro del listado de los procedimientos a realizar por el área de cuentas por cobrar, no figura el procedimiento de actualización expediente de clientes crédito.

**Criterio**

El área de cuentas por cobrar tiene como objetivo, fijar por escrito y sistematizar las diversas políticas y procedimientos de trabajo del área.

**Causa**

Falta del procedimiento por escrito para la actualización de expedientes de clientes, por medio del cual, solicite información y documentos correspondientes cada cierto tiempo, para la verificación, actualización y registro del cliente en el sistema.

**Efecto**

Debilidad en las funciones, inexactitud en la gestión del trabajo del área.

**Recomendación**

Que la gerencia de ventas, solicite a sus colaboradores trabajar en conjunto con el área de cuentas por cobrar, en la implementación del procedimiento y en la solicitud de la información a los clientes.

**Hallazgo 4.**

Inexistencia de políticas y procedimiento para el cobro de interés por mora.

**Condición 4. (PT1. Pág. 71)**

No se cobran intereses por mora a clientes que presentan alta morosidad.

**Criterio**

En las obligaciones que se rigen por el Código Civil, Decreto-Ley No. 106. En el artículo 1428. Mora. Se reconoce la mora cuando el acreedor exige el cumplimiento de la obligación por parte del deudor. El área de cuentas por cobrar debe plasmar por escrito que si la obligación consistiera en el pago de una cantidad de dinero y el deudor incurriere en mora, no habiendo pacto en contrario, consistirá en el pago de intereses convenidos.

**Causa**

No cuentan con un procedimiento establecido para el cobro de intereses por mora, debido a la falta de instrucciones de las acciones a tomar con los saldos de clientes que presentan alta morosidad.

**Efecto**

Los clientes no cumplen con puntualidad sus obligaciones de pago, ya que no existe una penalización económica por su retraso.

**Recomendación**

Es primordial que el área de cuentas por cobrar ejecute el procedimiento propuesto en el manual de políticas y procedimientos del área y penalizar por el retraso de los mismos.

**Hallazgo 5.**

Inexistencia de políticas y procedimiento para el cobro judicial.

**Condición 5. (PT16. Pág. 91)**

No existe un procedimiento de cobro judicial, únicamente cuentan con el procedimiento de cobro administrativo para tratar las cuentas incobrables.

**Criterio**

El área de cuentas por cobrar, tiene como objetivo, fijar por escrito y sistematizar las diversas políticas y procedimientos de trabajo del área.

**Causa**

Desconocimiento en el proceso a seguir por parte del personal, para llevar a cabo el procedimiento de cobro judicial, después de haber agotado todas las vías de cobro.

**Efecto**

Aumento de la cartera de clientes por cuentas vencidas y/o incobrables, por no poseer el procedimiento y políticas necesarias de la gestión de cobro.

**Recomendación**

Crear un procedimiento en el manual de políticas y procedimientos propuestos, relacionado a cuentas incobrables.

**Conclusión:**

De acuerdo a las situaciones observadas se concluye en la importancia de la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar en el que se detallen los procedimientos de forma ordenada, entendible y sistemática, para la correcta y oportuna ejecución de actividades.

Atentamente



Lic. Nicolás Nahim de León

Contador Público y Auditor

Colegiado No. 6,436

Consultores de León & Asociados

Cc. Archivo

#### 4.8 Manual de políticas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar

### MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES



### ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

MIGUEL CIFUENTE	ANA ARRIOLA	NANDY DE LÉON
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

**VERSIÓN I**

**GUATEMALA MARZO 2020**

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 3 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>ÍNDICE</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia 06/03/2020</b>	

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
1 Objetivos	5
2 Áreas de aplicación y alcance	6
3 Organigrama	7
4 Simbología	8
5 Responsabilidades	9
6 Políticas generales	11
7 Procedimiento solicitud de crédito	17
8 Flujograma solicitud de crédito	20
9 Requisitos procedimiento solicitud de crédito	23
10 Procedimiento creación de código para un cliente nuevo	27
11 Flujograma procedimiento creación de código para un cliente nuevo	30
12 Procedimiento archivo y resguardo del expediente del cliente	32
13 Flujograma archivo y resguardo del expediente del cliente	34
14 Procedimiento actualización de expedientes de clientes de crédito	35
15 Flujograma procedimiento actualización de expedientes de clientes de crédito	38
16 Requisitos procedimiento actualización de expedientes de clientes de crédito	41
17 Procedimiento aumento temporal de crédito	46
18 Flujograma procedimiento aumento temporal de crédito	48
19 Procedimiento liquidación de facturación al crédito y registro de Contraseñas	50
20 Flujograma liquidación de facturación al crédito y registro de Contraseñas	52
21 Procedimiento de cobranza	54
22 Flujograma de cobranza	57
23 Formas de cobranza	60

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 3 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>ÍNDICE</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia 06/03/2020</b>	

	<b>Página</b>
24 Procedimiento rechazo de cheques	63
25 Flujograma rechazo de cheques	66
26 Procedimiento emisión de reporte de cobros	69
27 Flujograma emisión de reporte de cobros	71
28 Procedimiento cobro administrativo	73
29 Flujograma cobro administrativo	76
30 Antigüedad de saldos	78
31 Forma carta primer recordatorio de pago	81
32 Forma carta segundo recordatorio de pago	82
33 Forma carta tercer recordatorio de pago	83
34 Procedimiento cobro judicial	84
35 Flujograma cobro judicial	87
36 Forma notificación de traslado de cobro a jurídico	89
37 Procedimiento intereses por mora	90
38 Flujograma procedimiento intereses por mora	93
39 Procedimiento cuenta incobrables	96
40 Flujograma procedimiento cuenta incobrables	99
41 Nomenclatura contable	102
42 Instructivo de las cuentas contables	109
43 Descripción de las cuentas	111
44 Registros contables	119
45 Modelo de estados financieros	128
46 Glosario	131
47 Difusión y actualización	135

<b>Elaborado por: Miguel Cifuentes</b>	<b>Revisado por: Ana Arriola</b>	<b>Aprobado por: Nandy de Leon</b>
--	----------------------------------	------------------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 4 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia 06/03/2020</b>	

Un manual de políticas y procedimientos, es un documento importante para el desarrollo de las actividades que realiza el área de cuentas por cobrar, el cual permite conocer las instrucciones, responsabilidades y políticas a seguir por cada colaborador.

El presente Manual fue elaborado con el objetivo de servir como una fuente de consulta y orientación para los responsables del área de cuentas por cobrar, con el uso adecuado del mismo los colaboradores podrán resolver problemas, ayudar a la empresa a alcanzar sus objetivos de negocio y sobre todo, a adquirir una buena posición competitiva en el mercado.

Contiene las políticas generales que deberán ser aplicadas, contempla los procedimientos para cada actividad de forma textual. Muestra los procedimientos en forma esquemática y secuencial, para que el usuario tenga una mejor comprensión de cada actividad.

La administración de la empresa podrá dar seguimiento y revisiones constantes, para determinar el cumplimiento de lo descrito en este manual y obtener información oportuna y confiable de sus clientes y valores reflejados en la cuenta por cobrar. Debe revisarse y actualizarse anualmente o cuando el Consejo de administración lo considere necesario

<b>Elaborado por: Miguel Cifuentes</b>	<b>Revisado por: Ana Arriola</b>	<b>Aprobado por: Nandy de Leon</b>
--	----------------------------------	------------------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 5 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>OBJETIVOS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## GENERALES

- Mejorar los procedimientos para que sean ejecutados eficazmente mediante las directrices correctas y soportadas en el presente documento como mejores prácticas para la administración.
- Facilitar la descentralización, al suministrar lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Brindar una herramienta que sirva de guía para la administración en la revisión y control de información que proporcione el área de cuentas por cobrar.

## ESPECÍFICOS

- Fortalecer los procedimientos que se llevan a cabo en el área de cuentas por cobrar.
- Detallar las responsabilidades en las operaciones de los colaboradores del área.
- Orientar al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a la unidad.
- Describir mediante gráficas el flujo de las operaciones para mejor entendimiento del personal.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 6 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>ÁREAS DE APLICACIÓN Y ALCANCE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## ÁREAS DE APLICACIÓN

El presente manual contiene las políticas y procedimientos que serán aplicados en el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

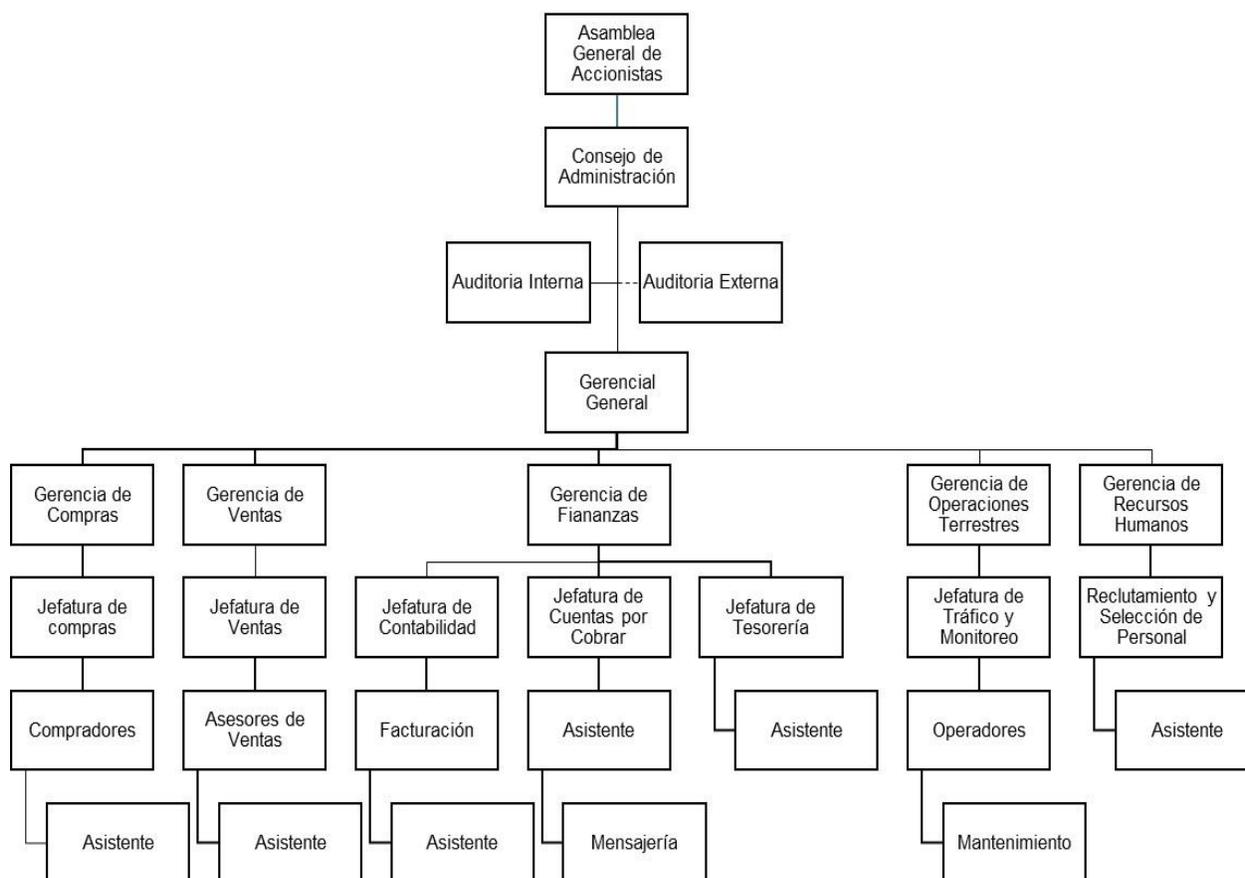
## ALCANCE

Los procedimientos descritos en el presente manual de políticas y procedimientos son aplicables al área de cuentas por cobrar y áreas relacionadas con los procedimientos:

- Tesorería
- Contabilidad
- Ventas
- Gerencias

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 7 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>ORGANIGRAMA</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	



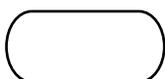
Fuente: Elaboración propia con base a la investigación realizada.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 8 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>SIMBOLOGÍA</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

## SÍMBOLO

## REPRESENTA



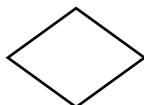
**Inicio o término.** Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar.



**Actividad.** Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.



**Documento.** Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



**Decisión o Alternativa.** Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.



**Archivo.** Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.



**Conector de página.** Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.



**Conector.** Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte del mismo.



**Dirección de flujo o línea de unión.** Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones

Fuente: Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI)

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 9 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

### **JEFATURA DE CUENTAS POR COBRAR**

- a) Administrar adecuadamente la cartera de cuentas por cobrar para la recuperación del cobro de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos.
- b) Evaluar e investigar sobre los clientes que soliciten crédito en la empresa.
- c) Analizar la información de los clientes para autorizar crédito como miembro del comité de créditos.
- d) Organizar rutas de cobros de acuerdo a confirmaciones y cronograma de cobro.
- e) Responsable del resguardo y actualización de los expedientes de clientes con crédito concedido por la empresa.
- f) Analizar saldos de clientes que presenten vencimiento para gestionar el cobro de las cuentas con más de dos meses de vencimiento; emitirá cartas de cobranza y bloqueará crédito a estos clientes hasta recuperar el pago.
- g) Emitirá estados de cuenta para envío a los clientes. Si fuese por correo electrónico debe solicitar confirmación de recibido.
- h) Realizar planificación de cobros semanales, reportes de cobros diarios e informes que soliciten las gerencias, contabilidad o tesorería.
- i) Supervisión de las actividades que realiza el personal a su cargo.

<b>Elaborado por: Miguel Cifuentes</b>	<b>Revisado por: Ana Arriola</b>	<b>Aprobado por: Nandy de Leon</b>
--	----------------------------------	------------------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 10 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### **ASISTENTE**

- a) Responsable de la revisión de los documentos enviados por facturación en su liquidación diaria de documentos.
- b) Registro de contraseña y archivo cronológico para cobro.
- c) Apoyo en reporte de cobros diarios.
- d) Realizar llamadas a los clientes para confirmación de cobro.
- e) Apoyar al jefe del área en la recuperación de las cuentas por cobrar.
- f) Apoyo al jefe del área en el resguardo y actualización de expedientes de clientes con crédito concedido por la empresa.

### **MENSAJERÍA**

- a) Visitar a los clientes de acuerdo a la ruta asignada para cobros.
- b) Llevar formato impreso para registrar la ruta asignada.
- c) Liquidar diariamente, al término de cada ruta los cobros realizados.

### **COMITÉ DE CRÉDITOS**

- a) Conformado por gerencia de ventas, gerencia de finanzas, jefatura de cuentas por cobrar.
- b) Conocer, analizar, aprobar o denegar las solicitudes de línea de crédito.
- c) Analizar y decidir sobre el procedimiento a ejecutar con los clientes que presenten facturas con vencimiento a más de tres meses.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 11 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

## CRÉDITOS

- a) Para realizar solicitud de crédito por parte del cliente, debe contener lo siguiente:
- Realizar tres compras de contado
  - Solicitud de crédito completamente llena, firmada y sellada
  - Copia de documento personal de identificación del representante o propietario.
  - Copia de la representación legal vigente.
  - Copia de la patente de comercio y sociedad.
  - Registro tributario unificado ratificado al año en curso.
  - Recibo de servicios de la dirección fiscal y de entrega.
  - Últimos dos estados de cuenta bancarios.
- b) Las líneas de crédito serán aprobadas por el comité de créditos.
- c) El monto del crédito autorizado a los clientes será de acuerdo al tipo de empresa, el monto máximo de crédito autorizado será de Q250, 000.00.
- a) Los días créditos autorizados para otorgar son: 15, 30, 60 días

<b>Elaborado por: Miguel Cifuentes</b>	<b>Revisado por: Ana Arriola</b>	<b>Aprobado por: Nandy de Leon</b>
--	----------------------------------	------------------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 12 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

- b) El atraso consecutivo del cliente en el pago de sus facturas tendrá como consecuencia la suspensión o cancelación de la línea de crédito de acuerdo a los criterios del comité de crédito.
- c) Para los aumentos temporales del crédito se deberá realizar un análisis por el jefe del área de cuentas por cobrar de acuerdo al historial en el comportamiento de pago, solicitar al cliente por escrito el compromiso de pago y luego de generar la venta deberá regresar a su importe original.
- d) Los clientes con más de seis meses sin historial de prestación de servicio, deberán de realizar el procedimiento para solicitud de crédito como cliente nuevo.
- e) Los clientes deberán de contar con una calificación de acuerdo a su capacidad de pago y comportamiento crediticio.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 13 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

Alta valoración crediticia (especiales)	Excelente capacidad para pagar sus créditos, cumple con los días créditos otorgados, no registra cheques rechazados.
Buena valoración crediticia (frecuentes)	Buena capacidad para pagar sus créditos, se excede un máximo de 8 días para realizar sus pagos, máximo dos cheques rechazados por cualquier motivo que no sean fondos.
Aceptable valoración crediticia (eventuales)	Presenta retraso en sus pagos hasta un máximo de 15 días, tiene capacidad de pagar sus deudas.
Crédito no recomendable	El cliente presenta morosidad en la cuenta o la información no es suficiente para efectuar el análisis.

- f) En el mes de enero de cada año se revisarán los límites de crédito otorgados a cada uno de los clientes, el comité de créditos evaluará y decidirá si estos se modificarán o no.

### **CHEQUE RECHAZADO**

- g) Los cheques rechazados tendrán un recargo administrativo de Q.100.00 y congelan inmediatamente el crédito del cliente. Se notificará al cliente por medio de correo electrónico y se realizará la emisión de la nota de débito.

### **FACTURAS**

- h) En el momento de finalizado el servicio, se debe realizar la emisión inmediata de la factura.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 14 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

- i) Cuando el cliente recibe la factura, debe buscarse que esta demora sea mínima, la factura debe de contener los requisitos de Ley y la fecha de vencimiento del crédito.
- j) Las facturas deben enviarse al cliente con su orden de compra y un manifiesto adjunto que debe contar con: nombre, firma, fecha y sello de recibido.
- k) Las facturas deben contar con contraseña para que sea registradas en el sistema y proceder a archivarla cronológicamente por día y fecha de cobro.
- l) Mensajería y el área de facturación deberán liquidar los documentos emitidos y cobros realizados diariamente.

#### **ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR**

- m) El asistente del área de cuentas por cobrar debe de mantener información permanentemente actualizada del estado de las cuentas por cobrar.
- n) Enviar estados de cuenta mensual a los clientes y obtener confirmación de recibido.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 15 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

- o) El Jefe del área de cuentas por cobrar todos los días debe evaluar los totales del rango de los vencimientos.

### **DENEGACION DE SERVICIO**

- p) No se autorizan la prestación de servicios de transporte terrestre internacional a clientes en los casos que:
- Que tengan cheque rechazados pendientes de pago.
  - Con saldos vencido a más de 30 días posteriores a la fecha de emisión de factura, excepto en casos específicos autorizados por el Gerente financiero.

### **COBROS**

- q) Se cobrará un 4% de interés mensual sobre saldos vencidos a más de 6 meses después de la fecha de facturación. Este monto se facturará anotando como concepto “intereses por mora” y dicho cobro deberá ser autorizado por la Gerencia de ventas.
- r) La recuperación de las cuentas vencidas a más de un año se trasladará al área jurídica, quien aplicará el procedimiento de cartas (ya establecido), que consiste en enviar tres avisos de cobro, firmados por el área de auditoría interna.

<b>Elaborado por: Miguel Cifuentes</b>	<b>Revisado por: Ana Arriola</b>	<b>Aprobado por: Nandy de Leon</b>
--	----------------------------------	------------------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 16 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>POLÍTICAS GENERALES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

- s) Se considerarán cuentas incobrables aquellos clientes que luego de haber pasado por el proceso de cobro administrativo y posteriormente al proceso de cobro jurídico y no fue posible su recuperación.
- t) El registro de cuentas incobrables deberá realizarse contra la provisión del 3% existente para ese propósito.
- u) El Gerente financiero en su proceso de revisión de los saldos que se aplicarán como incobrables, podrá solicitar procesos más exhaustivos si considera que los documentos adjuntos no son suficientes para autorizar la incobrabilidad del saldo.

<b>Elaborado por: Miguel Cifuentes</b>	<b>Revisado por: Ana Arriola</b>	<b>Aprobado por: Nandy de Leon</b>
--	----------------------------------	------------------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 17 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir para la evaluación y autorización de las solicitudes de crédito que realicen los clientes a la empresa.

### Alcance

El procedimiento descrito es aplicable a toda solicitud de crédito que realicen los clientes, por lo cual el personal de ventas debe tener presente en sus negociaciones, será ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar y el comité de créditos.

### Política

1. El monto máximo de crédito autorizado será de Q250,000.00.
2. El monto de crédito otorgado a cada cliente, será de acuerdo al análisis de su capacidad financiera.
3. La evaluación e investigación del solicitante no debe exceder más de 3 días.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Cliente realiza solicitud de crédito al haber efectuado tres compras de contado.	Asesor de ventas
2.	Asesor de ventas solicita a cliente que llene solicitud de crédito (Ver página 24 y 25) y complete papelería para apertura.	Asesor de ventas

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 18 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
3.	Asesor de ventas recibe documentos para apertura de crédito.	Asesor de ventas
4.	Traslada documentación recibida a jefe de cuentas por cobrar.	Asesor de ventas
5.	El jefe del área de cuentas por cobrar revisa la papelería para asegurar que esté completa y continuar con el procedimiento.	Jefe área de cuentas por cobrar
6.	De no cumplir los requisitos devuelve el expediente al asesor de ventas para que completen el expediente.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Con los documentos completos, analiza la información y confirma referencias crediticias, comerciales y completa la información en la autorización de crédito (Ver página 26)	Jefe área de cuentas por cobrar
8.	Traslada papelería y convoca a reunión al comité de créditos.	Jefe área de cuentas por cobrar
9.	El comité de créditos analiza el expediente.	Comité de créditos
10.	Si el resultado del análisis es positivo se autoriza el crédito en días y monto. Se indica la conclusión en el formato de autorización de crédito. (Ver página 26)	Comité de créditos

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 19 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

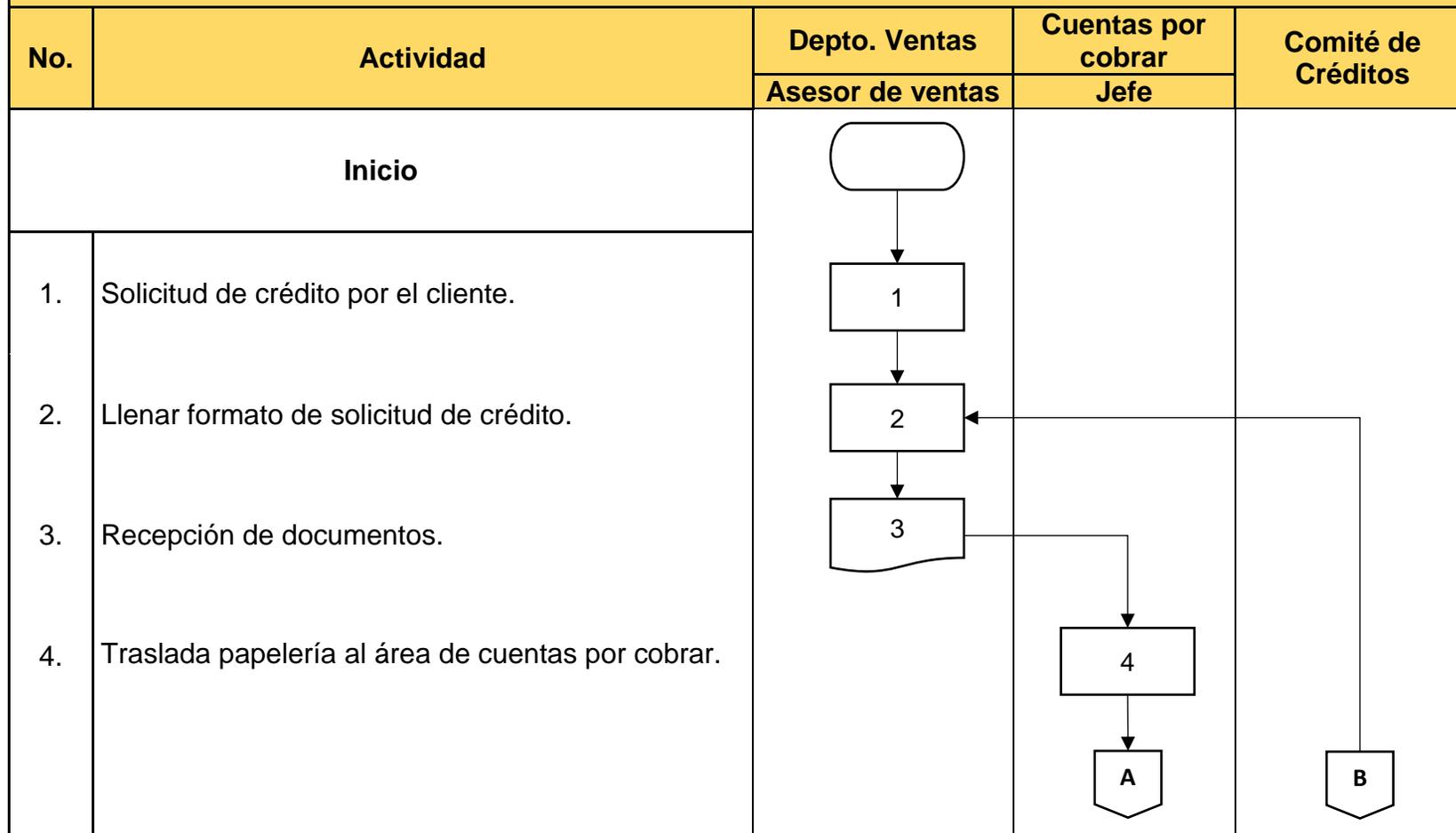
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
11.	Se informa por medio de carta la decisión del comité positiva o negativa del crédito otorgado	Comité de créditos
12.	Apertura el crédito para socio de negocio en el sistema. (solicitar RTU)	Jefe área de cuentas por cobrar
13.	Se crea carpeta con documentación física del cliente nuevo y archiva.	Jefe área de cuentas por cobrar

### **Puntos de control**

- Expedientes con documentación completa del cliente para ser analizados
- Confirmación de referencias crediticias
- Autorización emitida por el comité de crédito debe evidenciarse en el formato de autorización de crédito
- Resguardo adecuado y confidencial de la documentación del cliente.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CRÉDITO



124

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

No.	Actividad	Depto. Ventas	Cuentas por cobrar	Comité de Créditos
		Asesor de ventas	Jefe	
5.	Revisión de papelería completa.			
6.	Si el expediente cumple los requisitos, sigue proceso, de lo contrario se rechaza e inicia proceso.			
7.	Confirmación de referencias			
8.	Traslada papelería y convoca a reunión al comité de créditos.			
9.	Análisis de expediente.			

125

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CRÉDITO				
No.	Actividad	Depto. Ventas	Cuentas por cobrar	Comité de Créditos
		Asesor de ventas	Jefe	
10.	Autorización de crédito sigue proceso, negación de crédito finaliza proceso.			
11.	Se informa por medio de carta la decisión del comité positiva o negativa del crédito otorgado			
12.	Apertura código del cliente y se asigna límite de crédito en el sistema.			
13.	Creación y archivo de carpeta con documentación del cliente.			
Fin				

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 23 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REQUISITOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## 1. Modelo de carta a cliente nuevo



**TRANSORTIZ, S.A.**  
 50 calle 24-30, zona 12  
**NIT: 12775711**  
 PBX: (502)2440-8440

Guatemala,  
Ciudad

Estimado cliente:

Para evitarle molestias en el trámite de su solicitud de **CRÉDITO** o **AMPLIACIÓN** del mismo, le rogamos tomar nota, que además de llenar completamente el formulario adjunto, necesitamos se sirva proporcionarnos la siguiente documentación.

- ✓ Patente de Comercio
- ✓ Documento de Identificación Personal del representante legal
- ✓ Recibo de luz, agua o teléfono
- ✓ Registro Tributario Unificado
- ✓ Estado de cuenta a la fecha

Facturar a nombre o razón social: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

NIT: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

Atentamente,  
**CONTABILIDAD TRANSORTIZ, S.A.**

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 24 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REQUISITOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## 2. Formulario de solicitud de crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO	
Fecha de recepción	Fecha de Resolución
Persona Individual <input type="radio"/>	
Persona Jurídica <input type="radio"/>	
Asesor de ventas	Código de apertura de crédito
DATOS PERSONALES DEL PROPIETARIO	
Nombres	Apellidos
DPI no.	Nacionalidad
Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento
Dirección de residencia	
Sexo	F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>
REPRESENTANTE LEGAL	
Nombres	Apellidos
DPI no.	Nacionalidad
Fecha de nacimiento	Lugar de nacimiento
Dirección de residencia	
Sexo	F <input type="radio"/> M <input type="radio"/>
DATOS DE LA EMPRESA	
Nombre comercial	
Razón social Dirección fiscal	Dirección fiscal
Municipio	Departamento
No. Patente sociedad	Patente de empresa
Régimen inscrito ante SAT	
Agente retenedor de IVA <input type="radio"/>	Agente Exento de IVA <input type="radio"/>
CRÉDITO	
Monto Solicitado	Días crédito
Forma de pago	
Cheque	Transferencia
Indicar Banco	
Correo electrónico	Dirección para recibir nuestras facturas
Dirección para trámite de contraseña	Día y hora para trámite de contraseña
Dirección para realizar pagos	Día y hora de pagos
Cargo del contacto de pagos	Contacto de pagos
Último día de recepción de facturas	Correo electrónico

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 25 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REQUISITOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

REFERENCIAS CREDITICIAS O COMERCIALES			
Nombre	Teléfono	Monto	Plazo
REFERENCIAS BANCARIAS			
Nombre	No. De cuenta	Tipo de cuenta	Asesor
<p>Adjuntar documentación: Copia de patente de sociedad y de empresa, Registro tributario unificado ratificado, copia de DPI de representante Legal o propietario, copia de representación legal, recibo de servicios de la dirección fiscal y de entrega, últimos tres estados de cuenta bancarios.</p>			
<p><b>CONSENTIMIENTO</b>            Autorizo voluntariamente que la información recopilada y/o proporcionada por entidades públicas o privadas y la generada de relaciones contractuales, crediticias o comerciales, sea reportada a centrales de riesgo o burós de crédito para ser tratada, almacenada o transferida; y autorizo explícitamente a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgo y burós e crédito, a recopilar, difundir o comercializar reportes o estudios que contengan información sobre mi persona.</p>			
<b>Nombre completo del solicitante</b>	<b>Firma</b>	<b>Sello de la empresa</b>	

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 26 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REQUISITOS DE SOLICITUD DE CRÉDITO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

### 3. Formato de autorización de crédito

SOLICITUD DE CRÉDITO							
<b>Confirmación de las referencias crediticias o comerciales</b>							
No.	Nombre de quien informa	Tiempo de relación comercial	Atraso máximo en los pagos	Casos de cheques rechazados	Tipo de cliente	Comentarios adicionales	Calificación
1							
2							
3							
4							
<b>Información de los burós de crédito</b>							
No.	Conclusiones de las referencias y créditos recibido sobre el cliente						
1							
2							
3							
4							
<b>Nombre y firma de quien completó la información</b>							
<b>CONCLUSIÓN</b>							
Según la información presentada en nuestra opinión, el cliente: _____							
Datos de autorización							
	Monto		Días Crédito		a partir de la fecha		Código de Crédito
	Q. 0000.000		30		XX/XX/20XX		S0066
<b>Observaciones</b>							
_____				_____			
Gerencia de venta				Jefatura de Cuentas por Cobrar			
_____							
Gerencia Financiera							

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 27 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE CÓDIGO PARA UN CLIENTE NUEVO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir para la creación correcta del código de un cliente nuevo en el sistema.

### Alcance

El procedimiento descrito es aplicable a toda confirmación positiva de crédito, para cliente nuevo que realice el comité de créditos, debe ser ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar.

### Política

Solamente serán creados los códigos de clientes nuevos de las solicitudes que estén completas, en cuanto al formulario de solicitud de crédito y los documentos de soporte.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Toma el expediente del cliente y procede a ingresar los siguientes datos al sistema: datos generales, límite de crédito, tipo de cliente, estado del cliente, domicilio fiscal, datos para la facturación, forma de pago. El sistema generará un código y este se anotará en el expediente	Asistente del área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 28 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE CÓDIGO PARA UN CLIENTE NUEVO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
2.	Entrega expediente con el número de cliente asignado en el sistema únicamente para confirmación de datos y autorización final al Jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente del área de cuentas por cobrar
3.	Al recibir el expediente da visto bueno y procede a ingresar el código en el sistema y así habilitar al cliente.	Jefe área de cuentas por cobrar
4.	Dicho reporte contiene los datos generales del cliente, y la adjunta al expediente.	Jefe área de cuentas por cobrar
6.	Sella todos los expediente para tener un control de la documentación que ya fue revisada y autorizada.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Confirma por medio de correo electrónico al asesor de ventas con copia al asistente del área de cuentas por cobrar que el cliente fue habilitado en el sistema.	Jefe área de cuentas por cobrar
8.	Recibe correo electrónico de confirmación e informa inmediatamente al cliente la aprobación y habilitación del código para el crédito que fue solicitada.	Asesor de ventas
9.	Traslada el expediente analizado y aprobado al asistente del área de cuentas por cobrar para que archive adecuadamente la documentación.	Asistente del área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 29 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CREACIÓN DE CÓDIGO PARA UN CLIENTE NUEVO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### **Puntos de control**

- Expedientes con documentación completa del cliente para ser ingreso al sistema.
- Expedientes con sello de revisión, esto confirma su revisión y autorización.
- Resguardo adecuado y confidencial de la documentación del cliente.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CREACIÓN CÓDIGO PARA UN CLIENTE NUEVO**

No.	Actividad	Cuentas por cobrar		Depto. de Ventas
		Asistente	Jefe	Asesor de ventas
<b>Inicio</b>				
1.	Vaciar los datos en el sistema.	1		
2.	Confirmación de datos	2		
3.	Recibe y habilita el código en el sistema.		3	
4.	Impresión de reporte con datos del cliente nuevo.		4	
			A	

134

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CREACIÓN CÓDIGO PARA UN CLIENTE NUEVO				
No.	Actividad	Cuentas por cobrar		Depto. de Ventas
		Asistente	Jefe	Asesor de ventas
5.	Sellado expediente de terminado.			
6.	Envío de correo electrónico.			
7.	Recepción de confirmación y notificación al cliente.			
8.	Traslado de expediente para archivo.			
Fin				

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 32 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO ARCHIVO Y RESGUARDO DEL EXPEDIENTE DEL CLIENTE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Establecer los lineamientos a seguir para el correcto archivo y resguardo de los expedientes de los clientes.

### Alcance

El procedimiento descrito es aplicable a todos los expedientes de clientes que existan en la empresa, debe ser ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar.

### Política

1. Los expedientes serán resguardados en un archivo bajo llave.
2. Únicamente el área de cuentas por cobrar tendrá acceso a los expedientes de los clientes.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Entrega expediente del cliente nuevo al asistente del área de cuentas por cobrar.	Jefe del área de cuentas por cobrar
2.	Recibe el expediente procesado por el jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente del área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSPORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 33 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO: ARCHIVO Y RESGUARDO DEL EXPEDIENTE DEL CLIENTE</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

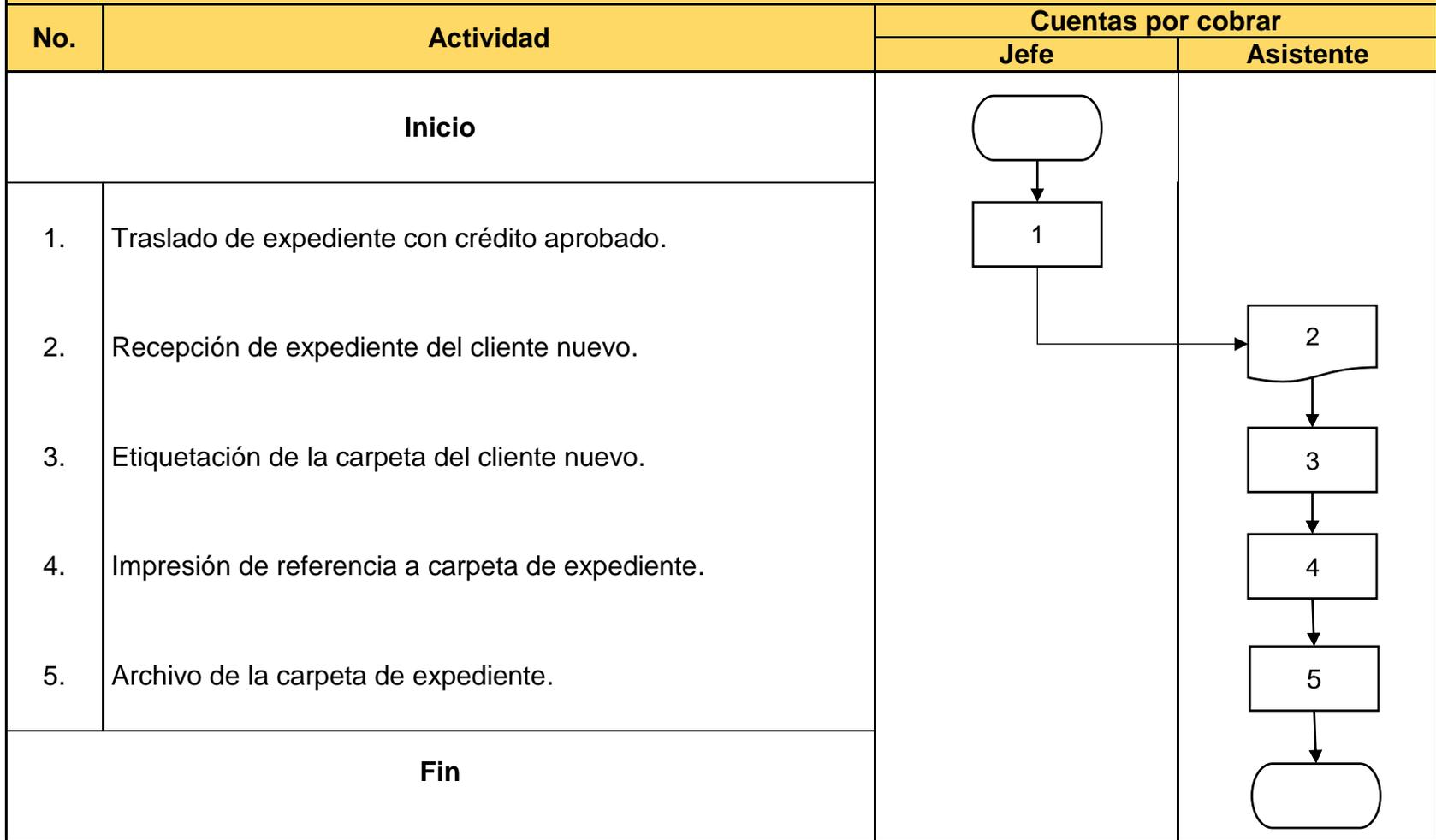
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
3.	Realiza cuadro que contiene detalles de los expedientes que se archivarán, tales como: razón social, NIT, número de código, domicilio fiscal, dirección para trámite de cheque, número de teléfono, nombre del contacto, nombre del asesor comercial y correo electrónico.	Asistente del área de cuentas por cobrar
4.	Adjunta a la carpeta de expediente del cliente nuevo una impresión del correo electrónico, en el cual se le confirmó al asesor de ventas los aspectos generales de la autorización del crédito.	Asistente del área de cuentas por cobrar
5.	Guarda la carpeta de expediente del cliente nuevo en un archivo con llave al que tiene acceso el personal del área de cuentas por cobrar.	Asistente del área de cuentas por cobrar

### **Puntos de control**

- Resguardo adecuado y confidencial de la documentación del cliente.
- El Acceso únicamente al personal autorizado del área de cuentas por cobrar.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ARCHIVO Y RESGUARDO DEL EXPEDIENTE DEL CLIENTE**



138

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 35 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Integrar, manejar, controlar y mantener actualizados los expedientes de clientes de crédito de manera permanente, con la finalidad de contribuir una fuente de información veraz y oportuna que permita la ejecución correcta de las gestiones de la empresa

### Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos clientes que existan en la empresa, debe ser ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar conjuntamente con el área de ventas.

### Política

1. Los expedientes deben ser actualizados anualmente o cuando el cliente solicite un proceso de renovación o ampliación de crédito.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	El jefe de cuentas por cobrar traslada lista de los clientes de créditos activos al asesor de ventas, de los cuales necesita actualización de documentos.	Jefe del área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 36 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
2.	<p>Procede a solicitar la actualización de documentos correspondiente a cada uno de los clientes. Los documentos a solicitar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento de Identificación Personal del representante legal</li> <li>• Recibo de luz, agua o teléfono</li> <li>• Registro Tributario Unificado</li> <li>• Estado de cuenta a la fecha</li> <li>• Estados financieros</li> </ul>	Asesor de ventas
3.	Asesor de ventas recibe del cliente los documentos correspondientes para la actualización.	Asesor de ventas
4.	Traslada documentación recibida a jefe de cuentas por cobrar.	Asesor de ventas
5.	El jefe del área de cuentas por cobrar revisa la papelería para asegurar que esté completa y continuar con el procedimiento.	Jefe área de cuentas por cobrar
6.	De no cumplir los requisitos devuelve el expediente al asesor comercial para que completen el expediente.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Entrega expediente del cliente completo actualizado al asistente del área de cuentas por cobrar.	Jefe área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 37 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

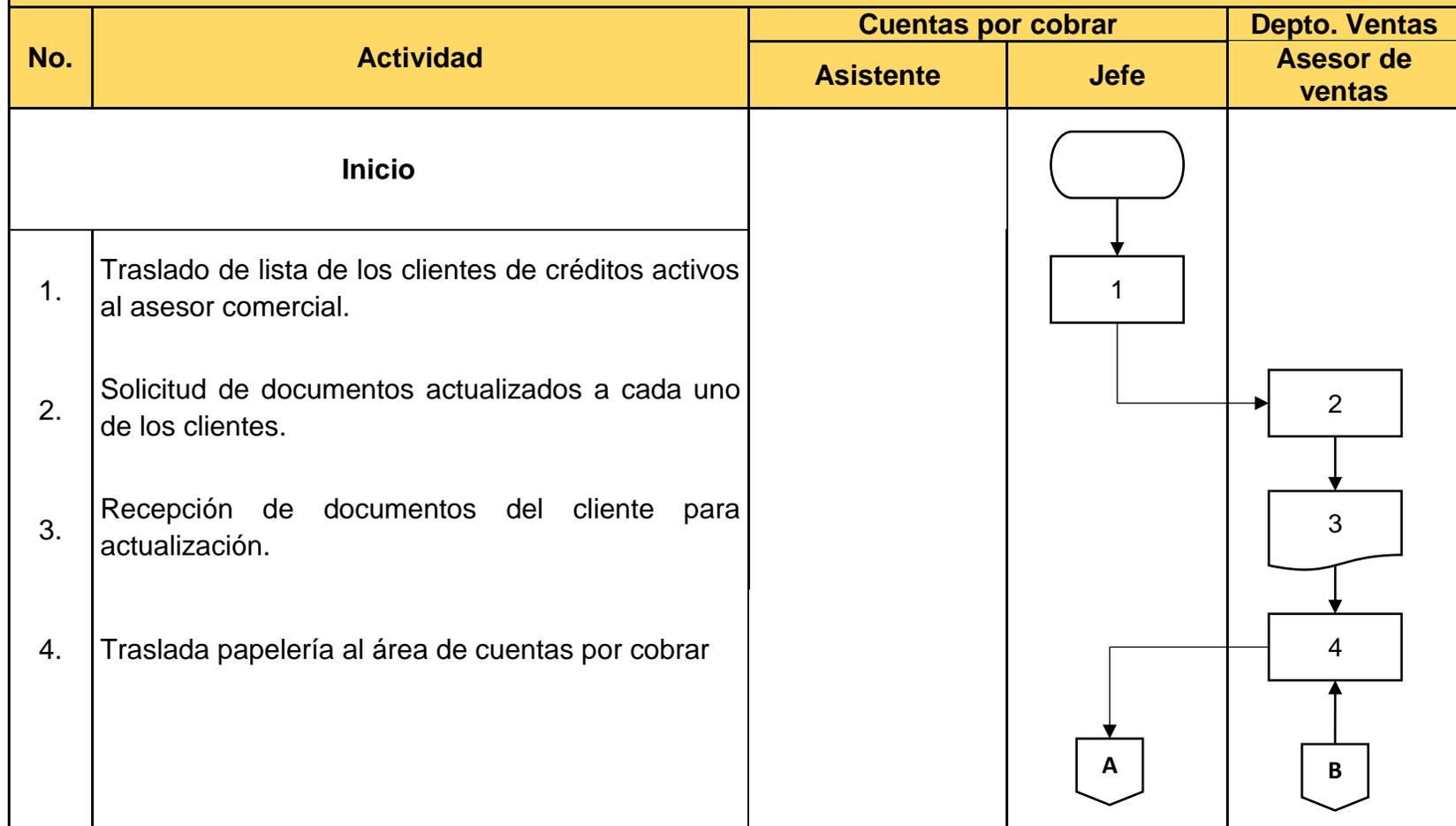
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
8.	Recibe el expediente revisado por el jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente de cuentas por cobrar
9.	Procede con la actualización de datos en el sistema según corresponda.	Asistente de cuentas por cobrar
10.	Luego de finalizada la actualización, adjunta a la carpeta del expediente del cliente los nuevos documentos y retira los antiguos.	Asistente de cuentas por cobrar
11.	Procede al resguardo de la carpeta actualizada del expediente del cliente, en un archivo con llave al que tiene acceso el personal del área de cuentas por cobrar.	Asistente de cuentas por cobrar
12.	Confirma por medio de correo electrónico al Jefe de cuentas por cobrar y al asesor comercial que la lista de clientes ya fue actualizada.	Asistente de cuentas por cobrar

### **Puntos de control**

- Resguardo adecuado y confidencial de la documentación del cliente.
- El Acceso únicamente al personal autorizado del área de cuentas por cobrar.

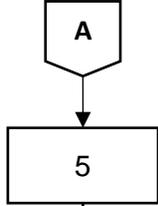
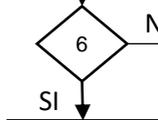
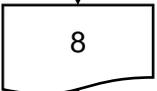
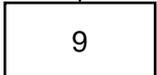
Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO



142

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO

No.	Actividad	Cuentas por cobrar		Depto. Ventas
		Asistente	Jefe	Asesor de ventas
5.	Revisión de papelería completa.			
6.	Si los documentos cumplen los requisitos, sigue proceso, de lo contrario se rechaza e inicia proceso.			
7.	Traslado de expedientes completos actualizados			
8.	Recepción de documentos actualización.			
9.	. Actualización de datos en el sistema.			
				

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO

No.	Actividad	Cuentas por cobrar		Depto. Ventas
		Asistente	Jefe	Asesor de ventas
10.	Ordena y adjunta los documentos actualizados en la carpeta del cliente y retira los documentos antiguos	<pre> graph TD     C{{C}} --&gt; 10[10]     10 --&gt; 11[/11/]     11 --&gt; 12[12]     12 --&gt; Fin([Fin])                     </pre>		
11.	Archivo y resguardo de la carpeta del expediente actualizada.			
12.	Notificación a las áreas correspondientes de la finalización de la actualización.			
<b>Fin</b>				

144



**TRANSORTIZ, S.A.**

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR**

**Página  
41 / 135**

**REQUISITOS ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO**

**Versión 1**

**Vigencia: 06/03/2020**

**1. Registro Tributario Unificado**

SAT		CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN AL REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO	
NIT	12777463		
ESTADO	ACTIVO		
RAZÓN O DENOMINACIÓN SOCIAL	DROGUERIA Y FARMACIA COIDE, SOCIEDAD ANONIMA		
FECHA DE CONSTITUCIÓN	27/07/1998		
NÚMERO DEL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN	60		
FECHA DEL DOCUMENTO DE CONSTITUCIÓN	27/07/1998		
FECHA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO MERCANTIL	18/08/1998		
DOMICILIO FISCAL	14 AVENIDA 1-14 ZONA 8 GUATEMALA, GUATEMALA		
FECHA INSCRIPCIÓN ECU	09/09/1998	VENTA AL POR MENOR DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS Y MEDICINALES, COSMÉTICOS Y ARTÍCULOS DE TOCADOR	
ACTIVIDAD ECONÓMICA			
SISTEMA INVENTARIO	PRECIO HISTORICO DEL BIEN		
SISTEMA CONTABLE	Derogado		
CALIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE	GRANDES ESPECIALES		
<b>1. DATOS REPRESENTANTE(S) LEGAL(ES) ACTIVO(S)</b>			
No.	NIT	NOMBRE	FECHA NOMBRAMIENTO
L1	545896-1	NOEL ESTUARDO, DONIS BOLAÑOS	31/08/1998
<b>2. DATOS ÚLTIMO ESTABLECIMIENTO ACTUALIZADO</b>			
NÚMERO Y NOMBRE ESTABLECIMIENTO	2 - DROGUERIA Y FARMACIA COIDE SUC. 1		
ACTIVIDAD ECONÓMICA	TRANSPORTE NO REGULAR POR VÍA AÉREA		
FECHA INICIO OPERACIONES	16/10/1998		
ESTADO	ACTIVO		
<b>3. DATOS DE AFILIACIONES</b>			
IMPUESTO AFILADO	RÉGIMEN	NOMBRE DE LA OBLIGACIÓN	FRECUENCIA DE PAGO
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO ANUAL	PAGO ANUAL
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO MENSUAL	PAGOS MENSUALES
ISR	SOBRE UTILIDADES	DECLARACIÓN JURADA Y PAGO TRIMESTRAL	PAGOS TRIMESTRALES
ISR	SOBRE UTILIDADES	INFORME SEMESTRAL DE SALDOS DE INVENTARIOS	PRESENTACIÓN SEMESTRAL
Iva Dom.	GENERAL	IVA PERSONA JURÍDICA	PAGOS MENSUALES
Vehículos	CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL DE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS	PAGO ANUAL
Retenciones IVA	AGENTE DE RETENCIÓN IVA	PRESENTACIÓN DE DECLARACIÓN DE RETENCIONES DE IVA	PAGOS MENSUALES
Retenciones IVA De Solidaridad	AGENTE DE RETENCIÓN IVA IMPUESTO DE SOLIDARIDAD ACREDITABLE A ISR	RETENCIÓN DE IVA	FRECUENCIA NO DEFINIDA
		PAGOS TRIMESTRALES	PAGOS TRIMESTRALES
<b>4. OTRAS OBLIGACIONES</b>			
FACTURA ELECTRÓNICA (FEL)			
AGENTE RETENCIÓN CONTRIBUYENTES ESPECIALES (GRANDES)			
ISR Pagos Trimestrales Forma de Cálculo: RENTA IMPONIBLE TRIMESTRAL X 25%			

Elaborado por: Miguel Cifuentes

Revisado por: Ana Arriola

Aprobado por: Nandy de Leon

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 42 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REQUISITOS ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020


**CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN Y MODIFICACIÓN AL  
REGISTRO TRIBUTARIO UNIFICADO**

**INFORMACIÓN IMPORTANTE:**

Según lo establecido en el Código Tributario:

- A. Cualquier modificación a los datos de inscripción debe informarse a la SAT dentro del plazo de treinta (30) días contados desde que se produjo la modificación.
- B. Los contribuyentes o responsables deben actualizar o ratificar sus datos de inscripción anualmente.
- C. Para verificar si el contribuyente ha incumplido con sus Obligaciones Tributarias, debe consultar la opción "Incumplimientos" publicada en Portal SAT en el Menú Consulta NIT.

El registro de la información contenida en la presente constancia, no prejuzga sobre la validez de la misma y no convalida hechos o actos nulos o ilícitos.

**CARNE DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA**

**NIT** 12777463

**NOMBRE** DROGUERIA Y FARMACIA COIDE, SOCIEDAD ANONIMA

AGENTE RESTRICIONADO CONTRIBUYENTES ESPECIALES (GRANDES)



## 2. Código único de identificación.



Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

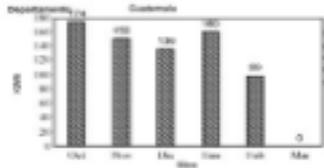
### 3. Recibo de luz, agua o teléfono



**Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.**  
 Ed. Avenida 9-14 Zona 1 - 00100 G.G.  
 Teléfono: 2377-7000

**Historial de Consumo**  
 Dirección de Servicio

Municipio: Progreso  
 Departamento: Guatemala



El consumo promedio por día durante los últimos 30 días es de 3.68 kWh/día.

**Datos del Cliente**

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Dirección de Cobro: \_\_\_\_\_  
 Municipio: Progreso  
 Departamento: GUATEMALA  
 Ciudad: \_\_\_\_\_  
 CP: \_\_\_\_\_

**Datos de Factura y Tarifas**

Redes Eléctricas: CPEL 1.82.00-1400001-182  
 Referencia Bancaria: 62-62991822  
 Fecha de Emisión: 17/03/2014  
 Correlativo: \_\_\_\_\_  
 Tarifa: RT22 Tarifa Social  
 Tarifa Vigente: Previa - Abril 2014

Bajo el pago mensual (No aplica IVA)  
 Agente de cobranza: Sr. 28.2844 (No aplica IVA)

**Datos de Lecturas**

Fecha de Lectura	Lectura kWh	Lectura kWh	Potencia Máxima del Mes kW
Actual 17/03/2014	75	0	0.0
Anterior 12/02/2014	0	0	0.0

Punto de potencia 0.0000  
 El tiempo promedio de corte 30 días

**Detalle de Cargos (Q.)**

	Previa	Consumos	Importe Q.
Carga Fija por Cliente (Sin IVA)	0.0000	0.0000	0.00
Carga por Energía (Sin IVA)	5.1799	0.0000	0.94
<b>Total Carga (Sin IVA)</b>			<b>0.94</b>
<b>Total Carga (Con IVA)</b>			<b>11.02</b>
Cargas por los expedientes a RT22 (Sin IVA)			
			0.00
Tasa Municipal (Luz y gas de las redes) (Sin IVA)			
	7.7%	Municipalidad Progreso	0.77
<b>TOTAL CARGOS DEL MES Q.</b>			<b>11.90</b>
Cargos: 0.00 DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE, 0.00 IMPUESTOS Y TASAS, 0.94 DISTRIBUCIÓN			
Redes Anterior de 00 (Sin IVA)			
			0.00
0.00 Mes por red anterior (Sin IVA)			
	1.00%	Storval	0.00
<b>Total costo anterior</b>			<b>0.00</b>
<b>TOTAL A PAGAR</b>			<b>11.90</b>

Si cancela esta factura después del 10/03/2014 tendrá un cargo por mora de Q. 0.12

Empresa Eléctrica de Guatemala, S. A.      CCCC PARA BANCO

Referencia Bancaria	Detalle	Saldo Anterior	Cargos del Mes	Total a Pagar
Fecha de Emisión 17/03/2014	Total Carga Sin IVA	0.00	0.94	0.94
Correlativo	IVA (12%)	0.00	1.10	1.10
	Tasa Municipal	0.00	0.77	0.77
	Mora	0.00	0.00	0.00
	<b>TOTAL ES</b>	<b>0.00</b>	<b>11.90</b>	<b>11.90</b>





TRANSORTIZ, S.A.

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
PROCEDIMIENTOS CONTABLES  
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR**

**Página  
44 / 135**

**REQUISITOS ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO**

Versión 1

Vigencia: 06/03/2020

**4. Estado de cuenta**

 		<p>ASOCIACION DE CONDOMINIOS PRIVADA TIKAL A C. PIRAMIDE DE TOLQUILLA NO. 3 EDIF. CONDOMINIO TIKAL CASA 17 COL. EL PUEBLITO 79928 CORREGIDORA QUERETARO</p>	<p><b>RESUMEN DE CUENTAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Saldo Anterior \$ 25,810.00</li> <li>* Depósitos \$ 21,287.72</li> <li>Abonos</li> <li>* Retiros/Cargos \$ 15,899.12</li> <li>* Intereses Motos</li> <li>Sin Capital \$ 0.00</li> <li>Informativo</li> <li>* IVA Informativo \$ 57.28</li> <li><b>* Saldo Actual \$ 31,797.89</b></li> <li>* Sacados 00633</li> <li>* Paga 20</li> <li>* Dias transcurridos en el mes 31</li> <li>* Periodo del 01/10/2019 al 31/10/2019</li> </ul>
<p>NÚMERO DE CUENTA 4033887010</p> <p>NÚMERO DE CLIENTE 3846441</p> <p>RFC ACPO8612V1</p>	<p>CLASE INTERBANCARIA 52180040320870100</p>		

RESUMEN DE TU CUENTA DE CHEQUES	
Creditos por Cobrados en el Mes	\$ 300.00
Saldo Promedio Mensual Resumido	\$ 5,000.00
Costo Promedio en el Mes	\$ 30,827.17
Tasa Promedio Resumido	0.0000 %
Pago Interés Nominal en el Mes	\$ 0.00
Pago Interés Nominal en el Año	\$ 0.00
IVA Cobrado	\$ 57.28
ISR Retenido en el Mes	\$ 0.00
ISR Retenido en el Año	\$ 0.00

DETALLE MOVIMIENTOS DE TU CUENTA DE CHEQUES NO. 4033887010					
Fecha	Descripción	Referencia / Serial	Retiro/Cargo	Deposito/Abono	Saldo
04	DEPOSITO EN EFECTIVO	09331003		\$ 1,280.00	\$ 20,879.09
04	DEPOSITO EN EFECTIVO	09331003		\$ 1,140.00	\$ 20,916.09
04	DEPOSITO EN EFECTIVO	09331003		\$ 210.00	\$ 20,226.09
06	DEPOSITO EN EFECTIVO	09391003		\$ 890.11	\$ 20,856.20
07	DEPOSITO EN EFECTIVO	04091003		\$ 210.61	\$ 20,066.71
07	DEPOSITO EN EFECTIVO	04091003		\$ 210.65	\$ 20,280.36
11	CHEQUE OT BCO	41072729 CEA860313095 118400000 3847180	\$ 3,097.00		\$ 25,340.36
11	CHEQUE OT BCO	41072729 CEA860313095 118400000 3847181	\$ 180.08		\$ 25,260.28
13	CHEQUE DEPOSITADO	04095553 CFE37081408 3847180	\$ 1,702.00		\$ 23,558.28
13	CHEQUE DEPOSITADO	04095553 AXT94072779 3847180	\$ 420.00		\$ 23,981.28
13	DEPOSITO EN EFECTIVO	04091003		\$ 1,000.00	\$ 24,131.28
13	DEPOSITO EN EFECTIVO	04091003		\$ 1,375.00	\$ 25,506.28

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSPORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 45 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REQUISITOS ACTUALIZACIÓN DE EXPEDIENTES DE CLIENTES DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## 5. Estado de situación financiera

AGUITA DE COCO, S.A. DE C. V.  
(EMPRESA SUBSIDIARIA DEL GRUPO "X")  
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 y 2010  
(EXPRESADO EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA)

	2011	2010
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo (Nota. 2.3 y 3)	588,810.51	569,917.32
Cuentas y Documentos por Cobrar (Nota 2.4 y 4)	2,072,548.34	2,080,210.75
Deudores Diversos (Nota 2.4 y 4)	-	25,678.26
Inventarios (Nota 2.5 y 6)	2,157,090.30	2,331,606.81
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>4,848,449.15</b>	<b>5,007,413.14</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>INMUEBLES, MAQ. Y EQUIPO (Nota 2.6, 2.7 y 7)</b>		
Terrenos	1,243,945.42	1,243,945.42
Edificios	1,721,325.11	1,721,325.11
(Depreciación de Edificios)	-169,891.58	-84,945.79
Vehículos	16,948.52	16,948.52
(Depreciación de Vehículos)	-8,827.33	-5,503.46
Mobiliario y Equipo de Oficina	50,933.96	52,849.97
(Depreciación de Mobiliario y Equipo de Oficina)	-46,751.21	-38,001.43
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>2,807,682.89</b>	<b>2,906,618.34</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>7,656,132.04</b>	<b>7,914,031.48</b>
<b>PASIVOS</b>		
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
Cuentas y Documentos por Pagar C.P. (Nota 8)	1,143,215.15	1,836,847.42
Beneficios a los Empleados por Pagar (Nota 2.8 y 8)	120,990.23	114,405.01
Obligaciones Bancarias Corto Plazo (Nota 2.9 y 9)	-	5,518.94
Impuestos Por Pagar (Nota 2.10 y 8)	51,482.57	58,014.40
Provisiones y Retenciones por Pagar (Nota 8)	12,771.10	14,196.28
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>1,328,459.05</b>	<b>2,028,982.05</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		
Documentos por Pagar - Banco Agrícola (Nota 2.9 y 9)	-	12,301.52
Impuesto Sobre la Renta Diferido (Nota 8)	2,000.00	585.41
Dividendos por Pagar (Nota 2.11 y 10)	456,505.95	432,852.27
<b>TOTAL DE PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>458,505.95</b>	<b>445,739.20</b>
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>1,786,965.00</b>	<b>2,474,721.25</b>
<b>PATRIMONIO (Nota 2.11, 2.12 y 10)</b>		
Capital Social	2,400,000.00	1,984,594.29
Reserva Legal	386,118.91	344,534.28
Utilidades del Ejercicio Anterior	815,442.95	827,112.57
Utilidades del Presente Ejercicio	413,925.86	429,389.77
Diferencias por Adecuación de NIIF Para PYMES	1,853,679.32	1,853,679.32
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	<b>5,869,167.04</b>	<b>5,439,310.23</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>7,656,132.04</b>	<b>7,914,031.48</b>

Heriberto Lué  
Contador

Gilberto Ramírez  
Representante legal

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 46 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO AUMENTO TEMPORAL DE CRÉDITO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### **Objetivo**

Indica la forma y las condiciones en que se autorizará un aumento temporal de crédito a los clientes.

### **Alcance**

El procedimiento descrito es aplicable a todo cliente que exceda el límite de crédito otorgado y que estén dentro de una alta y buena valoración crediticia; y al personal de ventas a cargo de la cuenta del cliente. Así mismo debe ejecutarse por el personal del área de cuentas por cobrar.

### **Política**

1. El aumento temporal de crédito será aplicable únicamente a clientes de alta y buena valoración crediticia.
2. Finalizado el servicio por el cual solicitaron autorización temporal de aumento crediticio, se procede a facturar y el cliente deberá cancelar en un lapso de 10 días hábiles, las facturas generadas por el servicio prestado.
3. Facturado el servicio en el sistema se deberá colocar el límite de crédito otorgado inicialmente.
4. La frecuencia de estas solicitudes, aumento temporal de crédito, no deben exceder de 2 en el año.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 47 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO AUMENTO TEMPORAL DE CRÉDITO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

### Actividad

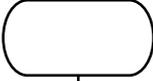
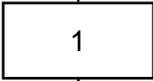
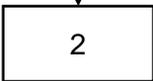
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Al ingresar la solicitud del cliente al sistema, que sobre pasa el límite de crédito en monto o días, el sistema mostrará una alerta.	Asesor de ventas
2.	Procede a comunicarse con el jefe del área de cuentas por cobrar para un aumento temporal.	Asesor de ventas
3.	Solicita al cliente el motivo del atraso en sus pagos y compromiso de pago. O bien el motivo por sobre giro del límite de crédito.	Jefe de área de cuentas por cobrar
4.	Analiza la solicitud de acuerdo al historial del cliente y sobre su valoración crediticia.	Jefe de área de cuentas por cobrar
5.	De ser positivo el análisis realiza la autorización, de ser negativo, rechaza la solicitud. Estas dos respuestas deberán realizarse por medio de un correo girado por el Jefe del área de cuentas por cobrar al encargado de ventas y al cliente.	Jefe de área de cuentas por cobrar
6.	Al realizar la factura de venta vuelve a colocar el límite de crédito otorgado inicialmente.	Jefe de área de cuentas por cobrar

### Puntos de control:

- Decisión con base al historial crediticio.
- Colocar nuevamente el límite de crédito otorgado inicialmente.
- La frecuencia de la autorización no debe ser continua.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO AUMENTO TEMPORAL DE CRÉDITO

No.	Actividad	Depto. Ventas Asesor de ventas	Cuentas por cobrar Jefe
	<b>Inicio</b>		
1.	Al sobre pasar límite de crédito el sistema muestra alerta.		
2.	Solicita autorización de crédito temporal.		
3.	Solicita al cliente el motivo del atraso en sus pagos y pide compromiso de pago.		
4.	Analiza solicitud. De ser positivo el análisis realiza la autorización, de ser negativo rechaza la solicitud y finaliza el proceso.		
			

152

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO AUMENTO TEMPORAL DE CRÉDITO

No.	Actividad	Depto. Ventas	Cuentas por cobrar
		Asesor de ventas	Jefe
5.	Al sobre pasar límite de crédito el sistema muestra alerta.		<pre> graph TD     SI{SI} --&gt; 5[5]     NO{NO} --&gt; End(( ))     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; End             </pre>
6.	Solicita autorización de crédito temporal.		
<b>Fin</b>			

153

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 50 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE FACTURACIÓN AL CRÉDITO Y REGISTRO DE CONTRASEÑAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Obtener todos los documentos emitidos al crédito durante el día, así como el soporte adecuado que ayude en la gestión del cobro.

### Alcance

El procedimiento es aplicable a todas las facturas emitidas por ventas al crédito, área de facturación y cuentas por cobrar.

### Política

1. Finalizado el servicio, se debe realizar la emisión inmediata de la factura.
2. Las facturas emitidas deben contener los requisitos de Ley y la fecha de vencimiento del crédito.
3. Las facturas deben enviarse al cliente con su orden de compra y un manifiesto adjunto que debe contar con: nombre, firma, fecha y sello de recibido.
4. Las facturas liquidadas deben contar con contraseña para que sea registrada en el sistema y proceder a archivarla cronológicamente por día y fecha de cobro.
5. Mensajería y el área de facturación deberán liquidar los documentos emitidos y cobros realizados diariamente

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 51 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE FACTURACIÓN AL CRÉDITO Y REGISTRO DE CONTRASEÑAS</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

### Actividad

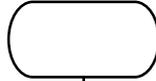
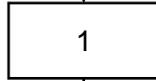
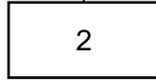
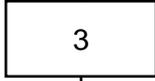
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Cada facturador realiza un reporte diario de las facturas y notas de crédito emitidas, adjunta la papelería de soporte para cobro.	Facturador
2.	Traslada la documentación al asistente del área de cuentas por cobrar.	Facturador
3.	Revisa que la papelería esté completa.	Asistente área de cuentas por cobrar
4.	Procede a separar las facturas para gestionar contraseña, según el día asignado por el cliente.	Asistente área de cuentas por cobrar
5.	Se procede a registrar en el sistema las facturas que cuentan con contraseña de pago.	Asistente área de cuentas por cobrar
6.	Se archivan cronológicamente por fechas de pago de acuerdo al vencimiento de la factura.	Asistente área de cuentas por cobrar

### Puntos de control:

- Traslado del cien por ciento de los documentos emitidos al crédito durante el día.
- Verificar que todos los documentos cuenten con contraseñas de pago y documentación necesaria para el cobro.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE FACTURACIÓN AL CRÉDITO Y REGISTRO DE CONTRASEÑAS**

No.	Actividad	Depto. Facturación	Cuentas por cobrar
		Facturador	Asistente
<b>Inicio</b>			
1.	Emisión del reporte diario de las facturas emitidas y notas de crédito		
2.	Traslada la documentación correspondiente de cobro.		
3.	Revisión de papelería completa.		
4.	Separación de facturas para trámite de contraseña. Si el cliente no emite contraseña de pago, finaliza el proceso. Si el cliente emite contraseña, continúa el proceso para su registro en el sistema.		
			

156

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN DE FACTURACIÓN AL CRÉDITO Y REGISTRO DE CONTRASEÑAS**

No.	Actividad	Depto. Facturación	Cuentas por cobrar
		Facturador	Asistente
5.	Registro en el sistema de las facturas con contraseña.		
6.	Archivo cronológico de contraseñas según fechas de pago		
<b>Fin</b>			

157

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 54 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

### **Objetivo**

Contribuir para la adecuada realización del proceso de cobros a clientes, establecer el procedimiento a seguir, políticas y funciones del personal involucrado en dicho proceso.

### **Alcance**

Este procedimiento es aplicable a todos clientes que existan en la empresa, debe ser ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar.

### **Política**

1. El asistente del área de Cuentas por cobrar, es el encargado de verificar diariamente los saldos pronto a vencer.
2. La empresa acepta pagos en efectivo, con cheque o depósitos en cualquiera de las cuentas bancarias de la misma.
3. Los pagos recibidos con cheque deben de llevar impresa la leyenda “NO NEGOCIABLE” y se debe constatar que los datos estén correctos. Se debe verificar que los depósitos estén certificados y sellados por el receptor del banco.
4. Se deben emitir recibos de caja por los cobros efectuados a los clientes.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 55 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Revisión diaria de la cartera de clientes para identificar las facturas que están al vencimiento.	Asistente del área de cuentas por cobrar
2.	Se procede a llamar respetuosamente a los clientes para confirmar pago realizando el detalle de lo indicado en la forma bitácora de llamadas (Ver página 60) y envío de estados de cuenta a quienes presenten facturas vencidas.	Asistente del área de cuentas por cobrar
3.	Se organizan las rutas de cobro de acuerdo a zonas asignadas a cada mensajero.	Jefe del área de cuentas por cobrar
4.	Se detallan los documentos para cobro en el formato registro y asignación de rutas para cobro (Ver página 61) y se entrega a cada mensajero.	Jefe del área de cuentas por cobrar
5.	Cada mensajero recibe su ruta y firma formato.	Mensajería
6.	Al término de cada ruta los mensajeros liquidan los documentos cobrados.	Mensajería
7.	Jefe del área recibe los cobros cotejando contra formato y traslada al asistente para su registro.	Jefe de tesorería
8.	Registra los cobros, retenciones y exenciones de IVA en el sistema, emite reporte de cobro diario, envía los depósitos al banco.	Asistente de tesorería

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 56 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZA</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

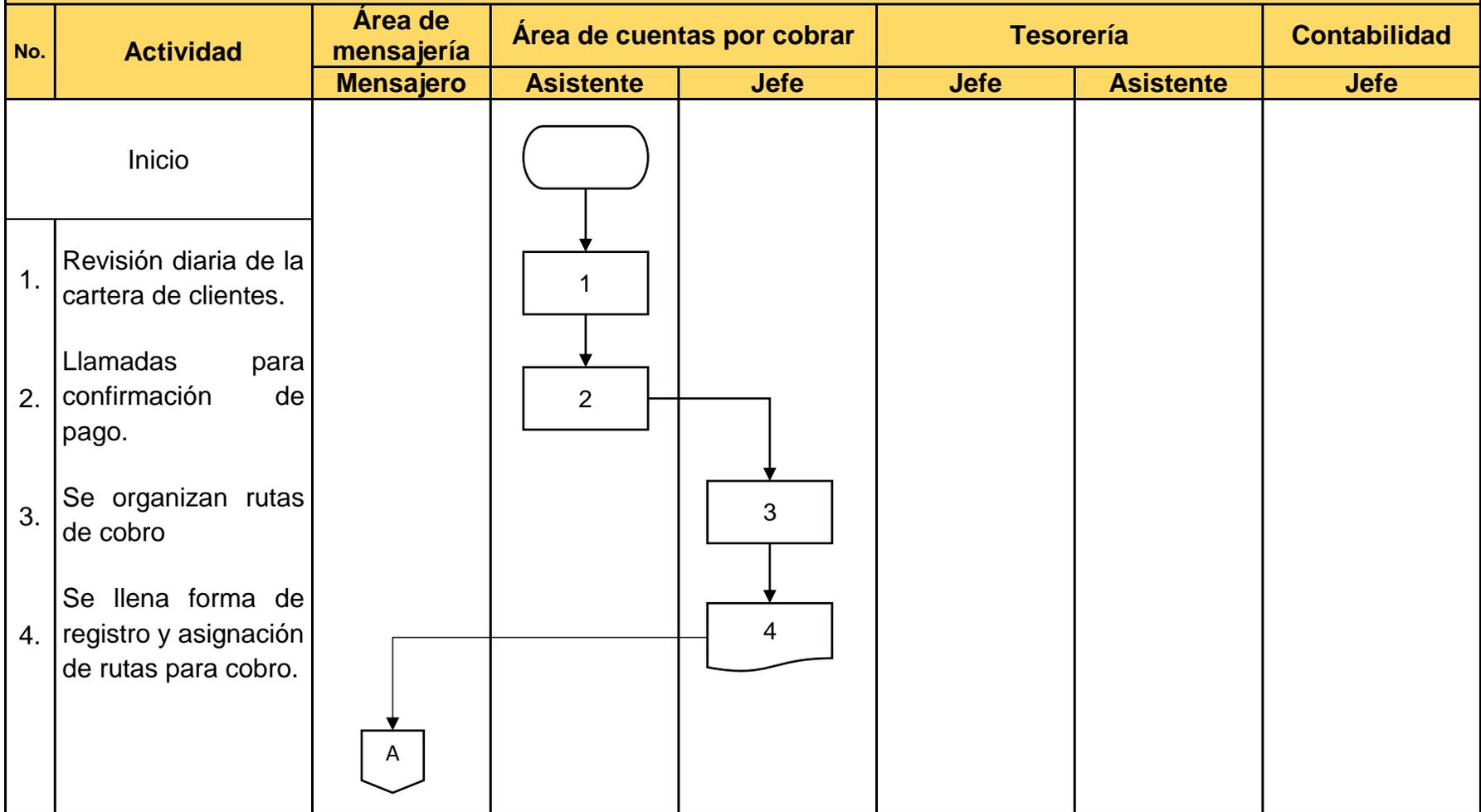
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
9.	Adjunta boletas de depósitos en reporte de cobros y traslada a contabilidad para revisión y archivo.	Asistente de tesorería
10.	Revisión de reporte de cobro y depósitos.	Jefe de contabilidad
11.	Si el reporte está correcto envía al archivo, de lo contrario devuelve para correcciones.	Jefe de contabilidad
12.	Se realizan las correcciones.	Asistente de tesorería

**Puntos de control:**

- Revisión diaria de la cartera de clientes.
- Llamadas y envío de estados de cuenta a los clientes, de las facturas que presenten vencimiento.
- Revisión y registro de los cobros y depósitos que se realicen diariamente.

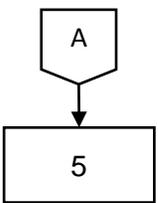
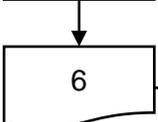
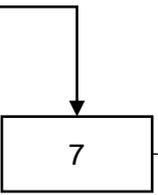
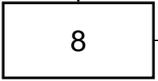
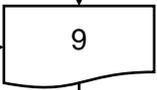
Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COBRANZA



161

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

No.	Actividad	Área de mensajería	Área de cuentas por cobrar		Tesorería		Contabilidad
		Mensajero	Asistente	Jefe	Jefe	Asistente	Jefe
5.	Cada mensajero recibe su ruta y firma formato.						
6.	Liquidación de documentos de cobro.						
7.	Recepción y cotejo de cobros contra formato. Traslado para su registro.						
8.	Recepción y registro de cobros.						
9.	Traslada reportes de cobros para revisión y archivo.						
							

162

### FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO DE COBRANZA							
No.	Actividad	Área de mensajería	Área de cuentas por cobrar		Tesorería		Contabilidad
		Mensajero	Asistente	Jefe	Jefe	Asistente	Jefe
10.	Revisión de reporte de cobros y depósitos.						B
11.	Confirmación de información correcta en el reporte, sigue proceso. Si es incorrecto se regresa para correcciones.						10
12.	Reporte correcto se archiva.						11
<b>Fin</b>							12

C

B

163

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 60 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMAS DE COBRANZA</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## 1. Bitácora de llamadas

BITACORA DE LLAMADAS							
Mes				Año			
No.	Fecha	código del cliente	Cliente	Teléfono	Correo electrónico	Confirmación de cobro	Comentarios adicionales
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 61 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMAS DE COBRANZA</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

## 2. Registro y asignación de ruta para cobros

REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE RUTA PARA COBROS							FECHA:
Mes				Año			
No.	Ruta o zona	Código de cliente	Código de cliente	Cliente	Forma de pago	Recibo de caja	Observaciones
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 62 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMAS DE COBRANZA</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### 3. Gestión de cobros

 <b>GESTIÓN DE COBROS</b>			
<b>1</b>	<b>Nombre del cliente</b>		
	<b>Monto adeudado</b>	<b>Abono</b>	<b>Saldo</b>
<b>Gestión realizada:</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Vía de comunicaciónn</b>	<b>Persona contacto</b>
<b>Resultados:</b>			
<b>1</b>	<b>Nombre del cliente</b>		
	<b>Monto adeudado</b>	<b>Abono</b>	<b>Saldo</b>
<b>Gestión realizada:</b>			
<b>Fecha</b>	<b>Hora</b>	<b>Vía de comunicaciónn</b>	<b>Persona contacto</b>
<b>Resultados:</b>			

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 63 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CHEQUE RECHAZADO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Registro de los cheques rechazados y notificación al cliente para gestionar la pronta recuperación del cobro.

### Alcance

El procedimiento es aplicable a todos cheques de clientes rechazados al momento de cobro en el banco y debe ser ejecutado por el personal de área de cuentas por cobrar y área de contabilidad.

### Política

1. Los cheques rechazados tendrán un recargo administrativo de Q.100.00 y congelan inmediatamente el crédito del cliente.
2. Se notificará al cliente por medio de correo electrónico y se procederá a realizar la emisión de la nota de débito.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Asistente de contabilidad recibe el cheque rechazado y nota de débito del banco.	Asistente de contabilidad

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 64 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CHEQUE RECHAZADO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
2.	Registra la nota de débito en el sistema, asignando el mismo a la cuenta del cliente.	Asistente de contabilidad
3.	Asistente de contabilidad traslada al asistente del área de cuentas por cobrar, el cheque rechazado y la nota de débito, para el respectivo seguimiento.	Asistente de contabilidad
4.	Ingresa en el sistema el cheque rechazado por falta de fondos, dejando comentarios al jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente área de cuentas por cobrar
5.	Por medio de correo electrónico y llamada telefónica informa al cliente que se le extendió una nota de débito con valor de cheque rechazado y recargo.	Asistente área de cuentas por cobrar
6.	Procede a darle seguimiento al cobro y recuperación del mismo.	Asistente área de cuentas por cobrar
7.	Coordina a mensajero para realizar la recolecta del nuevo cheque.	Asistente área de cuentas por cobrar
8.	Mensajero recibe la instrucción de cobro y realiza depósito a la cuenta bancaria de la empresa.	Mensajero
9.	Entrega el depósito efectuado al asistente I del área de cuentas por cobrar.	Mensajero

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 65 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CHEQUE RECHAZADO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
10.	Con depósito en mano da de baja la nota de débito extendida al cliente por cheque rechazado.	Asistente área de cuentas por cobrar

#### **Puntos de control**

- El seguimiento para la recuperación del cobro del cheque rechazado debe ser inmediatamente al recibir la notificación.
- Verificar el protesto del cheque.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CHEQUE RECHAZADO**

No.	Actividad	Contabilidad	Cuentas por cobrar	Área de mensajería
		Asistente	Asistente	Mensajero
<b>Inicio</b>		<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; A{A}                     </pre>		
1.	Recepción de cheque rechazado y nota de débito del banco.			
2.	Registro de la nota de débito en el sistema, asignando el mismo a la cuenta del cliente.			
3.	Traslado del cheque rechazado y la nota de débito, para el respectivo seguimiento			
4.	Recepción de cheque y nota de débito e Ingreso al sistema.			

170

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CHEQUE RECHAZADO**

No.	Actividad	Contabilidad	Cuentas por cobrar	Área de mensajería
		Asistente	Asistente	Mensajero
5.	Notificación al cliente de la nota de débito por cheque rechazado y recargo.		A	
6.	Seguimiento y recuperación de cobro.		5	
7.	Traslada instrucción de cobro		6	
8.	Recibe la instrucción de cobro y realiza depósito a la cuenta bancaria de la empresa.		7	8
9.	Entrega el depósito extendido por el banco.		B	4

171

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CHEQUE RECHAZADO				
No.	Actividad	Contabilidad	Cuentas por cobrar	Área de mensajería
		Asistente	Asistente	Mensajero
10.	Recepción de depósito y eliminación de la nota de débito en el sistema.		<pre> graph TD     B{{B}} --&gt; 4[4]     4 --&gt; End([ ])           </pre>	
<b>Fin</b>				

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 69 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE REPORTE DE COBROS</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

### Objetivo

Informar y controlar los cobros planificados en comparación con los cobros efectivos, para identificar los saldos de clientes pendientes de pago y que requieren mayor atención.

### Alcance

.El procedimiento es aplicable a todo reporte de cobro que se genere y debe ser ejecutado por el personal de área de cuentas por cobrar y área de contabilidad.

### Política

1. La emisión reporte de cobros será responsabilidad únicamente por el jefe de cuentas por cobrar.
2. El reporte deberá ser emitido y entregado diariamente.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Realiza planificación semanal de cobros	Jefe área de cuentas por cobrar
2.	Al finalizar el día coteja los cobros efectivos diarios contra la planificación semanal de cobros, de existir cobros no realizados indicar la razón.	Jefe área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 70 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE REPORTE DE COBROS</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
3.	Genera reporte de cobros y dar mayor seguimiento a las cuentas pendientes de cobro.	Jefe área de cuentas por cobrar
4.	Traslada a contabilidad para revisión.	Jefe área de cuentas por cobrar
5.	Revisión de reporte con las áreas correspondientes.	Jefe de contabilidad
6.	Si el reporte está correcto envía al archivo, de lo contrario devuelve para correcciones.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Si el reporte está correcto se envía al archivo.	Jefe de contabilidad

### **Puntos de control**

- Emisión de reporte diariamente.
- Mayor seguimiento a los cobros no realizados durante el día para recuperar el cobro lo antes posible.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE REPORTE DE COBROS

No.	Actividad	Cuentas por cobrar	Contabilidad
		Jefe	Jefe
<b>Inicio</b>		<pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; B{{B}}     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; A{{A}}                     </pre>	
1.	Planificación de cobro semanal		
2.	Realiza reporte de cobros y coteja contra lo planificado.		
3.	Genera reporte de cobros		
4.	Traslada a contabilidad para revisión.		

175

## FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE REPORTE DE COBROS

FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE REPORTE DE COBROS			
No.	Actividad	Cuentas por cobrar	Contabilidad
		Jefe	Jefe
5.	Revisión de reporte.	B	A
6.	Realiza reporte de cobros y coteja contra lo planificado.	5	5
7.	Genera reporte de cobros	6	6
<b>Fin</b>			7

176

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 73 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

### Objetivo

Recuperar oportunamente la cuenta por cobrar derivada de las ventas que integran la cartera de clientes de la empresa.

### Alcance

Aplicable a toda cuenta por cobrar que presente vencimiento, el mismo será ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar.

### Política

1. El proceso de cobro administrativo se aplicará al momento que una de las cuentas de clientes, indique vencimiento del plazo del crédito otorgado.
2. El proceso culminará en el momento que el cliente cancela el total de la deuda.
3. El proceso tendrá un lapso de tres meses, en donde se realizarán las gestiones de cobro correspondiente, si en dicho lapso el cliente no cancela la deuda, el cobro se trasladará a jurídico.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Realiza llamadas anticipadas a clientes para recordarles del saldo pendientes con la empresa.	Asistente área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 74 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
2.	Genera reporte de antigüedad de saldos en el sistema, desde las antiguas hasta las recientes.	Asistente área de cuentas por cobrar
3.	Traslada reporte al jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente área de cuentas por cobra
4.	Recibe reporte de antigüedad de saldos y revisa las facturas que han vencido de acuerdo al tiempo de crédito otorgado a cada cliente y se buscan las copias de facturas firmadas de recibido (para clientes que no emiten contraseña) y contraseñas de pago respectivas que serán entregadas al cliente para realizar el cobro respectivo.	Jefe área de cuentas por cobrar
5.	Envío de correos electrónicos al cliente y recordatorio de su cuenta.	Asistente área de cuentas por cobrar
6.	Envío de estados de cuenta y copia de facturas con firma y sello de recibido. Confirmación de pago, Si el cliente no cancela, realizar nuevos intentos de cobro en un lapso de tres meses. Formato gestión de cobros ( ver página 62)	Asistente área de cuentas por cobrar
7.	Realizar visitas al cliente y enviar cartas de recordatorio de pago con mayor insistencia cada vez. Si el cliente no cancela, realizar nuevos intentos de cobro. (ver páginas 81, 82 y 83)	Jefe área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

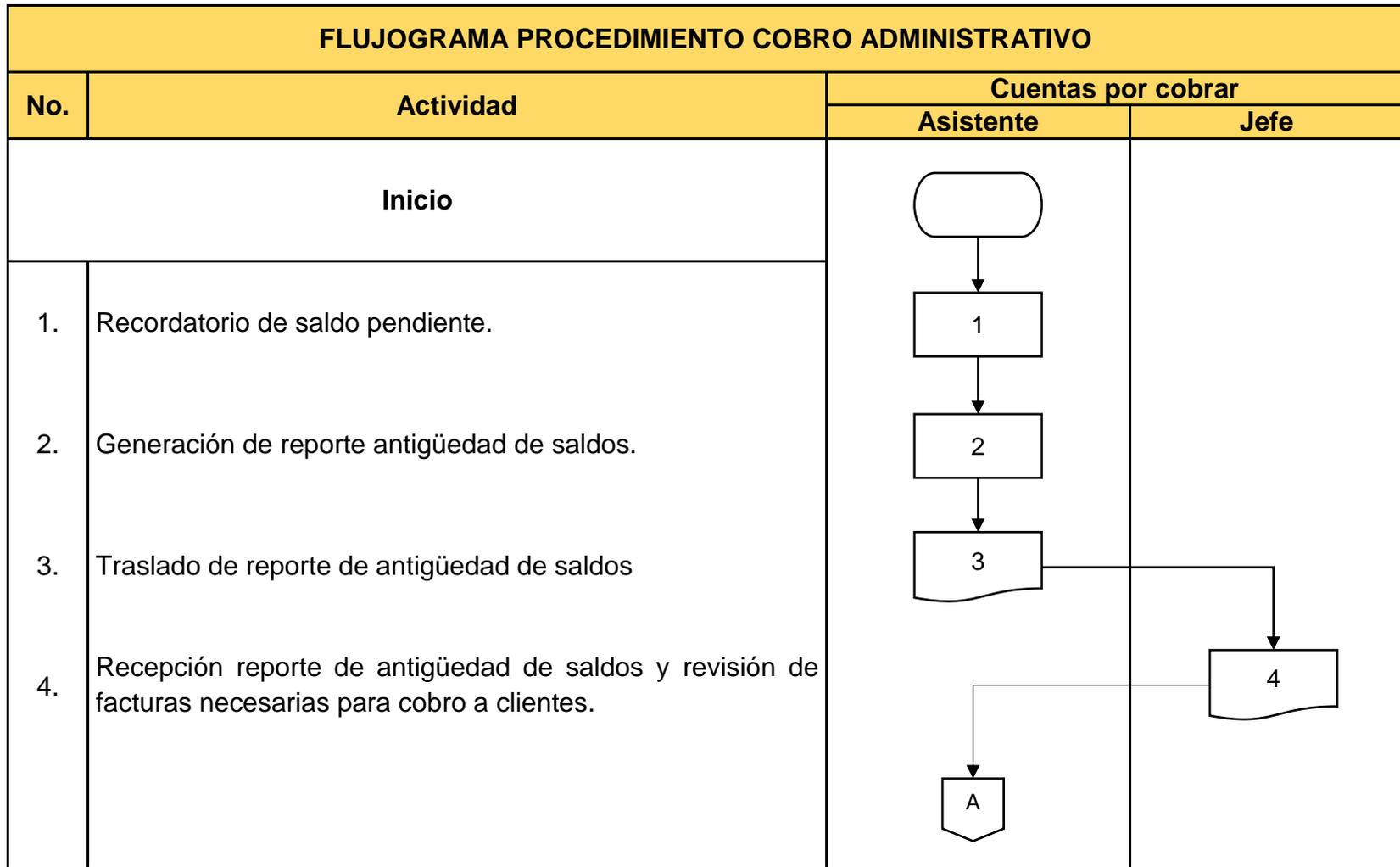
	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 75 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO COBRO ADMINISTRATIVO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

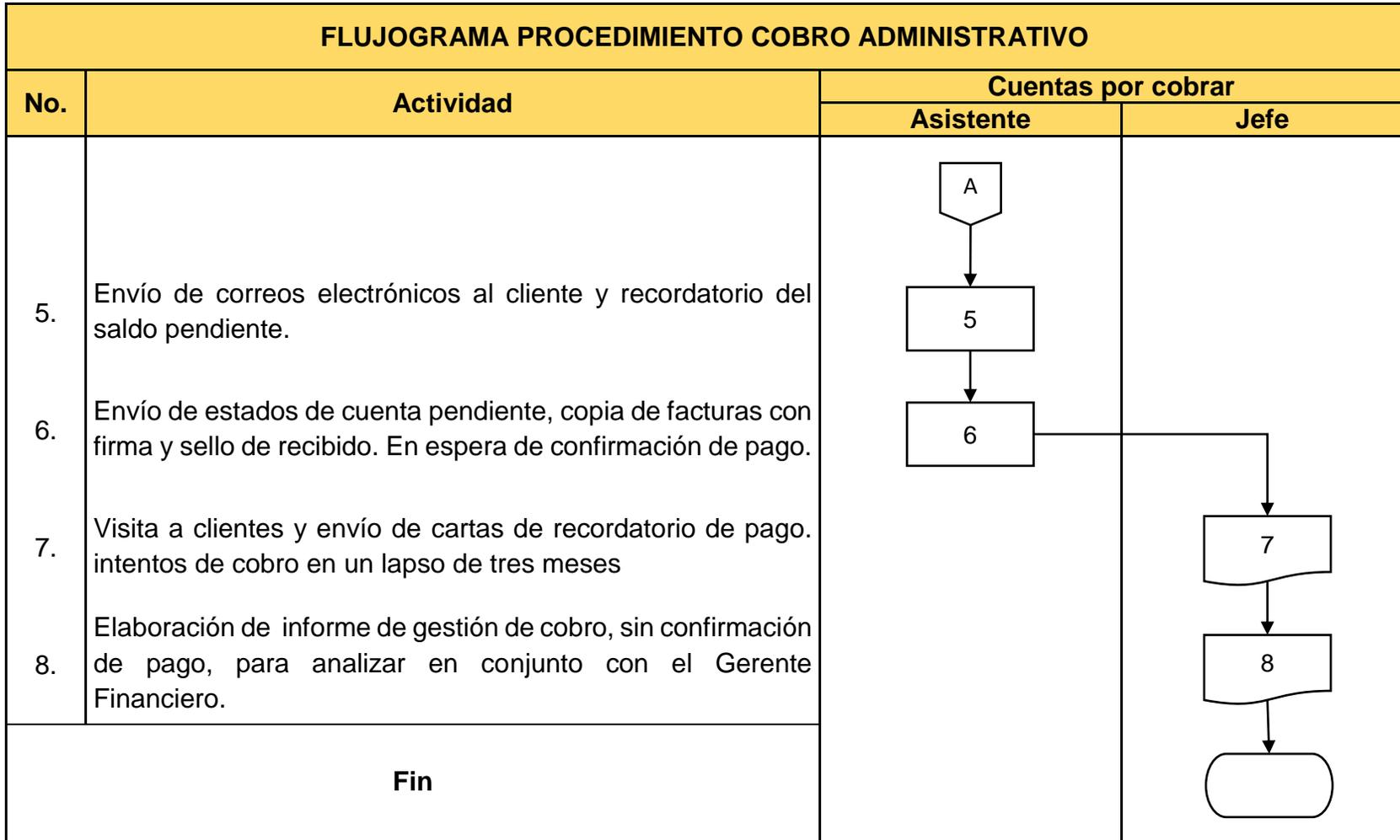
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
8.	Elabora informe para indicar la gestión de cobro realizada, tomar en cuenta el número de intentos realizados, fechas, formas, resultados y anexar al reporte correspondiente; para analizar en conjunto con el Gerente financiero.	Jefe área de cuentas por cobrar

#### **Puntos de control**

- Evidenciar la ejecución del procedimiento y toda actividad relacionada al seguimiento de la cuenta por cobrar.
- Completar expediente de labor realizada en la cobranza de la cuenta para evaluar el trasladado a cobro jurídico.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------





	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 78 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

**TRANSORTIZ, S.A.**

**Tabla 1**

**Resumen general de antigüedad de saldos**

**Al 31 de julio de 2019**

No vencidos	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	Más de 120 Días	TOTAL
429,699.12	4,505,974.21	1,601,355.82	546,504.81	324,556.35	406,037.07	7,814,127.38
5.50%	57.66%	20.49%	7.00%	4.15%	5.20%	100.00%

Fuente: resumen antigüedad de saldos proporcionado por el jefe del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

**TRANSORTIZ, S.A.**

**Tabla 2**

**Resumen de cuentas por cobrar por tipo de clientes**

**Al 31 de julio de 2019**

Tipo	Total en Q.	Total en %	Total clientes
Especiales	4,047,355.79	52%	33
Frecuentes	3,289,746.97	42%	547
Eventuales	477,024.62	6%	68
<b>Total</b>	<b>7,814,127.38</b>	<b>100%</b>	<b>648</b>

Fuente: resumen antigüedad de saldos proporcionado por el jefe del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 79 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

**TRANSORTIZ, S.A.**

**Tabla 3**

**Resumen de antigüedad de saldos de clientes especiales**

**Al 31 de julio de 2019**

No Vencidos	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	Más de 120 Días	TOTAL
202,532.34	2,521,812.27	761,944.49	370,690.75	187,478.63	2,897.31	4,047,355.79
5%	62.31%	18.83%	9.16%	4.63%	0.07%	100%

Fuente: resumen antigüedad de saldos proporcionado por el jefe del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

**TRANSORTIZ, S.A.**

**Tabla 4**

**Resumen de antigüedad de saldos de Clientes Frecuentes**

**Al 31 de julio de 2019**

No Vencidos	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	Más de 120 Días	TOTAL
188,120.68	1,666,366.28	725,958.78	174,280.00	137,077.72	397,943.51	3,289,746.97
5%	62.31%	18.83%	9.16%	4.63%	0.07%	100%

Fuente: resumen antigüedad de saldos proporcionado por el jefe del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>		<b>Página 80 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>		
<b>ANTIGÜEDAD DE SALDOS</b>			
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020	

**TRANSORTIZ, S.A.**

**Tabla 5**

**Resumen de antigüedad de saldos de clientes eventuales**

**Al 31 de julio de 2019**

No Vencidos	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	Más de 120 Días	TOTAL
39,046.10	317,795.66	113,452.55	1,534.06	0.00	5,196.25	477,024.62
8.19%	66.32%	18.83%	9.16%	0.00%	1.09%	100%

Fuente: resumen antigüedad de saldos proporcionado por el jefe del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSORTIZ, S.A.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 81 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMA CARTA PRIMER RECORDATORIO DE PAGO</b>		
<b>Versión 1</b>		<b>Vigencia: 06/03/2020</b>

Guatemala, día, mes, año

**Señores:**

**Nombre cliente**

**Código cliente**

**Dirección**

Es un gusto saludarles y desearles éxitos en sus actividades.

Queremos recordar a ustedes el vencimiento de las facturas detalladas a continuación:

#	Tipo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	No. De factura	Saldo vencido	0-30 días	0-60 días	61-90 días	91-120 días	121 +
1	FA	14/06/20XX	16/07/20XX	A87FH99	XXXX		XX			
2	FA	25/07/20XX	24/07/20XX	BF7DH78	XXXX			XX		
3	FA	02/08/20XX	01/09/20XX	A44DG67	XXXX			XX		
<b>Saldo vencido</b>					<u>XXXX</u>					

Les solicitamos verifiquen su estado de cuenta, dado que muestra un importe pendiente a nuestro favor el cual solicitamos sea cancelado a la brevedad.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Nombre**  
**Jefe área de cuentas por cobrar**

\_\_\_\_\_  
**Firma y Nombre Recibido**  
**Cliente**

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 82 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMA CARTA DE SEGUNDO RECORDATORIO DE PAGO</b>		
<b>Versión 1</b>		<b>Vigencia: 06/03/2020</b>

Guatemala, día, mes, año

**Señores:**  
**Nombre cliente**  
**Código cliente**  
**Dirección**

Es un gusto saludarles y desearles éxitos en sus actividades.  
 Nos permitimos recordarles que aún sigue sin saldar en su cuenta el importe detallado a continuación:

#	Tipo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	No. De factura	Saldo vencido	0-30 días	0-60 días	61-90 días	91-120 días	121 +
1	FA	14/06/20XX	16/07/20XX	A87FH99	XXXX		XX			
2	FA	25/07/20XX	24/07/20XX	BF7DH78	XXXX			XX		
3	FA	02/08/20XX	01/09/20XX	A44DG67	XXXX			XX		
<b>Saldo vencido</b>					<u>XXXX</u>					

A pesar de la prórroga de pago que les hemos concedido, no hemos recibido el pago pendiente, por lo que esta situación nos preocupa. No dudamos que esta situación sea ajena a su voluntad sin embargo dado que ya han disfrutado de una prórroga comercial considerable, requerimos un acuerdo de pago en un plazo de 15 días.

A la espera de una pronta respuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Nombre**  
**Jefe área de cuentas por cobrar**

\_\_\_\_\_  
**Firma y Nombre Recibido**  
**Cliente**

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 83 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMA CARTA DE TERCER RECORDATORIO DE PAGO</b>		
<b>Versión 1</b>		<b>Vigencia: 06/03/2020</b>

Guatemala, día, mes, año

**Señores:**  
**Nombre cliente**  
**Código cliente**  
**Dirección**

Es un gusto saludarles y desearles éxitos en sus actividades.  
 Nos hemos dirigido a ustedes en dos ocasiones anteriores para solicitarles el pago de nuestras facturas detalladas a continuación:

#	Tipo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	No. De factura	Saldo vencido	0-30 días	0-60 días	61-90 días	91-120 días	121 +
1	FA	14/06/20XX	16/07/20XX	A87FH99	XXXX		XX			
2	FA	25/07/20XX	24/07/20XX	BF7DH78	XXXX			XX		
3	FA	02/08/20XX	01/09/20XX	A44DG67	XXXX			XX		
<b>Saldo vencido</b>					<u>XXXX</u>					

Dado que la extensión de su crédito ha excedido toda regla de crédito, han puesto en riesgo su record crediticio con nosotros, si bien es nuestro deseo preservar nuestra relación comercial en la medida de lo posible, insistimos una vez más el pago de las facturas adeudadas a nuestra empresa de transporte, de lo contrario se procederá a trasladar la gestión al departamento jurídico.

A la espera de una pronta respuesta.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Nombre**  
**Jefe área de cuentas por cobrar**

\_\_\_\_\_  
**Firma y Nombre Recibido**  
**Cliente**

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 84 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO COBRO JUDICIAL</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Indicar los requisitos a cumplir, para el correcto análisis y la ejecución de cobro judicial.

### Alcance

Aplicable a las cuentas por cobrar de dudoso cobro que presenten vencimiento a más de un año, al comité de créditos, área de cuentas por cobrar y contabilidad.

### Política

1. La recuperación de las cuentas vencidas a más de un año se trasladará al área jurídica, quien aplicará el procedimiento de cartas (ya establecido), que consiste en enviar tres avisos de cobro, firmados por el área de auditoría interna.

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Se revisa el informe de la gestión de cobro realizada a las cuentas que presentan vencimiento a más de un año.	Jefe área de cuentas por cobrar
2.	Notifica al Gerente financiero clientes morosos a más de un año para adoptar medidas decisivas.	Jefe área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 85 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO COBRO JUDICIAL</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
3.	Agotadas las instancias del cobro administrativo se analiza y autoriza el traslado a cobro judicial. De lo contrario se clasifica como cuenta incobrable.	Gerente financiero
4.	Con la autorización del Gerente financiero, se le da aviso al área de contabilidad para dar de baja en la cartera las cuentas por cobrar, para trasladarlo a cuentas por cobro jurídico.	Jefe área de cuentas por cobrar
5.	Recolección de los soportes físicos: facturas pendientes de pago, hojas de visitas de cobro, reporte de llamadas telefónicas, pagarés entregadas y firmadas de recibido.	Asistente área de cuentas por cobrar
6.	Entrega expediente completo al asesor jurídico, con una carta indicando el contenido del expediente, para que firme de recibido.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Inicia el proceso enviando cartas (ya establecido), que consiste en enviar tres avisos de cobro, firmados por el área de auditoría interna.	Asesor Jurídico
8.	Se lleva un archivo para los expedientes de cobro jurídico.  Nota: el archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera los resultados.	Asistente área de cuentas por cobrar

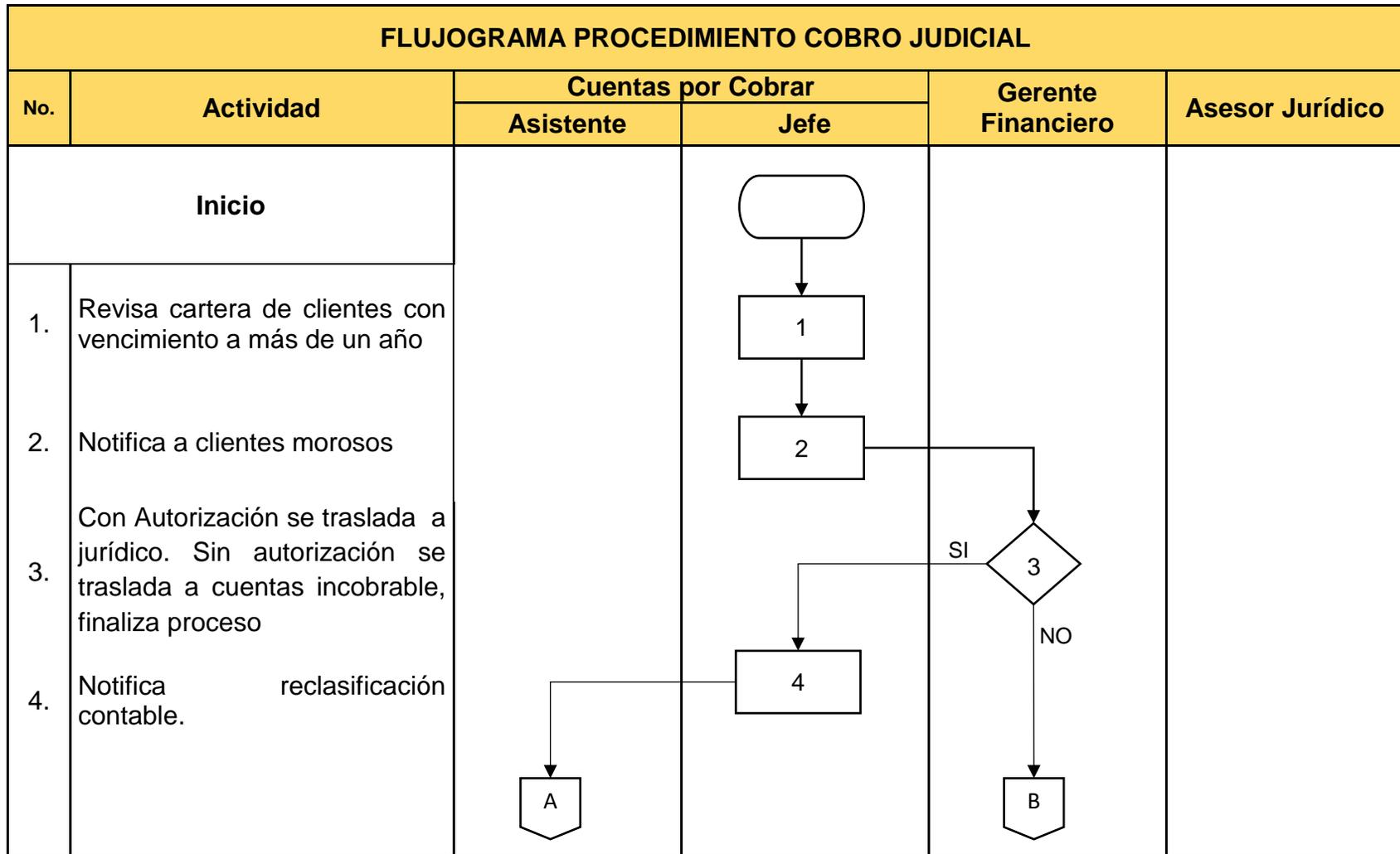
Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

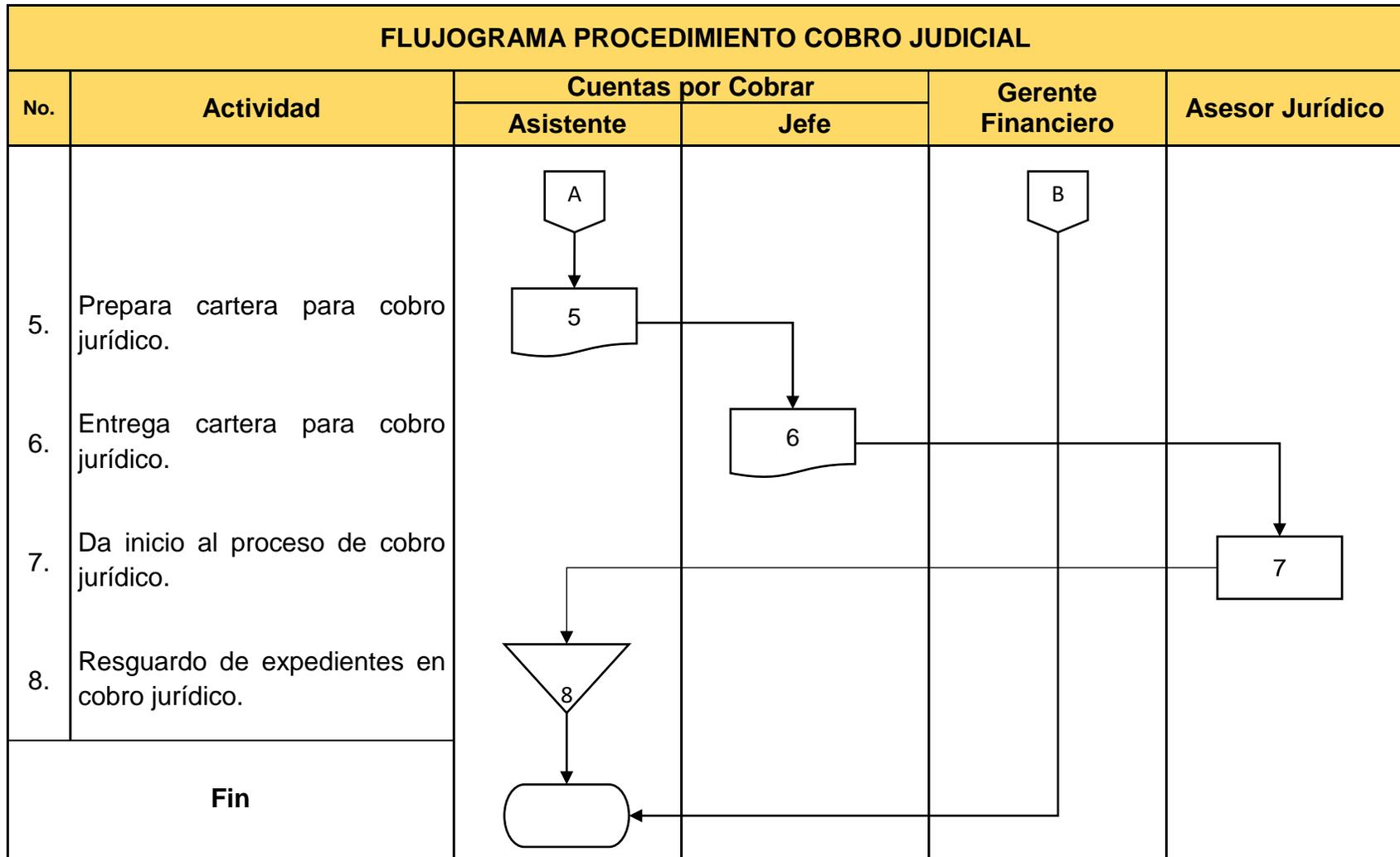
	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 86 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO COBRO JUDICIAL</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### **Puntos de control**

- Expediente completo para analizar el traslado a cobro judicial.
- Registro adecuado y oportuno del traslado de saldos.
- El archivar expediente, no implica que el proceso se haya terminado, se espera los resultados.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------





	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 89 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>FORMA NOTIFICACIÓN DE TRASLADO DE COBRO A JURÍDICO</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

Guatemala, día, mes, año

**Señores:**  
**Nombre cliente**  
**Código cliente**  
**Dirección**

Es un gusto saludarles y desearles éxitos en sus actividades.

Como nuestra buena disposición no ha sido correspondida por su empresa, a pesar de las reiteradas ocasiones en las que se ha solicitado el cobro de las siguientes facturas:

#	Tipo	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	No. De factura	Saldo vencido	0-30 días	0-60 días	61-90 días	91-120 días	121 +
1	FA	14/06/20XX	16/07/20XX	A87FH99	XXXX		XX			
2	FA	25/07/20XX	24/07/20XX	BF7DH78	XXXX			XX		
3	FA	02/08/20XX	01/09/20XX	A44DG67	XXXX			XX		

**Saldo vencido**                      XXXX

Le notificamos que la gestión de cobro ha sido trasladada al departamento jurídico para que actúen en la forma que estime procedente.

Por tanto, para todo lo relacionado con este tema, deberán contactarse directamente con:

XXXXX (Nombre de abogado y notario)  
 Atentamente,

\_\_\_\_\_  
**Nombre**  
**Auditoría Interna**

\_\_\_\_\_  
**Firma y Nombre Recibido**  
**Cliente**

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 90 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO INTERESES POR MORA</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

### Objetivo

Contribuir para la adecuada realización del proceso de cobros de intereses por mora a los clientes. Establecer el procedimiento a seguir, políticas y funciones del personal involucrado en dicho proceso.

### Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos clientes que existan en la empresa y que no haya hecho efectivo el pago de su saldo, debe ser ejecutado por el personal del área de cuentas por cobrar.

### Política

1. Se cobrará un 4% de interés mensual sobre saldos vencidos a más de 6 meses después de la fecha de facturación. Este monto se facturará anotando como concepto "intereses por mora" y dicho cobro deberá ser autorizado por la Gerencia de ventas. (Ver página 122. Numeral 6)

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Emite un reporte de las facturas vencidas a más de 6 meses después de la fecha de facturación generada por el sistema y se lo traslada al jefe del área de cuentas por cobrar.	Asistente área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 91 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO INTERESES POR MORA</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
2.	Realiza un análisis de los saldos vencidos de los clientes y elabora un formato de cobro de intereses colocando el 4% de interés mensual por cada factura vencida de clientes. (Ver página 122. Numeral 6)	Jefe área de cuentas por cobrar
3.	Se traslada a Gerencia de ventas para que autorice el monto que se le acreditará mensualmente al cliente de interés por mora.	Jefe área de cuentas por cobrar
4.	Realiza el análisis correspondiente y si todo está en orden autoriza y devuelve al área de cuentas por cobrar para que se notifique al cliente enviando una carta, de lo contrario se devuelve para mejor análisis.	Gerente de ventas
5.	El jefe del área de cuentas por cobrar traslada los cálculos al área de contabilidad para que este lo registre como intereses por mora a los clientes correspondientes.	Jefe área de cuentas por cobrar
6.	Traslada la autorización al asistente del área de cuentas por cobrar para que genere la respectiva carta de intereses por mora al cliente correspondiente.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Recibe la autorización y procede a generar la carta de interés por mora dirigido al cliente correspondiente y solicita las firmas de autorización para enviarlas al cliente.	Asistente área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

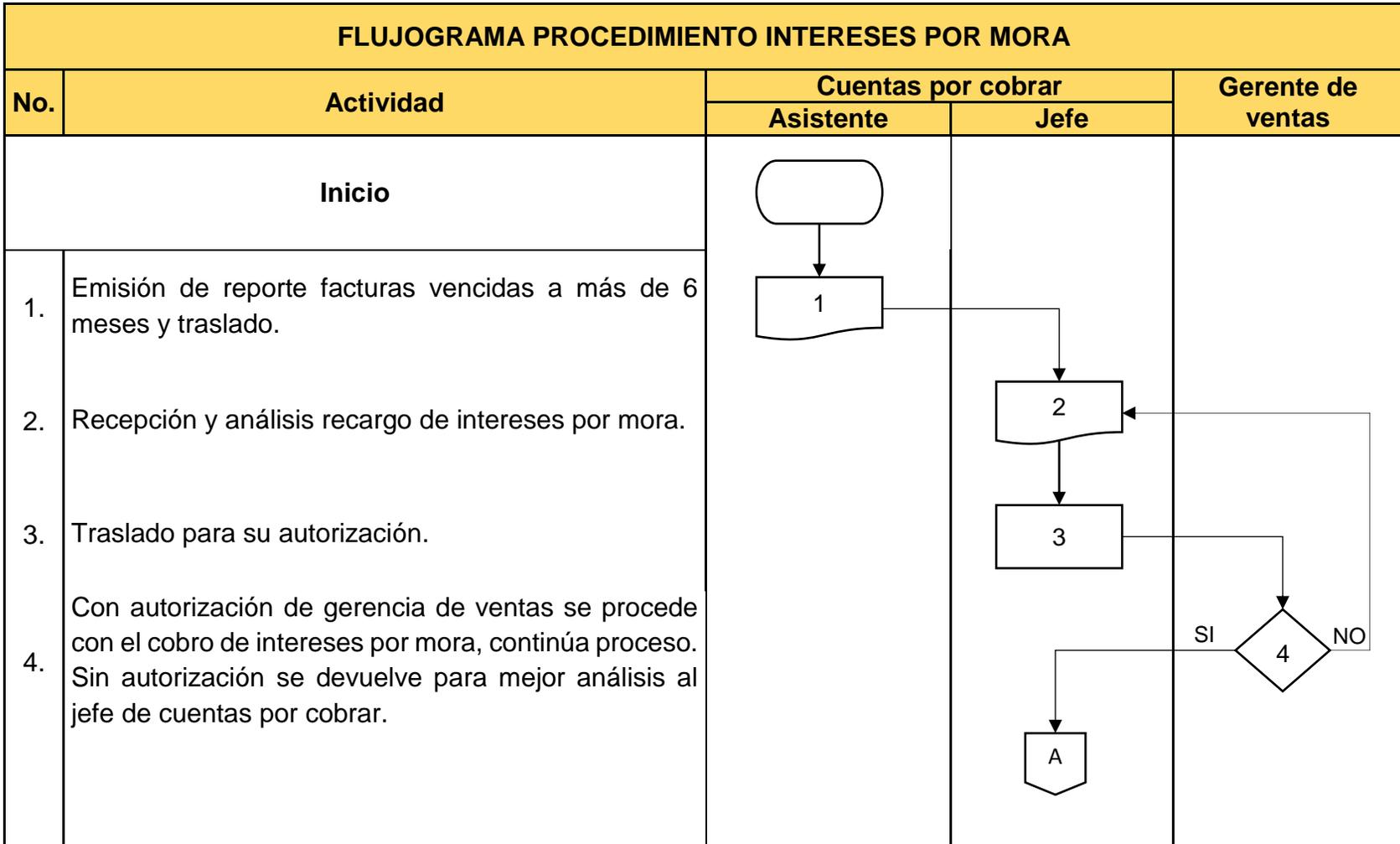
	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 92 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO INTERESES POR MORA</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

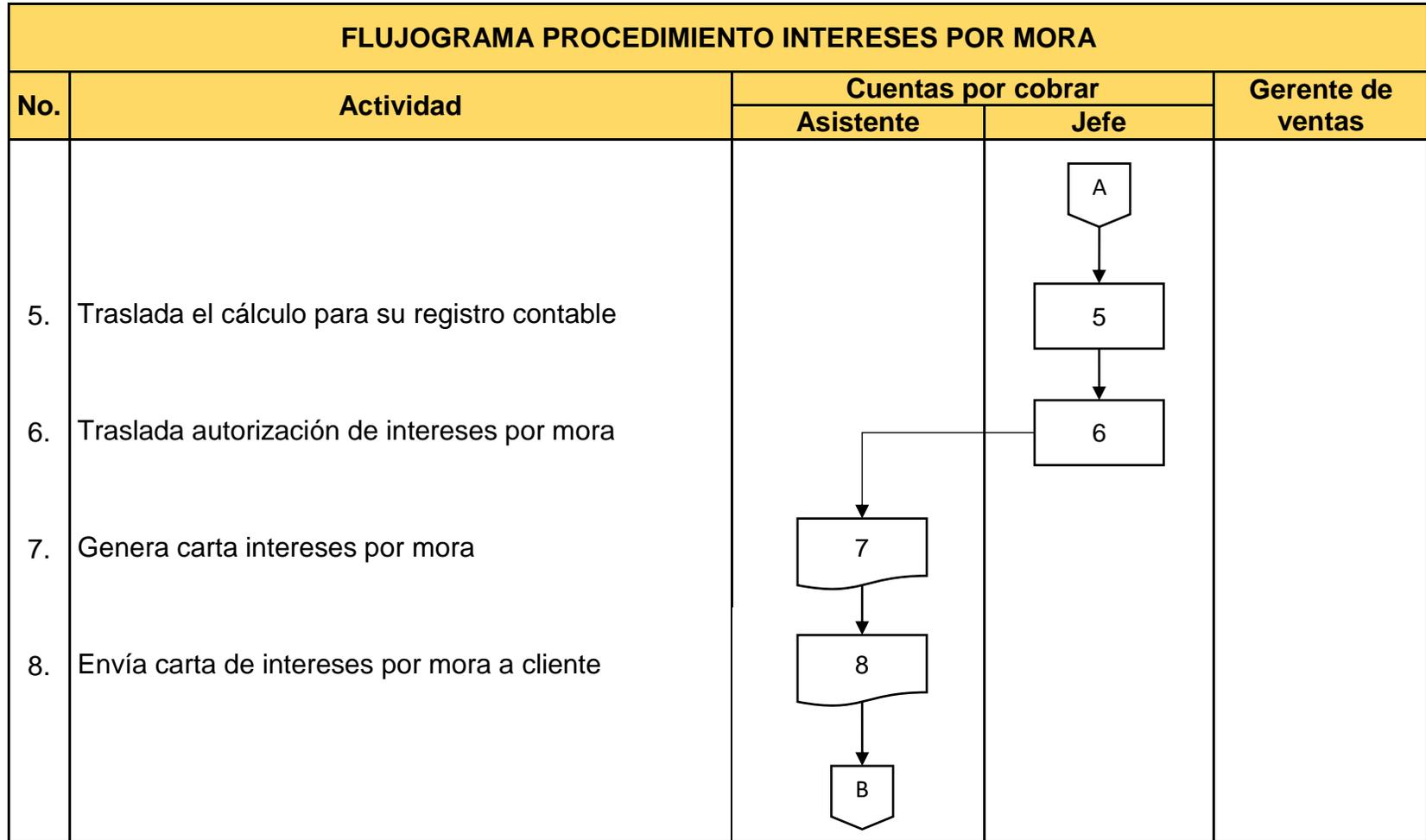
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
8.	Envía a mensajero a entregar la carta al cliente, debe de ser firmada de recibido por el cliente y dejar una copia.	Asistente área de cuentas por cobrar
9.	Recibe la carta de interés por mora con firma de recibido del cliente y procede a archivarlo.	Asistente área de cuentas por cobrar

#### **Puntos de control**

- Registro adecuado y oportuno del traslado de saldos.
- Evidenciar la ejecución del procedimiento y toda actividad relacionada al cobro de interés por mora.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------





**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO INTERESES POR MORA**

No.	Actividad	Cuentas por cobrar		Gerente de ventas
		Asistente	Jefe	
9.	Archivo de la carta de intereses por mora firmada por el cliente.	<pre> graph TD     B{{B}} --&gt; 9▽[9]     9 --&gt; Fin([Fin])                     </pre>		
	<b>Fin</b>			

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 96 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Objetivo

Aportar al conocimiento teórico y práctico sobre la adecuada realización del proceso de cuentas incobrables y método de estimación, para que el personal involucrado cuente con las políticas y funciones necesarias para llevar a cabo dicho proceso.

### Alcance

Este procedimiento es aplicable a toda cuenta de clientes aquellos que luego de haber pasado por el proceso de cobro administrativo y posteriormente al proceso de cobro jurídico, no fue posible su recuperación.

### Política

1. Se considerarán cuentas incobrables aquellos clientes que luego de haber pasado por el proceso de cobro administrativo y posteriormente al proceso de cobro jurídico, no fue posible su recuperación.
2. El registro de cuentas incobrables deberá realizarse contra la provisión del 3% existente para ese propósito (Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012, Artículo 21. Costos y gastos deducibles. Numeral 20).

### Actividad

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
1.	Revisará semestralmente la antigüedad de cuentas por cobrar, para determinar los saldos de clientes que no han podido ser recuperados.	Jefe área de cuentas por cobrar

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 97 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

No.	Descripción del procedimiento	Responsable
2.	Se verificará que se hayan realizado todas diligencias de cobro y no sea posible su recuperación.	Jefe área de cuentas por cobrar
3.	Realiza un informe dirigido al Gerente financiero para autorización de reclasificar la cuenta como incobrable.	Asistente área de cuentas por cobrar
4.	Con base al informe sellado y firmado solicita autorización por correo electrónico al Gerente financiero, para eliminar de la cartera el valor considerado como incobrable.	Jefe área de cuentas por cobrar
5.	Analiza la información presentada y si el valor incobrable cumple con las condiciones ya establecidas, aprueba eliminar de la cartera, el valor respectivo de lo contrario se inicia el proceso de cuentas incobrables para mejor análisis.	Gerente financiero
6.	Recibe autorización del gerente financiero para continuar con el trámite de registro de las cuentas incobrables.	Jefe área de cuentas por cobrar
7.	Entrega información de cartera para registro de cuentas incobrables al área de contabilidad para el registro contable. (Ver página 123. Numeral 7)	Área de contabilidad

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 98 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

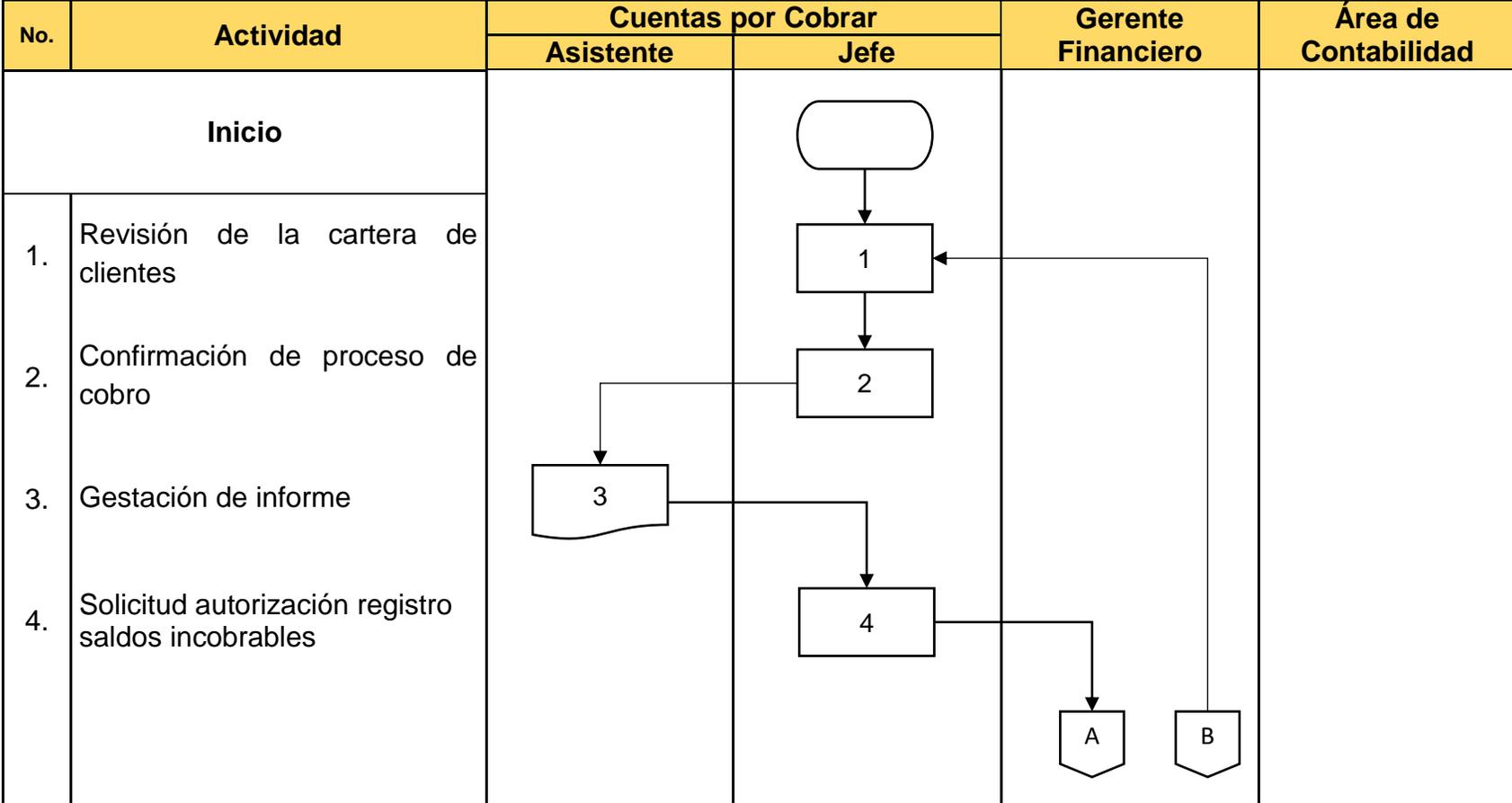
No.	Descripción del procedimiento	Responsable
8.	El área de contabilidad recibe la documentación, confirma que este cumple con las condiciones para efectuar la rebaja de la cuenta por cobrar y genera nota de crédito en el sistema (sin IVA) y registra la partida contable correspondiente.	Jefe área de cuentas por cobrar
9.	Archiva la documentación de soporte y coloca el número de nota de crédito asignada por el sistema. Envía correo electrónico al jefe del área de cuentas por cobrar indicando que el saldo fue dado de baja.	Área de contabilidad
10.	Para confirmación de la finalización del proceso y verifica en el sistema que el saldo haya sido rebajado.	Jefe área de cuentas por cobrar

### **Puntos de control**

- Saber identificar las cuentas incobrables.
- Determinar correctamente los saldos de las cuentas incobrables.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES**



203

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES**

No.	Actividad	Cuentas por Cobrar		Gerente Financiero	Área de Contabilidad
		Asistente	Jefe		
5.	Con autorización, registro cuentas incobrables, continúa proceso. Sin autorización inicia proceso de análisis.				
6.	Admisión de autorización.				
7.	Envía información para registro de cuentas incobrables.				
8.	Genera nota de crédito.				

204

**FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO CUENTAS INCOBRABLES**

No.	Actividad	Cuentas por Cobrar		Gerente Financiero	Área de Contabilidad
		Asistente	Jefe		
9.	Archiva y envía correo de confirmación.				
10.	Recibe correo de confirmación				
<b>Fin</b>					

205

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>102 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

Es un catálogo o lista de cuentas, clasificadas de acuerdo con una codificación. El mismo sirve para registrar, clasificar y aplicar las operaciones de las actividades de la empresa, teniendo como objetivos:

- Dar una estructura del sistema contable.
- Sirve de guía en la preparación de los estados financieros.
- Dar uniformidad de los registros de las operaciones.

A continuación se presenta la nomenclatura de cuentas, con la finalidad de dar uniformidad a los registros de las actividades de la empresa TRANSORTIZ, S.A.:

CÓDIGO	CUENTA
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>
<b>1.1.01</b>	<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>
1.1.01.01	Edificios
1.1.01.02	Depreciación acumulada edificios
1.1.01.03	Mobiliario y equipo
1.1.01.04	Depreciación acumulada mobiliario y equipo
1.1.01.05	Vehículos
1.1.01.06	Depreciación acumulada vehículos
1.1.01.07	Equipo de cómputo
1.1.01.08	Depreciación acumulada equipo de cómputo
<b>1.1.02</b>	<b>OTROS ACTIVOS</b>
<b>1.1.02.01</b>	<b>ACTIVOS INTANGIBLES</b>
1.1.02.01.01	Gastos de constitución
1.1.02.01.02	Amortización acumulada gastos de constitución

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSPORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 103 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CÓDIGO	CUENTA
<b>1.2</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>
<b>1.2.01</b>	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>
1.2.01.01	Clientes
1.2.01.02	Clientes morosos
1.2.01.03	Estimación de cuentas incobrables
1.2.01.04	Préstamos a empleados
1.2.01.05	Anticipo a empleados
1.2.01.06	Deudores varios
1.2.01.07	Anticipo a proveedores
<b>1.2.02</b>	<b>IMPUESTOS ANTICIPADOS</b>
1.2.02.01	IVA por cobrar
1.2.02.02	Impuesto sobre la renta pagado por anticipado
1.2.02.03	Impuesto de Solidaridad ISO
<b>1.2.03</b>	<b>CAJA Y BANCOS</b>
1.2.03.01	Caja
1.2.03.02	Caja chica
1.2.03.03	Bancos
1.2.03.03.01	Banco Comercial
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>
<b>2.1</b>	<b>NO CORRIENTE</b>
2.1.01	Préstamos bancarios a largo plazo
2.1.02	Reserva para indemnización
<b>2.2</b>	<b>CORRIENTE</b>
<b>2.2.01</b>	<b>PROVEEDORES</b>

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>104 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CÓDIGO	CUENTA
2.2.01.01	Proveedor X
2.2.01.02	Proveedor Y
<b>2.2.02</b>	<b>ACREEDORES</b>
2.1.02.01	Préstamos bancarios a corto plazo
2.1.02.02	Intereses por pagar
<b>2.2.03</b>	<b>PRESTACIONES LABORES POR PAGAR</b>
2.2.03.01	Bono 14 por pagar
2.2.03.02	Aguinaldos por pagar
2.2.03.03	Vacaciones por pagar
<b>2.2.04</b>	<b>IMPUESTOS POR PAGAR</b>
2.2.01.04.01	ISR por pagar
2.2.01.04.02	ISR Retenido
2.2.01.04.03	IVA por pagar
2.2.01.04.04	ISO por pagar
2.2.01.04.05	Cuotas laborales por pagar (IGSS)
2.2.01.04.06	Cuotas patronales por pagar (IGSS)
<b>2.2.05</b>	<b>DIVIDENDOS POR PAGAR</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO NETO</b>
<b>3.1</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>
3.1.01	Capital autorizado
3.1.02	Capital suscrito
3.1.03	Capital pagado
<b>3.2</b>	<b>RESERVAS</b>
3.2.01	Reserva legal
<b>3.3</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>
3.3.01	Ganancias acumuladas

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>105 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CÓDIGO	CUENTA
3.3.02	Pérdidas acumuladas
<b>3.4</b>	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>
3.4.01	Utilidad del ejercicio
3.4.02	Pérdida del ejercicio
<b>4</b>	<b>INGRESOS</b>
<b>4.1</b>	<b>VENTAS</b>
4.1.01	Ventas
4.1.01.01	Ventas al contado
4.1.01.02	Ventas al crédito
4.1.02	Devoluciones y rebajas sobre ventas
<b>5</b>	<b>COSTOS DE VENTAS</b>
5.1	Costo de ventas
<b>6</b>	<b>OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN</b>
<b>6.1</b>	<b>OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN</b>
6.1.01	Ganancia en negociación de activos
6.1.02	Créditos recuperados
<b>7</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>
<b>7.1</b>	<b>GASTOS DE VENTA</b>
7.1.01	Sueldos y salarios ventas
7.1.02	Horas extras ventas
7.1.03	Bonificación incentivo ventas
7.1.04	Cuotas patronales IGSS ventas
7.2.05	Indemnización ventas

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSPORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>106 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CÓDIGO	CUENTA
7.1.06	Bono 14 ventas
7.1.07	Aguinaldo ventas
7.1.08	Vacaciones ventas
7.1.09	Comisiones sobre ventas
7.1.10	Papelería y útiles ventas
7.1.11	Útiles y enseres ventas
7.1.12	Material de empaque
7.1.13	Combustible y lubricantes ventas
7.1.14	Energía eléctrica ventas
7.1.15	Servicios de agua ventas
7.1.16	Servicio de teléfono e internet ventas
7.1.17	Extracción de basura ventas
7.1.18	Seguridad y vigilancia ventas
7.1.19	Propaganda y publicidad
7.1.20	Viáticos
7.1.21	Capacitación del personal ventas
7.1.22	Seguros ventas
7.1.23	Honorarios Profesionales ventas
7.1.24	Mantenimiento de instalaciones ventas
7.1.25	Repuestos y reparación de vehículos ventas
7.1.26	Depreciación edificios ventas
7.1.27	Depreciación mobiliario y equipo ventas
7.1.28	Depreciación vehículos ventas
7.1.29	Depreciación equipo de cómputo ventas
7.1.30	Amortización programas informáticos y licencias ventas
<b>7.2</b>	<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</b>

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSPORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 107 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CÓDIGO	CUENTA
7.2.01	Sueldos y salarios administración
7.2.02	Horas extras administración
7.2.03	Bonificación incentivo administración
7.2.04	Cuotas patronales IGSS administración
7.2.05	Indemnizaciones administración
7.2.06	Bono 14 administración
7.2.07	Aguinaldo administración
7.2.08	Vacaciones administración
7.2.09	Cuentas incobrables
7.2.10	Papelería y útiles administración
7.2.11	Útiles y enseres administración
7.2.12	Combustible y lubricantes administración
7.2.13	Energía eléctrica administración
7.2.14	Servicios de agua administración
7.2.15	Servicio de teléfono e internet administración
7.2.16	Seguridad y vigilancia administración
7.2.17	Capacitación del personal administración
7.2.18	Seguros administración
7.2.19	Honorarios Profesionales administración
7.2.20	Mantenimiento de instalaciones administración
7.2.21	Depreciación edificios administración
7.2.22	Depreciación mobiliario y equipo administración
7.2.23	Depreciación vehículos administración
7.1.24	Depreciación equipo de cómputo administración
7.1.25	Amortización gastos de constitución
7.1.26	Amortización programas informáticos y licencias administración

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 108 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>NOMENCLATURA CONTABLE</b>		
Versión 1		Vigencia: 06/03/2020

CÓDIGO	CUENTA
<b>8</b>	<b>OTROS GASTOS DE OPERACIÓN</b>
8.1	Pérdida en negociación de activos
<b>9</b>	<b>GASTOS FINANCIEROS</b>
9.1.01	Intereses gasto
9.1.02	Descuento sobre ventas'
9.1.03	Comisiones bancarias
<b>10</b>	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>
<b>10.1.01</b>	<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>
10.1.01.01	Intereses percibido
10.1..01.02	Descuento sobre compras
10.1.01.03	Dividendos percibidos

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 109 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>INSTRUCTIVO DE LAS CUENTAS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

La contabilidad se lleva por el sistema de partida doble, lo que significa que todo cargo tiene un abono y viceversa, esto supone que para toda entrada corresponde una salida y cuando estas no son equivalentes entonces se produce una utilidad o pérdida.

Las cuentas están ordenadas y clasificadas dentro de los grupos requeridos para la preparación del Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados y Estado de Flujos de Efectivo.

- **CARGAR UNA CUENTA:** Cargar o debitar, es la acción contable destinada a dejar constancia de una partida en la columna del Debe de una cuenta determinada, resultante de una operación.
- **ABONAR UNA CUENTA:** Abonar o acreditar, es operar contablemente una partida en la columna del Haber de una cuenta determinada, resultante de una operación especial.

El cargar (debitar) o abonar (acreditar) una cuenta significa el aumento o disminución de su saldo, esto tiene como resultado la siguiente regla:

UN CARGO (DÉBITO)	UN ABONO (CRÉDITO)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumenta el activo</li> <li>• Disminuye el pasivo</li> <li>• Disminuye el patrimonio</li> <li>• Disminuye los ingresos</li> <li>• Aumenta los gastos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuye el activo</li> <li>• Aumenta el pasivo</li> <li>• Aumenta el patrimonio</li> <li>• Aumenta los Ingresos</li> <li>• Disminuye los gastos.</li> </ul>

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 110 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

A continuación se presenta la descripción breve de las cuentas contenidas en la nomenclatura que hará uso la empresa TRANSORTIZ, S.A., para registrar de forma razonable las operaciones contables en los libros correspondientes.

## **1. ACTIVO**

Comprende todos los bienes y derechos tangibles o intangibles que la empresa posee los cuales representan beneficios presentes o futuros. Está conformado por: caja, bancos, inversiones, cuentas por cobrar, inventarios, activos fijos depreciables y no depreciables, activos intangibles, impuestos y diferidos. Las cuentas que integran el activo según su naturaleza poseen saldo deudor, excepto las cuentas que son reguladoras de activo como: provisiones, depreciaciones y amortizaciones acumuladas.

### **1.1 ACTIVO NO CORRIENTE**

Está conformado por un grupo de cuentas que representan los bienes que ha adquirido la empresa para su servicio y que son de larga duración, los mismos no son para la venta.

### **1.2 ACTIVO CORRIENTE**

Está representado principalmente por los bienes que se mantienen para fines de comercialización de la empresa como lo son los inventarios; los derechos por recuperar; y el efectivo o su equivalente. Dentro de este rubro se incluyen todas aquellas cuentas que se esperan realizar durante el transcurso del ciclo normal de operaciones.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 111 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### 1.2.01 CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

Las cuentas de este rubro registran el importe por cobrar de clientes locales o extranjeros, funcionarios y empleados, deudas respaldadas con títulos de crédito a favor de la empresa, se registra el valor de los impuestos pagados por anticipado que están pendientes de regularizar, también identifica el valor de las estimaciones para cuentas incobrables.

CARGO	ABONO
Con el valor de las ventas al crédito, el valor de notas de débito emitidas a clientes, los saldos de documentos de terceras personas a favor de la empresa.	Por el pago efectuado por el cliente total o parcial de la deuda a su cargo. Con el valor de notas de crédito emitido a los clientes locales, y/o por los ingresos recibidos cancelando los documentos por cobrar.

#### 1.2.01.01 Clientes

Registra el valor de las ventas efectuadas al crédito. Es una cuenta de activo y su saldo es de naturaleza deudora.

CARGO	ABONO
Con el valor de las ventas que se realicen al crédito.	Con el valor de los cobros realizados a los clientes.

#### 1.2.01.02 Clientes morosos

Son los clientes que no pagaron su deuda en la fecha convenida.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 112 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CARGO	ABONO
Con el importe de Las mercaderías que no pagaron al vencimiento del plazo.	Con las cantidades que de repente paguen o bien cuando se traslada su saldo a estimación para cuentas incobrables.

### 1.2.01.03 Estimación para cuentas incobrables

Se tiene establecido realizar una estimación para cuentas incobrables hasta un 3% del total de la cartera de clientes. Es una cuenta de regularización de activo y su saldo es acreedor.

CARGO	ABONO
Con el valor que se estima para su creación, o por aumentos a la misma.	Con el importe de las cuentas por cobrar que se rebajen por incobrables.

### 1.2.03 CAJA Y BANCOS

Registra y controla el movimiento de efectivo y cuentas bancarias de la empresa, es decir los ingresos y egresos. Su saldo es deudor y representa la disponibilidad inmediata que la empresa tiene en un momento dado.

CARGO	ABONO
Con todos los ingresos recibidos, principalmente por los ingresos recibidos por la venta de mercaderías del giro normal de la empresa.	Se abona por todos los egresos efectuados por distintos motivos.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 113 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### 1.2.03.01 Caja

Esta cuenta representa el efectivo que posee la empresa a una fecha específica (billetes, monedas, cheques). Es una cuenta de activo y su saldo es deudor.

CARGO	ABONO
Por los fondos recibidos de cualquier origen como ventas al contado, ingresos por intereses, cobros a clientes, préstamos obtenidos de cualquier entidad financiera.	Con todos los desembolsos efectuados por cualquier concepto.

### 1.2.03.02 Caja chica

Controla los fondos destinados a atender erogaciones de menor cuantía, el monto es relativo al movimiento y tamaño de la empresa. Su saldo es deudor

CARGO	ABONO
Con la apertura, es decir, con el fondo fijo inicial entregado a la persona responsable o con incrementos de fondos realizados a caja chica.	Por las erogaciones que se realicen para cubrir gastos menores, y al momento de cancelar el fondo.

### 1.2.03.03 Bancos

Registra en forma analítica el movimiento de cada una de las cuentas de depósitos monetarios que opera la empresa. Su saldo es deudor, y debe ser conciliado en forma mensual contra los estados de cuenta emitidos por el banco.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 114 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

CARGO	ABONO
Con los depósitos efectuados, notas de crédito por diversos conceptos (Intereses, préstamos, descuento de documentos).	Con el valor de los cheques emitidos, y por las notas de débito recibidas por diversos conceptos.

## **2 PASIVO**

En términos generales el pasivo son todas las deudas que tiene la empresa por adquisición de mercaderías, bienes, servicios y suministros. El saldo de las cuentas que integran este rubro es acreedor.

### **2.1 PASIVO NO CORRIENTE**

El pasivo a largo plazo o no corriente está representado por las obligaciones cuyo vencimiento sea posterior a un año o mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa.

La parte del pasivo a largo plazo que llegase a ser pagadero dentro de los próximos doce meses, o dentro del ciclo normal de operaciones, se convierte en pasivo corriente.

### **2.2 PASIVO CORRIENTE**

Está constituido por todas las partidas que representan obligaciones de la empresa cuyo pago se debe efectuar dentro de los doce meses posteriores a la fecha del balance o del curso normal del ciclo de operaciones de la empresa.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 115 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

Bajo este concepto se agrupan todas aquellas deudas contraídas con el compromiso de pago, dentro del ejercicio contable o que sea menor o igual a un año. Dentro de estas deudas se pueden mencionar las siguientes: proveedores, sueldos y prestaciones por pagar, impuestos y retenciones.

### 3. PATRIMONIO NETO

En esta cuenta se registran y controlan las aportaciones de los propietarios del negocio. El patrimonio neto se encuentra integrado por el conjunto de bienes, derechos y obligaciones expresables en términos cuantitativos que posee una persona jurídica.

### 4. INGRESOS

Bajo este concepto se enmarcan todas las ventas que se realizan en el ciclo normal de operaciones.

#### 4.1.01 Ventas

Registra el valor de la venta de los productos provenientes de la actividad económica principal de la empresa, sean éstas al contado o al crédito, al por mayor o al por menor. Su saldo es acreedor.

ABONO	CARGO
Con el importe de las mercaderías vendidas (caja a ventas), (clientes a ventas).	Al cierre del ejercicio con las partidas de liquidación y cierre para liquidar la cuenta.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 116 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

#### 4.1.02 Devoluciones y rebajas sobre ventas

Registra el valor de todas aquellas devoluciones y rebajas sobre ventas que la empresa acepta y concede por inconformidad de los clientes, en precio, calidad de los productos, fechas de entrega, etc.

CARGO	ABONO
Con el monto de las devoluciones y rebajas efectuadas.	Con el cierre anual de las cuentas de resultados.

#### 5. COSTOS DE VENTAS

Cuenta que registra el valor de los desembolsos incurridos para la adquisición de los productos que la empresa vende; es decir, lo que le costó a la empresa las mercaderías que comercializa. El saldo de esta cuenta es deudor.

CARGO	ABONO
Al registrar las ventas y posteriormente rebajar este valor del costo de los productos vendidos de la cuenta de inventarios.	Con el valor de la partida de cierre del período contable.

#### 6. OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN

Esta cuenta registra todos aquellos productos, que eventualmente obtenga la empresa como por ejemplo: venta de activos fijos. Su saldo es acreedor y representa el valor de los ingresos producto que la entidad reciba.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 117 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

ABONO	CARGO
Con los ingresos que se obtengan a favor de la empresa.	Con las partidas de liquidación y cierre del ejercicio contable.

### 6.1.02 Créditos recuperados

Se utiliza para registrar el importe recuperado de ventas efectuadas y consideradas incobrables.

ABONO	CARGO
Con el importe recuperable.	Con las partidas de liquidación y cierre del ejercicio contable.

## 7. GASTOS DE OPERACIÓN

### 7.1 GASTOS DE VENTA

En este rubro se registrarán todos los gastos que se relacionan con las ventas. Su saldo es deudor y representa los gastos incurridos durante el ejercicio contable para el funcionamiento normal del negocio.

CARGO	ABONO
Con los montos por concepto de gastos de venta conforme se producen los mismos.	Con el monto acumulado al final de cada ejercicio contra la cuenta de resultados.

### 8. OTROS GASTOS DE OPERACIÓN

Esta cuenta registra todos aquellos gastos, que eventualmente obtenga la empresa como por ejemplo: venta de activos fijos. Su saldo es deudor y representa el valor de los gastos que la entidad tenga.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 118 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## 9. GASTOS FINANCIEROS

Esta cuenta registra y controla todos aquellos gastos extraordinarios que no tienen origen en las operaciones normales de la empresa, como intereses por préstamos bancarios u otro tipo de financiamiento recibido, comisiones bancarias, entre otros. Su saldo es deudor.

CARGO	ABONO
Por el valor de los gastos en que se incurra.	Al final del ejercicio para liquidar el saldo de esta cuenta.

### 9.1.02 Descuento sobre ventas

Comprenden los descuentos que se les conceden a los clientes por pagar una factura por venta de mercadería al crédito antes de la fecha convenida.

CARGO	ABONO
Con el importe de los descuentos concedidos.	Al final del ejercicio para liquidar el saldo de esta cuenta.

## 10. INGRESOS FINANCIEROS

Son los ingresos que la Empresa recibe por concepto de intereses y comisiones por haber concedido préstamos a terceras personas, o bien por descuentos sobre compras.

ABONO	CARGO
Por el valor de los ingresos en que se incurra.	Al final del ejercicio para liquidar el saldo de esta cuenta.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 119 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

A continuación se muestran algunos registros contables de operaciones normales de la Empresa TRANSORTIZ, S. A.:

### 1. Registro de una venta al contado.

En este caso se registra el pago total del servicio por parte del cliente, por medio de una transferencia bancaria. Por lo tanto, el respectivo asiento sería: Un débito a la cuenta de banco y un crédito a la cuenta de ventas e IVA por pagar.

PÓLIZA DE DIARIO			
		No. Fecha	xxxx xx-xx-xxxx
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.03.03	Banco	Q8,960.00	
4.1.01.01	Venta contado		Q8,000.00
2.2.01.04.03	IVA por pagar		Q960.00
Para registrar venta al contado con transferencia según factura 1023.		Q8,960.00	Q8,960.00

### 2. Registro de una venta a crédito.

En este registro, el cliente no paga inmediatamente, debido al crédito de 30 días otorgado por la empresa para hacer efectivo el pago. En este caso se debe realizar un asiento por la venta al crédito que refleje el monto adeudado por el cliente, el cual sería: Débito a Cuentas por Cobrar – Clientes (aumenta) y un Crédito a Ventas (aumenta) e IVA por pagar (aumenta).

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>120 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

PÓLIZA DE DIARIO			
		<b>No.</b>	XXXX
		<b>Fecha</b>	XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.02.01	Clientes	Q8,960.00	
4.1.01.02	Venta crédito		Q8,000.00
2.2.01.04.03	IVA por pagar		Q960.00
Para registrar venta a crédito de clientes según factura 1022.		Q8,960.00	Q8,960.00

### 3. Registro del cobro de una venta a crédito en efectivo.

En este asiento, se registra el pago del cliente en efectivo, cumplidos los 30 días de crédito otorgado por la empresa, en este caso, el pago de los Q8, 000.00 pendientes de ventas crédito del asiento anterior. El asiento debe reflejar: Débito a Caja (aumenta) y un Crédito a Clientes (disminuye).

PÓLIZA DE DIARIO			
		<b>No.</b>	XXXX
		<b>Fecha</b>	XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.03.01	Caja	Q8,000.00	
1.2.02.01	Clientes		Q8,000.00
Para registrar cobro de crédito de clientes según factura 1022.		Q8,000.00	Q8,000.00

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>121 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

#### 4. Registro del cobro de una venta a crédito con transferencia y/o depósito.

En este asiento, se registra el pago del cliente con transferencia y/o depósito bancario, cumplidos los 30 días de crédito otorgado por la empresa, en este caso, el pago de los Q8, 000.00 pendientes de ventas al crédito. El asiento debe reflejar: Débito a Bancos (aumenta) y un Crédito a Clientes (disminuye).

PÓLIZA DE DIARIO			
		No.	xxxx
		Fecha	xx-xx-xxxx
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.02.01	Bancos	Q8,000.00	
1.2.02.01	Clientes		Q8,000.00
Para registrar cobro de crédito de clientes según factura 1022.		Q8,000.00	Q8,000.00

#### 5. Registro de descuento sobre ventas

En este asiento, se registra el descuento que se le concede al cliente por pagar una factura por venta al crédito antes de la fecha convenida. El asiento debe reflejar: Débito (cargo) con el importe de los descuentos concedidos (Descuento sobre ventas a clientes).

En este caso se otorgará al cliente un descuento del 5% por pronto pago sobre la venta al crédito de Q8960.00.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>122 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

PÓLIZA DE DIARIO			
		No. Fecha	xxxx XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.02.01	Bancos	Q7600.00	
2.2.01.04.03	IVA por pagar	Q960.00	
9.1.02	Descuento sobre ventas	Q400.00	
1.2.02.01	Cientes		Q8,960.00
Para registrar descuento de mercadería vendida, recibo de caja no. 2223		Q8,960.00	Q8,960.00

## 6. Registro de cobro factura vencida con intereses de mora

En este asiento, se registra el interés por mora que se genera a partir de la fecha en que el cliente no paga la obligación contraída con la empresa. El asiento debe reflejar: Débito a Bancos (aumenta) y un Crédito a Intereses por mora (aumenta) y Cientes (disminuye).

Se cobrará un 4% de interés mensual sobre saldos vencidos a más de 6 meses después de la fecha de facturación. Saldo vencido Q8,000.00.

PÓLIZA DE DIARIO			
		No. Fecha	xxxx XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.02.01	Bancos	Q8,320.00	
1.2.01.01	Cientes		Q8,000.00
10.1.01.01	Intereses por mora		Q320.00
Para registrar cobro de factura 1024 con intereses de mora.		Q8,320.00	Q8,320.00

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 123 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

## 7. Estimación de cuentas incobrables

- **Método directo**

En este método no se provisiona una estimación para cuentas incobrables. La empresa al conocer de una cuenta incobrable, rebaja el saldo de clientes la pérdida ocasionada.

**Ejemplo:** El 12 de enero del 20xx se tuvo conocimiento que el cliente Luis Ríos que adeudaba a la empresa Q500.00 falleció, sin que exista alguna forma de recuperar la deuda.

Elaboración del ajuste:

PÓLIZA DE DIARIO			
		<b>No.</b>	XXXX
		<b>Fecha</b>	XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
7.2.09	Cuentas Incobrables	Q500.00	
1.2.02.01	Cientes		Q500.00
Para registrar valor del importe de cuentas incobrables del Sr. Luis Ríos.		Q500.00	Q500.00

- **Método Indirecto (aplicado por la empresa)**

Consiste en registrar una estimación acumulada para futuras perdidas sobre las cuentas de documentos por cobrar, clientes, cuentas por cobra y otras cuentas deudoras.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>124 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

Aspectos legales: de conformidad con la Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012, Artículo 21. Costos y gastos deducibles. Numeral 20. Describe que la provisión para las cuentas incobrables no podrá exceder el 3% sobre los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, al cierre de cada uno de los períodos anuales de imposición.

**Ejemplo:** el 31 de diciembre de 20\_\_ la contabilidad de la empresa, presentaba dentro de otros los saldos siguientes:

Documentos por cobrar	Q50,000.00
Clientes	Q30,000.00
Cuentas por cobrar	Q8,000.00
<b>Total</b>	<b>Q88,000.00</b>

Siempre que estas cuentas se originen del giro habitual del negocio (Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, Decreto 10-2012, Artículo 21. Costos y gastos deducibles. Numeral 20)

La empresa crea la estimación para cuentas incobrables de conformidad con la Ley de Actualización Tributaria, Libro I Impuesto Sobre la Renta, de la suma de los saldos pendientes.

$$Q88,000.00 * 3\% = Q2,640.00$$

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página</b> <b>125 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y  PROCEDIMIENTOS CONTABLES  ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

Elaboración del ajuste:

PÓLIZA DE DIARIO			
		<b>No.</b>	XXXX
		<b>Fecha</b>	XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
7.2.09	Cuentas Incobrables	Q2,640.00	
1.2.01.03	Estimación para cuentas incobrables		Q2,640.00
Para registrar creación del fondo de estimación para cuentas incobrables		Q2,640.00	Q2640.00

### 8. Registro de una cuenta declarada incobrable

Cuando la empresa determina que una cuenta por cobrar de una persona cliente no es recuperable, se procede a realizar los asientos correspondientes para eliminarla de los libros, tanto en el Mayor General, como en la cuenta de la persona cliente. Para tal efecto se realiza el siguiente asiento:



Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 126 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

A pesar de los esfuerzos realizados por el departamento de Cobro, la empresa tomó la decisión de declarar incobrable la cuenta por cobrar.

**a. Asiento para registrar el incobrable.**

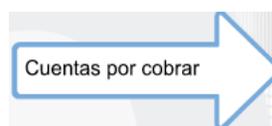
PÓLIZA DE DIARIO			
		No. Fecha	xxxx xx-xx-xxxx
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.01.03	Estimación para cuentas incobrables	Q2,640.00	
1.2.01	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>		
1.2.01.01	Clientes		Q2,640.00
	Para registrar la cancelación de la cuenta declarada incobrable	Q2,640.00	Q2640.00

**9. Registro de reapertura de una cuenta por cobrar**

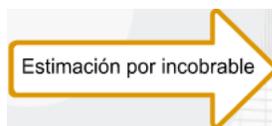
Cuando la persona cliente decide cancelar la cuenta declarada incobrable, o bien llegar a un arreglo de pago, se elaboran dos asientos.

**a. Reversar el asiento**

Débito



Crédito



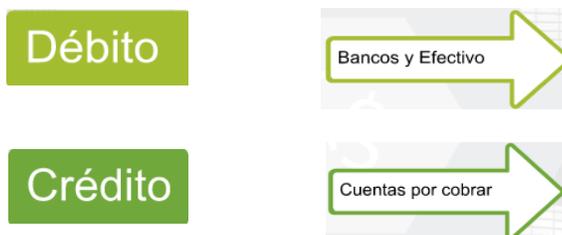
Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 127 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>REGISTROS CONTABLES</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

Asiento contable para reversar el asiento

PÓLIZA DE DIARIO			
		No. Fecha	XXXX XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Débito	Crédito
1.2.01	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>		
1.2.01.01	Clientes	Q1,000.00	
1.2.01.03	Estimación para cuentas incobrables		Q1,000.00
Para registrar la reversión del asiento de la cuenta declarada incobrable.		Q1,000.00	Q1,000.00

**b. Registrar la cancelación o abono a la cuenta**



Asiento para registrar el abono o cancelación de la cuenta por cobrar:

POLIZA DE DIARIO			
		No. Fecha	XXXX XX-XX-XXXX
Código	Descripción	Debe	Haber
1.2.03.03	Banco	Q1,000.00	
1.2.01	<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>		
1.2.01.01	Clientes		Q1,000.00
Para registrar la cancelación de la cuenta clientes		Q1,000.00	Q1,000.00

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 128 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

Los reportes de información financiera nacen con la finalidad de reportar a la administración la situación actual de la empresa y ayudar a la toma de decisiones.

### Estado de situación financiera

Presenta los activos, pasivos y patrimonio de una entidad en una fecha específica



**TRANSORTIZ, S.A.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**AL XX-XX-XXXX**  
**Cifras expresadas en quetzales**

	ANO ACTUAL	ANO ANTERIOR
<b><u>ACTIVO</u></b>		
<b><u>NO CORRIENTES</u></b>		
Propiedades, planta y equipo	XXX	XXX
Otros activos	XXX	XXX
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	XXX	XXX
<b><u>CORRIENTE</u></b>		
Inventario de mercadería	XXX	XXX
Cuentas por cobrar	XXX	XXX
Impuestos anticipados	XXX	XXX
Caja y bancos	XXX	XXX
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	XXX	XXX
<b>TOTAL ACTIVO</b>	XXX	XXX

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 129 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

	AÑO ACTUAL	AÑO ANTERIOR
<b><u>PATRIMONIO NETO</u></b>		
Capital social	XXX	XXX
Reservas	XXX	XXX
Resultados acumulados	XXX	XXX
Resultados del ejercicio	XXX	XXX
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO</b>	XXX	XXX
<b><u>PASIVO</u></b>		
<b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b>		
Préstamos bancarios a largo plazo	XXX	XXX
Reserva para Indemnizaciones	XXX	XXX
<b>TOTAL DE PASIVO NO CORRIENTE</b>	XXX	XXX
<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>		
Proveedores	XXX	XXX
Acreeedores	XXX	XXX
Prestaciones labores por pagar	XXX	XXX
Impuestos por pagar	XXX	XXX
Dividendos por pagar	XXX	XXX
<b>TOTAL DE PASIVO CORRIENTE</b>	XXX	XXX
<b>TOTAL DE PATRIMONIO Y PASIVO</b>	XXX	XXX

Guatemala, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Lic. xxxxx xxxxxx xxxxx  
Representante Legal

Lic. Xxxxxx xxxxxxxx  
Contador General

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 130 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

### Estado de Resultados Integral

Muestra los resultados de las operaciones realizadas por la empresa dentro de un período de tiempo determinado no mayor de un año.

**TRANSORTIZ, S.A.**  
**ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL**  
**AL XX-XX-XXXX**  
 Cifras expresadas en quetzales

	ANO ACTUAL	ANO ANTERIOR
<b>VENTAS BRUTAS</b>	XXX	XXX
(-) Devoluciones y rebajas sobre ventas	(XXX)	(XXX)
<b>VENTAS NETAS</b>	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>
<b>COSTO DE VENTAS</b>	(XXX)	(XXX)
Ganancia bruta	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>
<b>OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN</b>	XXX	XXX
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		
Gastos de venta	(XXX)	(XXX)
Gastos de administración	(XXX)	(XXX)
<b>TOTAL GASTO DE OPERACIÓN</b>	<u>(XXX)</u>	<u>(XXX)</u>
<b>OTROS GASTOS DE OPERACIÓN</b>		
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	(XXX)	(XXX)
<b>INGRESOS FINANCIEROS</b>	XXX	XXX
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<u>XXX</u>	<u>XXX</u>

Guatemala, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_

Lic. xxxxx xxxxxx xxxxx  
Representante Legal

Lic. xxxxxx xxxxxxxx  
Contador General

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 131 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>GLOSARIO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

- **Actividad:** conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
  
- **Cheque:** documento contable de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, y esto no requiere la presencia del titular de la cuenta bancaria.
  
- **Cheque voucher:** es copia un documento contable de valor, en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta, extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero
  
- **Contraseña de pago:** es una constancia que se emite, esta indica la fecha del pago de facturas emitidas por el proveedor.
  
- **Cotización:** es el documento en el cual los proveedores informan acerca de los productos que distribuyen, especificando el precio de los productos, tiempo de entrega, forma de pago, entre otras especificaciones necesarias, las cuales ayudan a la empresa a tomar la mejor decisión de compra.
  
- **Crédito:** capacidad de obtener bienes o servicios a cambio de una promesa de pago.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 132 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>GLOSARIO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

- **Empresa:** es una unidad económica de producción y decisión que mediante la organización y coordinación de una serie de factores (capital y trabajo), con un fin lucrativo.
  
- **Empresa comercial:** es definida como un ente intermedio entre el productor y el consumidor, con el fin primordial de la compra y/o venta de productos terminados.
  
- **Estados financieros:** son aquellos documentos necesarios para presentar una información completa de los eventos económicos de una entidad durante un período determinado y a una fecha dada.
  
- **Factura:** documento comercial emitido por el vendedor de un bien o servicio, el cual sirve de comprobante tanto al vendedor como el comprador para registrar en los libros de contabilidad la transacción efectuada.
  
- **Inventario:** son todos los bienes adquiridos por la empresa destinados a la venta.
  
- **Manual:** es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 133 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>GLOSARIO</b>		
Versión 1	Vigencia: 06/03/2020	

- **Norma:** es una regla que se debe seguir o ajustar el comportamiento, las tareas y actividades que realiza una empresa.
- **Orden de compra:** es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido, también especifica los términos de pago y de entrega.
- **Política:** es una norma de carácter general que guía la actuación de los integrantes de la institución sobre una función determinada para alcanzar los objetivos.
- **Póliza de diario:** es el documento contable que nos permite registrar operaciones que no involucran movimientos de efectivo como pudiera ser registrar créditos otorgados, gastos pagados por los dueños o accionistas, depreciaciones y amortizaciones.
- **Recibo de caja:** es un documento por el que una empresa reconoce expresamente haber recibido de una persona una cantidad de dinero.
- **Registro:** acción de registrar. Libro en el que se registran las transacciones de una empresa.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 134 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>GLOSARIO</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

- **Reporte:** documento que se utilizará cuando se quiera informar o dar noticia acerca de una determinada cuestión.
  
- **Solicitar:** pedir algo de manera respetuosa, o rellenar una solicitud o instancia.
  
- **Ventas:** transacción comercial en la que un vendedor transfiere la propiedad de una cosa y se compromete a entregarla, y el comprador se obliga a pagar el precio en dinero.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

	<b>TRANSORTIZ, S.A.</b>	<b>Página 135 / 135</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR</b>	
<b>DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>		
<b>Versión 1</b>	<b>Vigencia: 06/03/2020</b>	

## **DIFUSIÓN**

El presente manual será distribuido de forma impresa y electrónica al área de cuentas por cobrar y otras áreas que estén relacionadas con los procedimientos y se rijan a las políticas que en él se detallan

## **ACTUALIZACIÓN**

Se planificarán revisiones y controles para verificar el uso y eficiencia de las operaciones, de presentar cambios se realizarán actualizaciones periódicas para mantener el manual actualizado.

Elaborado por: Miguel Cifuentes	Revisado por: Ana Arriola	Aprobado por: Nandy de Leon
---------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## CONCLUSIONES

2. En Guatemala existen varias empresas dedicadas a la actividad de transporte terrestre internacional, cuyo objetivo principal es el traslado de bienes de un lugar a otro, ya sea dentro o fuera del territorio nacional, con el fin de obtener una remuneración por los servicios prestados. Dichos servicios pueden brindarse al contado y/o crédito. La prestación de servicios de transporte terrestre internacional al crédito implica un exhaustivo control, ya que para la mayoría de las empresas puede constituir en un factor de riesgo significativo, que puede afectar sus metas y objetivos.
3. Un manual de políticas y procedimientos, es una de las mejores herramientas para administrar una empresa. Sirve para transmitir completa y efectivamente los conocimientos, experiencia y cultura organizacional a todo el personal de nuevo ingreso y al promovido a un nuevo puesto. Contribuye directamente al incremento de competitividad de una empresa ya que los conocimientos y la experiencia se documentan.
4. El Contador Público y Auditor, como consultor, es un especialista en analizar, estudiar, comprender el trabajo y situación actual de una organización para lograr determinar sus debilidades y fortalezas, de tal manera brindar soluciones efectivas. En el presente trabajo de tesis se comprueba la importancia del consultor en la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar.
5. Con la elaboración del manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa, se determina la importancia que tiene la coordinación del control de dichas cuentas, en virtud de no perjudicar la buena marcha de la empresa, reduciendo las debilidades en establecer las condiciones para garantizar el retorno de los créditos otorgados, así también fortalecer la eficiencia y eficacia del área.

## RECOMENDACIONES

1. La organización de la empresa, se debe adaptar a las necesidades y objetivos latentes de la misma, así como a los requerimientos del constante crecimiento de la economía actual.
2. Implementar el manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar que permita asegurar la confiabilidad, oportunidad y objetividad de la información financiera, así como la presentación de la misma de acuerdo a normas internacionales financieras y leyes locales.
3. Es necesario que el Consejo de Administración de la empresa, contrate la consultoría periódica de un Contador Público y Auditor para que realicen las evaluaciones de los procedimientos existentes, así como la identificación de los riesgos para el área de cuentas por cobrar a los que se enfrenta la empresa, debido a que frecuentemente los colaboradores al ejecutar sus labores cotidianas, realizan los procedimientos establecidos de una manera mecánica y corren el riesgo de cometer errores involuntarios.
4. Realizar una reunión con el personal del área de cuentas por cobrar, para hacer efectiva la divulgación del manual de políticas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar y dar a conocer los procedimientos de las actividades establecidas y autorizadas por el Consejo de Administración

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvares T. Martin G. (2020). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. Tercera Edición. Panorama Editorial. México, D.F. 2015. 281 págs.
2. Anaya Tejero, Julio Juan. El Transporte de Mercancías. Enfoque logístico de la distribución. 2ª edición. España. 2016. 188 páginas.
3. Asamblea Nacional Constituyente. Acuerdo Legislativo 18-93 Constitución Política de la República de Guatemala y sus Reformas. Guatemala.
4. Bolaños de Torres, Aida. González, Rodríguez, Lidia. (2014). Administración, Organización de empresas. Editorial Korel Print, S.A.. Cuadragésima Primera Edición. 163 Páginas.
5. Brachfield, Pere J. Cobro de impagados y negociación con deudores: Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores. Editorial Profit. España, 2010. 336 págs.
6. Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio, Decreto Número 2-70 Guatemala 2006 y sus reformas, páginas 190.
7. Congreso de la República de Guatemala. Código de Trabajo, Decreto Número 1441. Guatemala 2011. 227 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario, Decreto Número 6-91, Guatemala 1991 y sus reformas, páginas 80
9. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012, Libro I Impuesto Sobre la Renta y sus reformas páginas 25.

10. Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bonificación anual Para Trabajadores del Sector Privado y Público, Decreto 42-92, Guatemala 1992.
11. Congreso de la República de Guatemala., Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus Reformas. Decreto Número 27-92. Guatemala.
12. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto de Solidaridad Decreto Número 73-2008, páginas 7.
13. Congreso de la República de Guatemala, Ley del Impuesto único Sobre Inmuebles, Decreto Número 15-98. Guatemala 2009. 17 páginas.
14. Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Seguro Social, Decreto 295. Guatemala 1946
15. Congreso de la República de Guatemala. Ley Reguladora del Aguinaldo, Decreto número 76-78, Guatemala 1978.
16. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín, 2014, Organización de Empresas, McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V., Cuarta Edición, pags.399.
17. García Padilla, Victor. (2018). Contabilidad Intermedia: Contextos de los Estados Financieros. Editorial: Patria. Primera Edición. México, D.F. Págs. 380.
18. Gonzales de Rodríguez, Lidia. (2014). Administración, Organización y Practica de Oficina. Guatemala: Editorial: Editorial Textos y formas Impresas. Séptima Edición. Pags.168.

19. Guajardo Cantú, Gerardo. Contabilidad para no Contadores, Cuarta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana editores, S. A. de C.V. México, D.F. 2015. Págs.592
20. J. Levy. J. Cashin P. Neuwith. Enciclopedia de la Auditoría. España Editorial Océano. 2015. 1328 páginas.
21. Laudon, Kenneth, C. Sistemas de Información Gerencial, 15ta. Edición. México 2015. Pearson Hall. 688 páginas.
22. Meigs, Walter B. Contabilidad la base para decisiones gerenciales. Undécima Edición. Colombia, Editorial McGraw-Hill. 2012. 707 páginas.
23. Morales Castro, José Antonio. Crédito y Cobranza. Segunda Edición. México 2016. Grupo Editorial Patria. 397 páginas
24. Munch, Lourdes, 2018, Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, México DF, Editorial Pearson Educación, primera edición, págs. 320.
25. Ontiveros Hernández Marco Antonio. La negociación en la cobranza, Material de apoyo, 1er. Congreso Nacional de Créditos y Cobros, Asociación de Gerentes de Guatemala. agosto 2008. 20 Páginas.
26. Ramírez Córdoba, Mónica. Cómo entender contabilidad sin ser contador, Primera Edición. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. México, D.F. 2018. 132 páginas.
27. Rivera Feliciano, Alberto. Álvarez. Francisco E. Smith, Jay M. Skousen, KFred. Contabilidad Intermedia. Glenview, Illinois. 2016. Editorial South-Western Publishing. 629 páginas.

28. Rodríguez Valencia, Joaquín. Como elaborar y usar los manuales administrativos. Cuarta edición. México 2015. Internacional Thomson Editores. 179 páginas.
29. Velazquez Valadez, Jesús. Manual de Procedimientos: Una Herramienta de Administración y Control. Primera edición. México 2016. B Sides Collection. 118 páginas.

### **Web-grafía**

30. Cuentas incobrables. Recuperado de: <https://totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/>. 16:35 hrs.
31. Definición. Empresas de transporte terrestre internacional. Recuperado de: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594\\_MOD/232medios\\_de\\_transporte\\_y\\_características.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/256594/256594_MOD/232medios_de_transporte_y_características.html). 9:30 hrs.
32. Empresas de transportes en Guatemala Recuperado de: [http://mejoremosguate.org/cms/content/files/diagnosticos/economicos/Infraestructura\\_en\\_Guatemala\\_06-01-2015.pdf](http://mejoremosguate.org/cms/content/files/diagnosticos/economicos/Infraestructura_en_Guatemala_06-01-2015.pdf). 14:55hrs
33. Norma ISO 9001. Recuperado de: <http://www.iso.org/iso/foreword.htm>. 11:35 hrs.
34. Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000. Recuperado de: <https://incp.org.co/Site/publicaciones/info/archivos/ISAE-300022052018.pdf>. 19:23 hrs
35. Norma internacional sobre servicios relacionados 4400. Recuperado de: <https://www.icicat.co/normatividad/finanzas/decreto0302/normainternacional-sobre-servicios-relacionados-4400-antes-nia-920>. 20:36 hrs.

36. Perfil del contador público y auditor para el siglo XXI. Recuperado de:  
<https://es.scribd.com/mobile/document/2352017/Perfil-del-Contador-Publico-y-Auditor-para-el-siglo-XXI-docx>). 21:43 hrs.