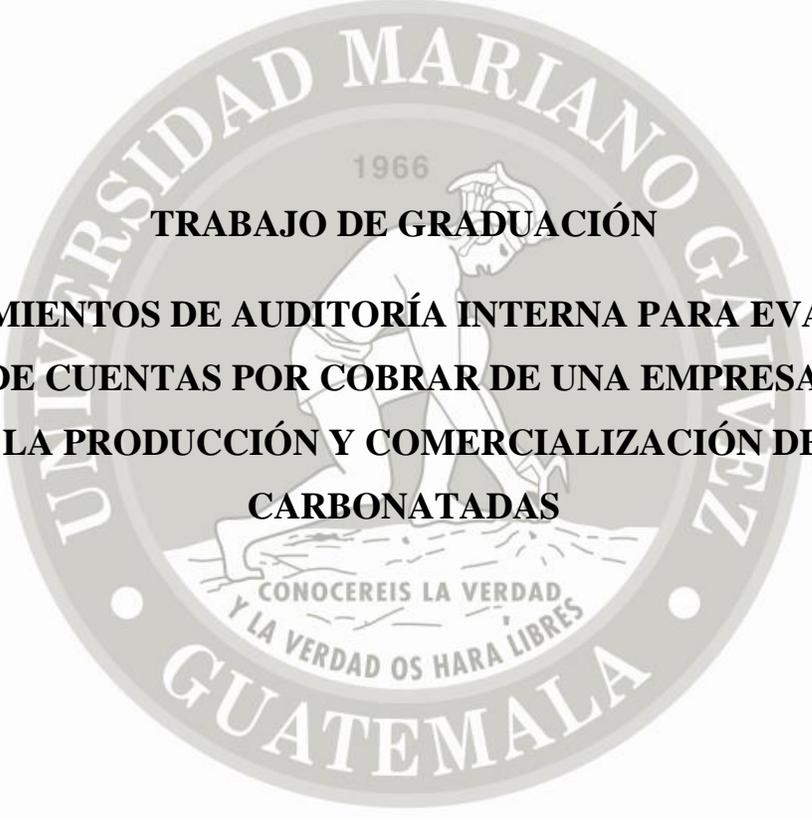


UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

The seal of the Universidad Mariano Gálvez de Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a person, possibly a scholar or a worker, in a dynamic pose. Above the figure is the year '1966'. The outer ring of the seal contains the text 'UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ' at the top and 'GUATEMALA' at the bottom. At the bottom of the seal, there is a motto in Spanish: 'CONOCEREIS LA VERDAD Y LA VERDAD OS HARA LIBRES'.

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL
RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE
DEDICA A LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS
CARBONATADAS**

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2018

Presentado Por:

JUAN ADELSON FRANCO GODOY



JUSTIFICACIÓN

Las cuentas por cobrar son activos exigibles líquidos que representan un derecho a corto, mediano y largo plazo y éstas requieren de trato especial, ya que forman parte de la liquidez de la empresa; en este sentido es importante que las compañías cuenten con políticas y procedimientos idóneos para la administración y pronta recuperación del efectivo colocado en las ventas al crédito en un plazo definido, con la finalidad de agilizar su flujo de ingresos y minimizar los riesgos de liquidez o pérdidas por falta de recuperación del efectivo.

En Guatemala, las empresas que se dedican a la producción y comercialización de bebidas carbonatadas, cuentan con canales de venta y distribución de sus productos tanto a micro empresas como a grandes empresas; siendo estos canales de distribución los que realizan la labor de cobro y seguimiento de recuperación (clientes morosos) de esta cartera; sin embargo si no se cuenta con controles adecuados para la administración de esta cartera, la misma podría ser objeto de jineteo o robo de fondos, por parte de los mismos canales de distribución. Derivado de ello, es importante la realización de auditorías periódicas, con la finalidad de minimizar estos riesgos.

APORTE

Brindar a los Contadores Públicos y Auditores, el enfoque necesario para mejorar su alcance, para la evaluación del rubro de cuentas por cobrar. Además, que cuente con las herramientas que le permitan realizar su trabajo de auditoría con profesionalismo, para que, al emitir sus informes, su presentación sea puntual y sus recomendaciones sean significativas agregando valor para mejorar el control interno y minimizar los riesgos a los que esté expuesta la empresa en sus procesos.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	i
CAPÍTULO I.....	2
1.1 GENERALIDADES.....	2
1.1.1 Conceptos básicos.....	2
1.2 LA INDUSTRIA DE BEBIDAS.....	5
1.2.1 Consumidores que buscan diversidad.....	5
1.2.2 Producto terminado embotellado o enlatado.....	6
1.2.3 Industria de bebidas en Guatemala.....	7
CAPÍTULO II.....	15
2.1 ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	15
2.1.1 El departamento de ventas.....	15
2.1.2 El departamento de cobros.....	24
2.1.3 Morosidad.....	32
CAPÍTULO III.....	35
3.1 INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	35
3.1.1 Importancia de las cuentas por cobrar en los estados financieros.....	35
3.1.2 Índices financieros relacionados con las cuentas por cobrar.....	37
3.1.3 Sistemas contables.....	38
3.1.4 Dispositivos móviles.....	40
CAPÍTULO IV.....	42
4.1 AUDITORÍA INTERNA ENFOCADA A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS.....	42
4.1.1 Control interno.....	43
4.1.2 COSO.....	48
4.1.3 NIEPAI.....	54
4.1.4 Normas ISO.....	57

4.1.5 La ética del auditor.....	60
4.1.6 La auditoría interna.....	63
4.1.7 Planeación de la auditoría.....	68
4.1.8 Entendimiento de la entidad por ciclo de transacciones.....	69
4.1.9 Procedimientos básicos de auditoría.....	75
4.1.10 Objetivos de la auditoría interna de cuentas por cobrar.....	78
4.1.11 Papeles de trabajo y evidencia de la auditoría.....	100
4.1.12 El informe de auditoría interna.....	104
CAPÍTULO V.....	
106	
5.1 CASO PRÁCTICO.....	106
5.1.1 Antecedentes de la industria -Panda Cola, S.A.-.....	106
5.1.2 Autoevaluación cumplimiento NIEPAI auditoría interna.....	117
5.1.3 Mapeo de riesgos.....	120
5.1.4 Planeación.....	122
5.1.5 Identificación de riesgos mediante el conocimiento de la entidad.....	126
5.1.6 Evaluación del sistema de gestión de calidad ISO 90001.....	150
5.1.7 Evaluación de gestión de riesgos ISO 31000	156
5.1.8 Evaluación general del control interno -COSO-.....	158
5.1.9 Resumen de riesgos, controles identificados	160
5.1.10 Papeles de trabajo confirmación de saldos.....	166
5.1.11 Ponderación de los hallazgos identificados	202
5.1.12 Informe de auditoría interna.....	203
CONCLUSIONES.....	213
RECOMENDACIONES.....	214
BIBLIOGRAFÍA.....	215
ANEXO 1. CARTERA DE CLIENTES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS -JALAPA.....	216

INTRODUCCIÓN

Actualmente el comercio de ventas de bebidas carbonatadas ha ido creciendo conforme las empresas, que se dedican a la producción de bebidas, van innovado nuevos productos los cuales son lanzados al mercado a través de promociones y publicidad, de esta manera también la demanda crece por parte de los consumidores; por lo tanto, las ventas al crédito suben, así como las cuentas por cobrar. Las bebidas carbonatadas juegan un papel muy importante a nivel mundial ya que los sabores han satisfecho al consumidor final a través de la presentación del líquido por medio de botellas (plástico y vidrio) y latas (aluminio) siendo la forma física estratégica para poder distribuir y vender éste tan valioso producto.

La auditoría es el examen de los procesos, registros, control, etc. de una empresa, realizada con el fin de comprobar si el control interno se está ejecutando adecuadamente de acuerdo con reglas específicas o procedimientos establecidos por la administración, así como dar razonabilidad sobre situación financiera y los resultados obtenidos por dicha entidad.

En las cuentas por cobrar se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (contratos, acuerdos, títulos de crédito, letras de cambio, pagarés, entre otros) a un plazo definido. Por lo tanto, esta cuenta presenta el derecho que tiene la entidad de exigir a los clientes, el pago de su adeudo, es decir, presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado.

El objetivo de la auditoría de cuentas por cobrar es comprobar si éstas son auténticas y si tienen origen en operaciones de ventas, verificar que los valores registrados son realizables en forma efectiva; evaluar si estos valores corresponden a transacciones y si no existen devoluciones descuentos o cualquier otro elemento que deba considerarse.

El auditor interno debe de definir a través de un plan, el alcance y extensión de las pruebas de auditoría para llegar a conclusiones presentadas a la alta dirección para la toma de decisiones.

CAPÍTULO I

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 Conceptos básicos

Empresa

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar la continuidad de la estructura productivo-comercial, así como sus necesarias inversiones.¹

Industria

La industria es la actividad que tiene como finalidad transformar las materias primas en productos elaborados o semielaborados utilizando una fuente de energía. Además de materiales, su desarrollo, la industria necesita maquinaria y recursos humanos organizados y habitualmente en empresas por su especialización laboral. Existen diferentes clases de industrias en virtud del propósito ético fundacional de su actividad y tipos que la demarcan en ámbitos sectoriales según sean los productos que fabrican. Por ejemplo, la industria alimentaria se dedica a la elaboración de productos destinados a la alimentación, como, el queso, los embutidos, las conservas, bebidas embotelladas, etc.²

Industria alimentaria

La industria alimentaria es la parte de la industria que se encarga de todos los procesos relacionados con la cadena alimentaria. Se incluyen dentro del concepto las fases de transporte, recepción, almacenamiento, procesamiento, conservación, y servicio de alimentos de consumo humano y animal. Las materias primas de esta industria consisten principalmente de productos de origen vegetal (agricultura), animal (ganadería) y fúngico (perteneciente o relativo a los hongos).

¹ Blanchar, C. (2015). Oficina del emprendedor de base tecnológica Madrid ¿Qué es una Empresa?. Recuperado el 8 de julio de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

² Ángel, D. (2016). Los Tiempos modernos de la productividad. Recuperado el 8 de julio de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Industria>

Industria alimentaria -bebidas-

La industria de las bebidas tiene como objeto la elaboración y envasado de las bebidas en general. Está muy diversificada esta industria debido a la gran diversidad de bebidas que aporta, no obstante, los procesos son generalmente los mismos: una primera fase de recolección de granos (cebada, cacao, té, etc.) que emplea una mano de obra poco especializada, y luego una serie de procesos automáticos que requiere mano de obra especializada.³

Venta al crédito

Se denomina venta a crédito a un tipo de operación consistente en vender un determinado bien o servicio que se pagará de modo diferido a través de un crédito. Este tipo de procedimiento es una forma de financiamiento de gran uso en el ámbito comercial, en la medida en que permite hacer desembolsos de dinero de modo paulatino.⁴

Bebida carbonatada o gaseosa

El término "bebida gaseosa" se utiliza para referirse a aquellas bebidas hidro carbonatadas y sin alcohol que suelen consumirse frías. Las bebidas más comunes son la gaseosa, la cola, la limonada, el té helado, el granizado y el ponche. Muchas bebidas con gas están disponibles en una versión sin azúcar.⁵

Distribución

La distribución es aquel conjunto de actividades, que se realizan desde que el producto ha sido elaborado por el fabricante hasta que ha sido comprado. La distribución de productos de marca puede llegar a una relación ruin e insana entre proveedor y distribuidor pudiendo generar controversia dentro de la empresa, que tiene por objeto precisamente hacer llegar el producto (bien o servicio) hasta el consumidor, de cualquier forma, a cualquier precio y desprestigiando la marca

³ Erickson, D. (1990). Industria alimentaria. Recuperado el 8 de julio de 2018 de https://es.wikipedia.org/wiki/Industria_alimentaria

⁴ Editorial Definición MX. (2014, 23 de mayo). Venta al crédito. Recuperado de <https://definicion.mx/venta-a-credito/>

⁵ Utz, J. (2007). Bebida carbonatada. Recuperado el 8 de julio de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Bebida>

que representa en la mayoría de los casos pudiendo incluso interponerse entre el fabricante y consumidor final. La distribución comercial es responsable de que aumente el valor tiempo y el valor lugar a un bien. Por ejemplo, una bebida refrescante tiene un valor por su marca, imagen etc., la distribución comercial aumenta el valor tiempo y valor lugar poniéndola a disposición del cliente en el momento y lugar en que la necesita o desea comprarla. Pero también puede hacer perder operaciones millonarias sin sentido alguno aprovechando la competencia y sus conocimientos de la marca. Otro ejemplo sería una operación directa entre fabricante y consumidor donde la competencia es nula por características técnicas, el distribuidor puede aprovechar para ofrecer más caro de lo habitual un producto a un competidor para que éste gane una operación con el artículo de características únicas.⁶

Vendedor

Es aquella persona que tiene encomendada la venta o comercialización de productos o servicios de una compañía. Según el sector o la cultura de la compañía, puede recibir diferentes nombres: agente comercial, representante, ejecutivo de ventas, etc.⁷

Morosidad

Se define la morosidad como la lentitud o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de la franja de tiempo establecido previamente. Ésto en el mundo económico y financiero es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, con “morosidad” se refiere al retraso del pago y con “mora” se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.⁸

⁶ Castro, E. (2004). Distribución. Recuperado el 8 de julio de 2018 de [https://es.wikipedia.org/wiki/Distribuci%C3%B3n_\(negocios\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Distribuci%C3%B3n_(negocios))

⁷ Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española. (2013, 27 de marzo). Vendedor. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Vendedor>

⁸ Fundación UCEIF. (2017). Morosidad. Recuperado el 18 de julio de <http://wikifinanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2012C0475>

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se 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. Gracias a este concepto podemos decir que las cuentas por cobrar son los bienes de cada individuo los cuales decidió hacer el préstamo y a un plazo definido o indefinido podrá adquirirlos de nuevo.⁹

1.2 LA INDUSTRIA DE BEBIDAS

Los refrescos nuevos con antecedentes interesantes tienen mayor atractivo inherente, a menudo ayudados por creadores carismáticos. Ésto también se aplica al gusto, ya que los consumidores están cada vez más dispuestos a probar bebidas menos endulzadas y con ingredientes naturales. El mundo actual de la industria de bebidas es tan diversificado como innovativo. La mayoría de los consumidores han identificado los beneficios frescos, limpios y sostenibles de un producto entre sus principales prioridades de compra cuando se trata de opciones más saludables. Estudiando las tendencias que afectan a la industria de alimentos y bebidas, el mensaje es claro. Si es una marca con el objetivo de atraer a los consumidores a bebidas saludables, el cliente debe asegurarse que su envase y procesamiento de línea están alineados con su lista de ingredientes y de indicar de manera efectiva su etiqueta fresca y limpia en su empaque.

1.2.1 Consumidores que buscan diversidad

Los productos nuevos con antecedentes interesantes tienen mayor atractivo inherente, a menudo ayudados por creadores carismáticos. Ésto también se aplica al gusto, ya que los consumidores están cada vez más dispuestos a probar bebidas menos endulzadas y con ingredientes naturales.

Una serie de marcas y segmentos emergentes se están beneficiando a medida que los consumidores continúan alejándose de las gaseosas y jugos. El despliegue de líneas entre los segmentos y los

⁹ Creative Commons Atribución Compartir. (2018). Cuentas por cobrar. Recuperado el 8 de julio de 2018 de https://es.wikipedia.org/wiki/Cuentas_por_cobrar

consumidores que buscan algo nuevo, abre oportunidades para la innovación, como café frío listo o bebidas energéticas con un enfoque natural. Los consumidores buscan bebidas funcionales, únicas y naturales, y se cree que estos atributos ayudarán a definir donde las empresas de refrescos deben buscar para encontrar las marcas que están mejor posicionadas para el crecimiento.¹⁰

1.2.2 Producto terminado embotellado o enlatado

El envase es el medio por el cual se resguarda el líquido, éste puede ser de vidrio o de plástico, las latas también han evolucionado ante el reto de apoyar el diseño y la marca, resultan más brillantes y ofrecen mayor contraste y resolución en las impresiones directas sobre la lata. Si bien ha sido desplazado por el plástico, el vidrio es un material muy útil cuando se requiere alta resistencia mecánica y química. Su capacidad de conservar el sabor, el olor y la integridad de los líquidos que contiene, y el ser un material inerte, impermeable e higiénico, son características aún muy valoradas por los fabricantes de productos y por las embotelladoras.¹¹

Es muy importante que el auditor interno esté familiarizado con el inventario de productos que la compañía posee, ya que, al emplear el procedimiento de confirmaciones, el auditor le puede pedir acceso al cliente para poder observar el inventario que éste posee en su negocio.

Derivado a que el equipo de ventas normalmente gana comisiones por vender y muchas veces en algunas compañías consideran las ventas al crédito para otorgar este beneficio, el supervisor de ventas puede inducir a los vendedores de rutas que los clientes tomen más productos al crédito y luego poder devolverlos, por eso es muy importante que el auditor interno conozca las políticas de crédito.

¹⁰ Beverage Marketing Corporation. (2018). Consumidores que buscan la diversidad. Recuperado el 18 de julio de 2018 de

<https://www.google.com.gt/search?q=informe+de+Beverage+Marketing+Corporation&oq=informe+de+Beverage+Marketing+Corporation&aqs=chrome..69i57.887j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

¹¹ Revista de Logística. (2017). Bebidas que comunican. Recuperado el 18 de julio de 2018 de

<https://revistadelogistica.com/actualidad/bebidas-que-comunican/>

Al tener acceso a las instalaciones del negocio del cliente, el auditor podrá observar si el cliente cuenta con demasiado o poco producto en sus bodegas, si éste cuenta con demasiado producto y su comportamiento de compras es mínimo, es necesario investigar con el cliente el comportamiento del vendedor de ruta para indagar cualquier tipo de fraude como:

- *Inventarios en consignación no registrados*
- *Presión de compra al crédito para recibir más comisiones*

Muchas veces, los supervisores de ventas renuncian de la compañía y ya se han llevado altas comisiones por producto que pueda ser devuelto posteriormente cuando ya no esté trabajando para la corporación. Es muy importante que las compañías que se dedican a la venta de bebidas carbonatadas analicen la forma de considerar las ventas al crédito para determinar dichas comisiones.

1.2.3 Industria de bebidas en Guatemala

Historia

En la época colonial y durante la vida independiente, hasta la Reforma Liberal de 1871, la producción manufacturera estuvo limitada a la artesanía, principalmente textil y de alfarería. En 1848 el gobierno de Rafael Carrera otorgó a José María Samayoa, posteriormente ministro de Fomento de Justo Rufino Barrios, un permiso para instalar en exclusiva una fábrica de hilados y tejidos con máquinas importadas.¹²

En los años siguientes se hicieron intentos similares que no llegaron a prosperar. La primera industria que se instaló en Guatemala fue la de fósforos de Rafael Sinibaldi y Compañía, que funcionó de 1879 a 1883. La siguiente fue la Fábrica de Hilados y Tejidos Cantel, fundada en 1880 por Delfino Sánchez, quien con su padre Francisco Sánchez ejerció gran influencia política y económica durante el periodo de Justo Rufino Barrios. Incluso Francisco Sánchez aportó 60,000 pesos para el levantamiento liberal de 1871.¹²

En 1880 adquirieron tierras en Cantel, Quetzaltenango, para aprovechar el potencial hidroeléctrico del Samalá y de mano de obra calificada que se originaba de la tradición textil de la zona. En 1884

los pobladores de Cantel, temiendo que la familia Sánchez absorbiera todas las tierras municipales amenazaron con quemar la fábrica y fueron reprimidos por el gobierno. En 1900 la fábrica operaba con 82 máquinas y entre 800 y 1,000 trabajadores.¹²

En los años siguientes se sumaron a la fosforera y a la fábrica de Cantel, la Cervecería Alemana de Quetzaltenango en 1879, la Cervecería Centroamericana en 1882 y la Fábrica de Cementos C.F. Novella y Compañía en 1899. En 1917 ésta contaba con 200 trabajadores.¹²

En 1929 operaban la fábrica Casimires de Amatitlán en ese municipio; las industrias textiles de Francisco Capuano y de Enrique Weissenberg (Mont Blanc) en Quetzaltenango, así como las dos cervecerías mencionadas y dos fábricas de bebidas gaseosas.¹²

Principales industrias de bebidas en Guatemala

Cervecería Centroamericana

La Cervecería Centroamericana es una industria fundada en Guatemala en el año 1886 por los hermanos Mariano y Rafael Castillo Córdova, después de haber conseguido que el gobierno les autorizara, en 1885, el derecho exclusivo a la producción de cerveza.¹³

En marzo de 1886, los hermanos Castillo anunciaron la presentación de una nueva cerveza tipo lager -lager bier-, con un gallo como logotipo. Alrededor de 1914, la de Castillo Hermanos era la cervecería más grande de Centro América y producía una cerveza que podía competir con las estadounidenses, mexicanas y aun con las alemanas.¹³

Corporación Castillo Hermanos también tiene importantes negocios en Honduras, Nicaragua y Costa Rica. Parte de las actividades económicas que realizan están vinculadas a las bebidas. Entre ellas, la más exitosa es la cerveza Gallo, la cual ha sido galardonada con varias medallas de oro internacionales por su calidad.¹³

¹²Ordóñez, P. (2017). El principio de la industria en Guatemala. Recuperado el 18 de julio de 2018 de https://www.deguate.com/artman/publish/hist_contempo/el-principio-de-la-industria-en-guatemala.shtml

En 1965 se sentaron los cimientos de lo que hoy es otra importante división de la corporación: la de alimentos. En 1969 prosiguió la modernización de la Cervecería con un amplio plan de 41 proyectos desarrollados entre esa fecha y 1978, que abarcaron la construcción de edificios, bulevares, adquisición de maquinaria, equipo y terrenos. Una de las construcciones emblemáticas de la Cervecería Centroamericana es la Capilla de Santa Delfina de Signé, en la zona 2 de la capital, la cual fue erigida en conmemoración del 50 aniversario de la empresa. Luego, 25 años después, construyeron el Colegio Mariano y Rafael Castillo Córdova.¹³

Industrias Licoreras de Guatemala

El Grupo Botrán representa a una empresa multinacional guatemalteca dedicada a la industria del licor -Industrias Licoreras de Guatemala-. Es reconocida por la producción de marcas como Ron Botrán y Zacapa.¹⁴

Los hermanos Botrán, Venancio, Andrés, Felipe y Julián, llegan a Guatemala entre 1910 y 1930. Como hijos de Andrés Botrán García y Paula María Merino Requejo, crecieron colaborando en la ferretería de sus padres, en Roa de Duero y luego en Llanes, España. La emigración de la familia se debió a la economía precaria de Europa y a las pocas oportunidades de trabajo.¹⁴

La familia se estableció en el pueblo de Cunén, Santa Cruz del Quiché. Venancio y sus hermanos comienzan a desarrollarse como empresarios hasta que en 1949 Venancio junto con su familia se mudan a Guatemala y compran una tienda llamada “La Violeta”, en el centro de la ciudad. Después de cinco años de trabajar en la tienda, la vende y compra una finca de café en Malacatán -San Marcos-.¹⁴

En la década de 1940, los hermanos Botrán adquieren la licorera del Estado llamada La Quetzalteca en el departamento de Quetzaltenango, es por esta razón que se trasladan a vivir a Quetzaltenango involucrándose en el negocio, logrando desarrollar con el tiempo una industria licorera reconocida a nivel nacional e internacional.¹⁴

¹³ Asociación de Amigos del País. (2015, 31 de marzo). Cervecería Centroamericana. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://wikiguate.com.gt/cerveceria-centroamericana/>

Comenzaron vendiendo el ron popular de Guatemala llamado La Indita y licores más finos con más añejamiento, los cuales han sido reconocidos a nivel internacional como el Ron Zacapa Centenario.¹⁴

El Grupo Botrán ha mantenido un fuerte lazo comercial con España. Alejandro y Jesús presidieron la Beneficencia Española de Guatemala y les fue otorgada la Cruz de Caballeros de la Orden del Mérito Civil por el gobierno de España en 1958. También trabajaron en la creación de El Club Español.¹⁴

Pepsi

Antes conocida como Pepsi-Cola, es una bebida carbonatada de cola originaria de Estados Unidos y producida por la compañía PepsiCo. Su mayor competidora es la también estadounidense Coca-Cola. Pepsi apareció por primera vez en 1893. Su inventor fue el químico farmacéutico Caleb Bradham, que preparaba y vendía la bebida en su botica en la localidad estadounidense de New Bern (Carolina del Norte).¹⁵

Conocida al principio como Brad Drink (en español: «Refresco De Brad»), en 1898 su creador la denominó Pepsi Cola, en alusión a la enzima digestiva pepsina y las nueces de cola usadas en la receta. El objetivo de Bradham era crear un refresco delicioso que ayudara a la digestión y fuera un estimulante. En 1902, solicitó el registro de la marca y fundó una empresa con noventa y siete acciones de capital. En 1903 trasladó la planta embotelladora a un almacén que alquiló para este propósito. Ese mismo año vendió 30.162 litros de concentrado. El año siguiente, empezó a usar botellas de 177 mililitros y las ventas ascendieron a 75.133 litros.¹⁵

En 1909 el piloto de carreras Barney Oldfield fue el primer famoso en promocionar la bebida, describiéndola como «una bebida brava...refrescante, fortalecedora, un agradable estimulante para prepararse para una carrera». El eslogan publicitario «deliciosa y saludable» estuvo en uso durante dos décadas. La empresa se declaró en bancarrota en 1923 debido al brusco descenso del precio del azúcar después de que Bradham y otros fabricantes compraran el ingrediente en grandes cantidades

¹⁴ Castro, M. (2013). Grupo Botrán. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://wikiguate.com.gt/grupo-botran/>

tras años de subida constante. Tras la quiebra, Roy Megargel formó la corporación Pepsi-Cola y compró todos los bienes y la marca registrada a los acreedores por 35,000 USD.¹⁵

En tres ocasiones entre 1922 y 1933, Coca-Cola tuvo la oportunidad de comprar a Pepsi-Cola, pero siempre declinó la oferta. Al final, la empresa pasó a manos de Charles Guth, el presidente de Loft Inc., una fábrica de golosinas con tiendas equipadas con máquinas de refrescos.¹⁵

Coca-Cola

Un 8 de mayo de 1886 comenzaba la historia de Coca-Cola en Atlanta. El farmacéutico John S. Pemberton quería crear un jarabe contra los problemas de digestión que además aportase energía, y acabó dando con la bebida más famosa del mundo. La farmacia Jacobs fue la primera en comercializar el preparado a un precio de 5 centavos el vaso, vendiendo unos nueve cada día. Era solo el inicio de una historia de más de 130 años.¹⁶

Pemberton no tardó en darse cuenta de que la bebida que había creado podía ser un éxito. Su contable, Frank Robinson, fue quien ideó la marca y diseñó el logotipo: había nacido Coca-Cola. En 1891 se fundó The Coca-Cola Company, formada por el también farmacéutico Asa G. Candler, su hermano John S. Candler y Frank Robinson. Dos años después registraron la marca en la Oficina de Registro de la Propiedad Industrial de los Estados Unidos.¹⁶

Apenas habían pasado 11 años desde su creación en una farmacia cuando, en 1897, Coca-Cola salía por primera vez de los Estados Unidos. Dos años después se firmaba el primer acuerdo para embotellar Coca-Cola en todo el territorio estadounidense, marcando las bases del modelo de negocio de la compañía en todo el mundo: Coca-Cola les suministraba el concentrado y los embotelladores elaboraban la bebida, la distribuían y comercializaban.¹⁶

¹⁵ History of the birthplace. (2013, 30 de abril). Historia Pepsi. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Pepsi>

La primera concesión fue adjudicada en exclusiva a Benjamin F. Thomas y Joseph B. Whitehead, dos abogados de Tennessee, pero no tardaron en tener compañía: en los primeros años del siglo XX, más de 400 plantas embotellaban Coca-Cola en Estados Unidos, Panamá, Canadá y Cuba.¹⁶

Con el refresco llegando a más y más gente a través de diferentes embotelladoras, surgió un problema: cada embotellador utilizaba botellas diferentes, y eso creaba confusión entre el público, que encontraba diferentes envases en cada zona. Por eso, en 1915 se celebró un concurso para decantarse por un único modelo de botella.¹⁶

En los años 20 se creó la primera caja para seis botellas, que facilitaba el transporte y la distribución de la bebida. Y a finales de esta década, Coca-Cola aparece por primera vez en España, aunque eso sí, por medio de las importaciones.¹⁶

Durante los años 40 fueron los soldados estadounidenses los que contribuyeron a popularizar la bebida por el mundo mientras combatían en la II Guerra Mundial. Para hacer aún más fácil su transporte, se creó un nuevo envase más resistente: la lata de Coca-Cola. Su éxito hizo que tras la contienda se continuase utilizando. En 1945 se registró, además, la marca Coke, que se llevaba utilizando desde 1941 en publicidad. Coca-Cola se estableció en España a principios de los 50, cuando en 1953 y 1954 se constituyen los dos primeros embotelladores españoles, Cobega y Casbega, y comenzó su distribución por todo el país con la ya popular botella Contour, un diseño que en 1960, en un acto excepcional de la Oficina de Marcas de Estados Unidos, sería inscrito como marca registrada.¹⁶

La compañía no ha dejado de crecer. De vender nueve vasos al día en una farmacia de Atlanta, The Coca-Cola Company es hoy una compañía total de bebidas presente en más de 200 países.¹⁶

Big-Cola

El grupo inició operaciones el 16 de junio de 1988 en la ciudad de Ayacucho, Perú bajo el nombre de Grupo Kola Real. Actualmente cuenta con 9 plantas embotelladoras en ese país.¹⁷

¹⁶ Coca-Cola. (2014, 4 de septiembre) Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://www.cocacolaespana.es/informacion/origen-coca-cola>

En el año 1999 incursiona en el mercado venezolano con una macro planta en la Ciudad de Valencia. En el 2001 se expande a Ecuador con 2 centros de distribución en Machala y Guayaquil.¹⁷ En el 2002 abre operaciones en México, específicamente en Huejotzingo, Puebla, actualmente es considerada la planta más grande y moderna del grupo ya que cuenta con la más alta tecnología en maquinaria y equipo.¹⁷

En el 2003 Industrias Añaños decide cambiar a la denominación AJEGROUP (Añaños Jeri Group) en miras a organizarse como una institución corporativa internacional. En el 2004 se introduce la bebida del “precio justo” en el mercado costarricense. En el 2005 se extendió al resto de los países centroamericanos: Nicaragua, Honduras, El Salvador y Guatemala. En ese mismo año se inaugura un centro de distribución en Tailandia.¹⁷

Crecimiento de la industria de bebidas en Guatemala

El Banco de Guatemala (Banguat) registra que de enero a abril 2018, la industria de alimentos y bebidas reporta exportaciones por US\$720.8 millones. El director ejecutivo de la Cámara Guatemalteca de Alimentos y Bebidas (CGAB), Enrique Lacs, indicó que en lo que va del año el comercio de este sector creció entre el diez y el 12 por ciento.¹⁸

Según datos del Banguat, durante 2017 las exportaciones subieron 2.43 por ciento respecto a 2016, el brinco de la factura fue de US\$1.9 millardos a US\$2.1 millardos. La coordinadora de la comisión de alimentos y bebidas de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), Jennifer Mendoza, manifestó que la industria alimentaria representa alrededor del 11.75 por ciento del Producto Interno Bruto en el país.¹⁸

El mercado alimenticio dirige el 69 por ciento de sus exportaciones a Centroamérica, México y Estados Unidos. También existe un nicho de apertura para el Caribe y Europa. El director ejecutivo de la CGAB destacó que el nivel del comercio se mantiene a la par de países como Chile, Perú, Colombia y México.¹⁸

¹⁷ Pepe, C. (2013). Big-Cola. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://www.clubensayos.com/Negocios/Reseña-histórica/682407.html>

Dentro de las oportunidades del sector, Lacs expresó que se encuentra la ampliación de líneas de trabajo, la construcción de nuevas plantas de producción, además del aumento en el mercado de la gastronomía guatemalteca hacia Estados Unidos. Asimismo, Mendoza indicó que la industria posee dinamismo por el cambio de tendencias y de consumo, ésto debido a que las personas buscan alimentos procesados. Los aceites, grasas, cereales, enlatados, bebidas y ron son los productos predominantes en la industria.¹⁸

¹⁸Vásquez, E. (2018). Crecimiento de la industria de bebidas. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://elperiodico.com.gt/inversion/2018/07/04/industria-de-alimentos-se-dinamiza/>

CAPÍTULO II

2.1 ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

2.1.1 El departamento de ventas

El departamento de ventas es el que tiene como función principal comercializar los bienes o servicios que ofrece la empresa, por conducto de la fuerza de ventas. Para que este departamento funcione de forma correcta, se deben aplicar “técnicas y políticas acordes con el producto que se desea vender”. (1:35)

Dependiendo del tamaño de la empresa, sobre todo si se trata de medianas o grandes, se puede dividir el departamento de ventas en sectores que atiendan a diferentes zonas de la población: Centro, Norte, Sur, Este y Oeste. Cabe aclarar que esta división siempre variará de acuerdo con las necesidades detectadas por cada empresa. A continuación, se presentan los tipos de funciones de las principales áreas del departamento de ventas:

Funciones administrativas

Consisten en la formulación de normas comerciales, planear, organizar, controlar, valorar la actuación de los vendedores, señalar estrategias a seguir en las ventas, etc.. (1:35)

Funciones operativas

Son las relacionadas con los directores, gerentes y supervisores de ventas. Entre las tareas que ejecutan están las siguientes:

- Contratación, supervisión y evaluación de la fuerza de ventas.
- Realización de estudios de mercado.
- Juntas y reuniones periódicas relacionadas con las ventas.
- Organización de promociones comerciales. (1:35)

Funciones técnicas

Las hacen los jefes técnicos y sus colaboradores y se encargan de solucionar los problemas operativos que surgen en el área de ventas. Respecto a la organización de fuerza de ventas, por lo general se divide por:

- Zonas geográficas.
- Líneas de productos/servicios.
- Clientes.
- Funciones. (1:35)

Planificación de las ventas

El departamento de ventas tiene como función comercializar los productos o servicios que ofrece la empresa. Dentro de su estructura podemos identificar la vertical, en donde la posición jerárquica es fundamental, mientras que en la que se agrupa por la estructura horizontal, se presenta la comunicación más rápido y se ubica dentro del mismo nivel jerárquico. (1:45)

El departamento de ventas tiene funciones básicas y las dirigidas a la organización de la fuerza de ventas, que se agrupa por zonas geográficas, línea de productos, servicios, clientes y, funciones. (1:45)

La planificación de ventas es importante porque permite planificar las estrategias adecuadas para lograr los objetivos previamente planeados. Las visitas y rutas de ventas permiten atender, vender y dar seguimiento a un conjunto de clientes. Establecer rutas es importante ya que se puede aprovechar mejor el tiempo de desplazamiento y brindar un mejor servicio al cliente. (1:45)

La administración de las relaciones con los clientes permite dirigir los planes y estrategias hacia las necesidades concretas de los clientes y aprender de las respuestas que éstos tienen ante el producto o servicio que se les ofrece. (1:45)

Planificar las ventas es relevante ya que además de su función principal (la de vender), facilita el desarrollo de nuevos negocios y obtener información de los productos y servicios que ofrece la competencia. (1:39)

Objetivos de las ventas

Si bien es cierto que existen muchos posibles objetivos de ventas y que su manera de formularlos es muy variable, se enlistarán los más relevantes:

- Vender. Se fija el volumen de ventas que se desea obtener.
- Obtener una cuota importante del mercado. Se fija un porcentaje del mercado total que se desea captar.
- Imagen. Se relaciona con la imagen que se pretende dar en el mercado del producto o servicio. (1:39)

Organización de las ventas

La organización de la fuerza de ventas puede ser por zonas geográficas, por líneas de productos o servicios, por clientes o por funciones. Sin embargo, antes de determinar cuál es la más adecuada para la empresa, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- El volumen de la empresa. A mayor número de vendedores, mayor esfuerzo destinados al control y seguimiento.
- Diversificación de productos. Mientras más productos maneje una empresa y se encuentren en un mayor número de clasificaciones, se deberán contratar vendedores especializados para tener una mejor distribución y por ende, ventas.
- Los medios de distribución. Que se deberán elegir en función de la infraestructura con la que se cuente. (1:40)

Rutas y visitas de ventas

Se entiende por zona de venta “un conjunto de clientes actuales, antiguos y potenciales asignados a un determinado vendedor, delegación, distribuidor. La zona de ventas tiene que estar localizada en un área que facilite su adecuada y rentable cobertura, quedando bien definidos sus límites geográficos para facilitar la tarea de revisión y control”. Cabe señalar que hacer una distribución territorial es atinado para:

- Tener la imagen de ser una empresa bien organizada.

- Garantizar una mejor cobertura en el mercado y un seguimiento más personalizado a los clientes.
- Incrementar la efectividad de la fuerza de ventas.

Las rutas de ventas son el “conjunto de itinerarios que el vendedor o promotor ha de seguir para visitar, periódicamente o no, a los clientes designados”. Entre los beneficios que ofrece el establecer rutas de ventas, se encuentran:

- Se reduce el cansancio de los vendedores y el riesgo implícito en su desplazamiento.
- Se consigue una mejor cobertura de clientes. (1:40,41)

Relaciones con los clientes

Una de las aplicaciones de la mercadotecnia hoy en día radica en su orientación hacia el cliente, es decir, empresas centradas en escuchar, diseñar y atender las necesidades de los consumidores.

Aquellas organizaciones que han trabajado por y para sus clientes, reflejan los resultados en los altos índices de ventas y en un buen crecimiento. (1:41)

- Descubrir conocimientos. Permite obtener y analizar información sobre el cliente en diferentes puntos de contacto como: llamadas telefónicas, redes sociales, archivos de centro de atención telefónica, puntos de venta, etc. (1:44)
- Planear el mercado. En este punto se desarrollan los planes y estrategias de mercadotecnia con base en lo recabado en la fase anterior, es decir, permite diseñar los medios para atraer al cliente. (1:44)
- Interacción con los clientes Es en esta fase en donde se aplican los planes y estrategias a través de la fuerza de ventas. El contacto puede ser vía telefónica, personal o por internet. (1:44)
- Análisis y perfeccionamiento. En esta última etapa se da el aprendizaje suscitado por la respuesta del cliente ante los productos o servicios que se le ofrecieron; de ser necesario, se replantearán los planes y estrategias con el fin de maximizar el rendimiento de la inversión del cliente. (1:45)

Comercialización

La mejor manera de vender un producto o servicio es mediante la negociación; en todas las negociaciones se confrontan intereses de dos partes que en cuestiones comerciales son vendedor y comprador, pero ¿cuándo es necesario negociar? cuando otra persona o personas tienen intereses distintos. (1:52)

El proceso de negociación comercial inicia cuando el vendedor y el comprador tienen en primer contacto y culmina con el cierre de la venta en términos, de preferencia, que convengan a ambas partes, aunque en ocasiones para lograrlo se deben manejar las objeciones que manifiesta el cliente del modo adecuado. Para saber si el proceso de negociación comercial fue el esperado, es preciso evaluarlo corroborando así los resultados. (1:52)

Una negociación inicia con la planeación, que es importante porque permite definir el entorno en el que se dará la interacción con el cliente. (1:52)

Los objetivos de la negociación

Un objetivo es una declaración de intenciones. Es el punto deseado a donde se dirigen los recursos o esfuerzos propios. Es aquello que se quiere lograr. Establecer objetivos claros y realistas es un paso sustancial hacia la acción viable, porque:

- Los objetivos proporcionan cause y dirección a nuestras energías.
- Los objetivos nos ayudan a descubrir lo que es realmente importante.
- Los objetivos nos ayudan a configurar acciones concretas.

Al momento de iniciar una negociación comercial el vendedor debe tener muy claro cuáles son sus objetivos de la venta. (1:53)

Lugar de la negociación

El lugar puede ser físico, ejemplo: una oficina, un restaurante o una sucursal, pero también puede ser vía telefónica o a través de Internet, ejemplo: a través de un video chat. (1:55)

Información de la contraparte

Obtener información del cliente que pueda ayudar a cerrar una negociación, es básico. Por ejemplo, si el vendedor de paquetes vacacionales sabe que al cliente le gusta practicar deportes extremos, le puede ofrecer opciones que se ajusten a sus necesidades. Una de las principales reglas de la relación vendedor-cliente, es conocerlo. (1:55)

Agenda de negociación

Antes de iniciar el ciclo de la negociación, se definen las reuniones que se tendrán con el cliente y se estima un tiempo aproximado para el cierre. Existen ocasiones en las que las negociaciones llevan meses y si se obtiene un final exitoso, vale la pena darles el seguimiento adecuado, sin embargo, muchas veces las negociaciones que se empiezan a postergar, suelen ser una pérdida de tiempo y recursos. (1:55)

Presentación y demostración del producto

Algunas veces es imposible decirle al cliente todos los beneficios del producto de forma verbal y conviene más hacerle una demostración del producto. Antes de presentar una demostración se debe determinar lo siguiente: a quién va dirigida esa presentación, es decir, quién es el cliente y por qué razón puede interesarse en el producto; qué productos similares maneja la competencia, para resaltar los beneficios adicionales en relación con la misma; la estrategia que se va a ejecutar en la demostración, por ejemplo, si se mencionará el precio al final o se entregará por escrito desde el inicio resaltándolo como una ventaja. (1:58)

Métodos de ventas

Hasta hace unas décadas, el principal método de venta era la venta personal y frecuentemente se podía ver a los vendedores de casa en casa ofreciendo sus productos. Posteriormente las ventas multinivel comenzaron a cobrar importancia y con ellas la generación de vendedores acompañados, por lo regular, de un catálogo. Las ventas a distancia por lo regular se manejaban por correspondencia y han tenido una evolución tan palpable, que hoy uno de los medios más eficaces de comercialización es internet. (1:73)

Venta a distancia

Es un método en el que “no existe un contacto directo entre el comprador y el vendedor”. Las ventas a distancia se clasifican a grosso modo en ventas por correspondencia, ventas por teléfono, ventas electrónicas y ventas por televisión. (1:73)

Venta personal

Se realiza mediante el contacto directo entre vendedor y comprador y puede tener dos variables: realizarse dentro o fuera de las instalaciones de la empresa o comercio. (1:74)

Las ventas internas, a su vez se clasifican en:

- Venta directa. El posible comprador entra a un establecimiento y es atendido por un vendedor que se encarga de atenderlo de forma personal. (1:75)
- Venta en libre servicio. Son las que se efectúan en tiendas de autoservicio y en donde los consumidores entran para comprar un producto(s) elegido y evaluado por ellos mismos. Una ventaja para el consumidor en este tipo de ventas es que el precio suele ser más accesible. (1:75)
- Venta en ferias, salones y exhibiciones. En este tipo de venta las empresas tienen manifestaciones comerciales exponiendo sus productos o servicios a compradores potenciales. (1:75)

En el caso de las ventas externas, se subdividen en:

- Ventas a domicilio. Se realiza en el domicilio del comprador y por lo regular en ese momento se levanta la orden de compra y posteriormente se entrega el producto o servicio. (1:76)
- Venta ambulante. Esta venta se caracteriza porque no tiene un espacio fijo. (1:76)
- Autoventa. En este caso las empresas establecen rutas para llevar a los consumidores productos que por lo regular se consumen diariamente y son

percederos. El vendedor sigue la ruta que le ha sido encomendada y entrega la mercancía a clientes que casi siempre son establecimientos minoristas. (1:76)

La fase de venta inicia con la localización del prospecto que es una persona que posiblemente se interese en el producto o servicio a ofrecer. Posteriormente se tiene un acercamiento con el cliente y se hace un argumento de ventas enfatizando los beneficios del producto o servicio, dándole paso así al cierre de la venta. El seguimiento posventa es fundamental para generar clientes a largo plazo y satisfechos con su compra. (1:76)

Vendedores

Para que un proceso de ventas sea exitoso se requiere de vendedores audaces, éticos y con un gran sentido de orientación hacia resultados. Algunos autores refieren que todos somos vendedores por naturaleza, pero hay que reconocer que algunas personas presentan una facilidad casi innata para lograr que las personas compren lo que ofrecen. (1:90)

Clasificación

- Según su función.
 - a) Captadores. Son los que buscan nuevos clientes.
 - b) Promotores de ventas. Promueven el producto o servicio generando un acercamiento entre cliente-empresa.
 - c) Técnicos de ventas. Proporcionan información al cliente sobre las características físicas del producto.
 - d) Tomadores externos de pedidos. Visitan a los clientes (que por lo regular son minoristas en este caso) y levantan pedidos para su posterior abastecimiento.
 - e) Tomadores de pedidos internos. Reciben el pedido recabado por el tomador externo y lo procesan dentro de la empresa.
 - f) Repartidores. Entregan el pedido.
 - g) Reponedores. Colocan productos en los puntos de venta.

- Según su grado de vinculación a la empresa.
 - a) Vendedores de base. Son parte de la nómina de la empresa.
 - b) Agentes comerciales. Son vendedores independientes, pero actúan en representación de la empresa de la que ofrecen sus productos o servicios.
 - c) Comisionistas. No tienen ningún tipo de vínculo directo con la empresa y se relacionan con esta por medio de un contrato de comisión.
 - d) Representantes comerciales. Estos vendedores se relacionan con la empresa con una relación jurídica mercantil de representación por lo que “se encargan de concertar operaciones de compraventa por cuenta de la empresa”.

- Según la amplitud del territorio en la que operan.
 - a) Viajantes. Son representantes de la empresa en un territorio amplio, pero no tienen oficinas fijas.
 - b) Representantes de zona. Tienen una zona limitada para vender.
 - c) Corredores de plaza. Son vendedores que realizan sus funciones en una sola ciudad. (1:96,97)

Comisiones e incentivos por ventas

Las metas que se les asignan a los vendedores se denominan cuotas y los gerentes de ventas siempre las planificarán de tal forma que vayan estimulando al vendedor a alcanzarlas. Las cuotas deben ser razonables y congruentes con las tendencias del producto en el mercado. Los principales propósitos de las cuotas son:

- Ofrecer incentivos a los vendedores.
- Evaluar el desempeño de los vendedores.

Una cuota razonable correcta deberá ser

- Razonable.
- Clara y entendible para los vendedores.
- Oportuna.

- Viable. (1:99,100)

Uno de los incentivos para cometer fraude, son las comisiones. La NIA 240 habla específicamente que “puede existir un incentivo o un elemento de presión para cometer fraude para alcanzar un objetivo previsto especialmente cuando la dirección es presionada y cuando las consecuencias de no alcanzar los objetivos financieros pueden ser significativas” como por ejemplo las famosas denominadas metas de ventas.

2.1.2 El departamento de cobros

Funciones de los empleados del departamento de cobros

Una de las funciones de estos empleados es medir dichas cuentas, lo cual se realiza a través del costo histórico. Para registrar una cuenta por cobrar se toma nota de los asientos en la factura o documentos de cobro. Es importante saber que, si no se tiene certeza de recuperación de una cuenta, debe establecerse una cuenta donde se muestre el deterioro (provisión) sustrayéndose de la acreencia respectiva. En el estado de resultado debe registrarse la causación de los intereses pendientes de cobro, lo que se reflejará además en la cuenta por cobrar por intereses.¹⁹

El empleado encargado de estas cuentas tiene la responsabilidad de proporcionar la información sobre el estado de liquidez de la empresa, informando sobre la capacidad de la organización de poder cubrir sus compromisos financieros de acuerdo con la recuperación de estas cuentas; asimismo, ofrece datos sobre la rentabilidad de estas cuentas y deja ver, de acuerdo con el manejo de las mismas, como ha sido el manejo de recursos dentro de la empresa.¹⁹

Dentro de la administración de estas cuentas el empleado debe atender fundamentalmente a las políticas de gestión y cobro, porque las mismas deben estar bien delimitadas y estructuradas, de manera que le garanticen a la organización, la recuperación de estas cuentas para el cubrimiento de sus necesidades financieras.¹⁹

Debe atender especialmente a la congruencia entre estas políticas y el pago a proveedores, pues de esta correspondencia dependerá que no se produzca un desequilibrio en el capital de trabajo. De hecho, como las ventas se estarían realizando a crédito, mientras no se produzca la recuperación

de estas cuentas, el financiamiento es soportado por los proveedores o por lo accionistas a través de la inversión de capital.¹⁹

Otro aspecto de la responsabilidad del empleado sobre estas políticas de gestión y cobro de estas cuentas es que si las mismas no son efectivas bajaría la rentabilidad del negocio y aumentaría el riesgo financiero, por lo que tendría un cuadro complicado con menos entrada de efectivo circulante y menor liquidez para solventar los compromisos financieros, es decir, se vería reducida su solvencia financiera y con ello su valoración crediticia ante las instituciones financieras.¹⁹

De allí que sea responsabilidad de este empleado dotar a la empresa de políticas de gestión y cobro eficientemente relacionadas con la capacidad operativa, los costos, el margen de utilidad, el pago de proveedores, entre otros, teniendo precaución en que dichas políticas se ajusten a las necesidades organizacionales, es decir, que sean flexibles y variables en el tiempo.¹⁹

Definición de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes a servicios y también no provenientes de ventas de bienes o servicios. (2:19)

Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. (2:19)

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. (2:19)

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

- Provenientes de ventas de bienes o servicios.

¹⁹ Rodríguez, A. (2018). Funciones y responsabilidades de los empleados de las cuentas por cobrar. Recuperado el 19 de julio de 2018 de <https://www.cuidatudinero.com/13122171/funciones-y-responsabilidades-de-los-empleados-de-cuentas-por-cobrar>

- No provenientes de venta de bienes o servicios.

Documentos por cobrar

Los documentos por cobrar son cuentas por cobrar documentadas a través de letras, pagarés u otros documentos, proveniente exclusivamente de las operaciones comerciales. Esta cuenta debe mostrarse rebajada de las estimaciones de deudores incobrables por este concepto y por los intereses no devengados por la sociedad. (2:19)

Deudores varios

Corresponde a todas aquellas cuentas por cobrar que no provengan de las operaciones comerciales de la empresa, tales como cuentas corrientes del personal o deudores de ventas de activos fijos. La estimación de deudores varios incobrables debe ser rebajada para su presentación en el balance. (2:19)

Documentos y cuentas por cobrar a empresas relacionadas

Documentos y cuentas por cobrar a empresas relacionadas, descontados los intereses no devengados que provengan o no de relaciones comerciales y cuyo plazo de recuperación no excede de un año a contar de la fecha de los estados financieros. (2:20)

Políticas y estándares de crédito

La ejecución adecuada de una buena política de créditos es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar. Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito. Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. (2:20)

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar; normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, la mayoría de ellas se convierten en

efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos circulantes de la empresa. (2:20)

Políticas de crédito

La política de crédito de una empresa de la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. (2:20,21)

Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos. (2:21)

Estándares de crédito

Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, períodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito. (2:22)

Al realizar el análisis de los estándares se debe tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa. (2:22)

Políticas de cobro

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. (2:30,31)

Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa. (2:31)

El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el periodo promedio de cobros, aumentando así las utilidades. (2:31)

Los costos de esta estrategia pueden incluir la pérdida de ventas, además de mayores gastos de cobro si el nivel de la gestión de cobranza es demasiado intenso; en otras palabras, si la empresa apremia demasiado a sus clientes para que paguen sus cuentas, éstos pueden molestarse y llevar sus negocios a otra parte, reduciendo así las ventas de la empresa. (2:31)

La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. (2:31)

Estimación de las cuentas incobrables

Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad a riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo. (2:22)

Modalidades de procedimiento de cobro

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro, a medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace más personal y más estricta. (2:31)

Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro se detallan a continuación:

- Cartas. Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo

determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria (urgente). Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas. (2:31)

- Llamadas telefónicas. Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago. (2:32)
- Utilización de agencias de cobros. Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir. (2:32)
- Procedimiento legal. Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. (2:32)
- La visita personal. Esta técnica se considera como la última fase de la etapa normal de cobranza y consiste en desplazarse hasta el lugar donde está ubicado el cliente y enfrentarlo personalmente. Esta técnica manejada adecuadamente rendirá muy buenos frutos. La visita personal, aparte de la oportunidad de hablar directamente con el cliente, posibilita conocer cuál es la situación de la empresa o negocio, inventarios, personal y otros elementos que permitan visualizar la conveniencia de aceptar convenios o tomar otro tipo de medidas, con el fin de recuperar el dinero adeudado. (3:13)

Colocación de créditos

A menudo las empresas deben determinar no solamente los méritos que tenga el cliente para el crédito, sino también calcular el monto por el cual este pueda responder. Una vez que esto se ha hecho, la empresa puede establecer una línea de crédito, estipulando el monto máximo que el cliente puede deber a la empresa en un momento cualquiera. (2:24)

Las líneas de crédito se establecen para eliminar la necesidad de verificar el crédito de un cliente importante cada vez que se haga una compra a crédito. El análisis de crédito se dedica a la

recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si éstos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa. (2:24,25)

Haciendo caso omiso de si el departamento de crédito de la empresa está evaluando los méritos para el crédito de un cliente que desee hacer una transacción específica, o de un cliente regular para establecer una línea de crédito, los procedimientos básicos son los mismos, la única diferencia es la minuciosidad del análisis. (2:25)

Una empresa obrarla con poca prudencia al gastar más dinero del monto que adquieren sus clientes para otorgarle un crédito. Los dos pasos básicos en el proceso de la investigación del crédito son obtener información de crédito y analizar la información para tomar la decisión del crédito. (2:25)

Obtención de la información del crédito

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios, en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito. (2:25)

Trabajando con base en la solicitud de crédito, la empresa obtiene entonces información adicional del crédito de otras fuentes. (2:25)

Si la empresa ya le ha concedido anteriormente crédito al solicitante, ya tiene su información histórica acerca de los patrones de pago del solicitante. Las fuentes externas principales de información crediticia, es la brindada por los estados financieros, por las oficinas de referencias comerciales, las bolsas de información crediticia, la verificación bancaria y la consulta de otros proveedores. (2:25)

Solicitud de estados financieros

Pidiéndole al solicitante que suministre sus estados financieros de los últimos años, la empresa puede analizar la estabilidad financiera de éste, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. (2:26)

Aunque en un balance o un estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasadas, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la administración financiera total. (2:26)

La buena voluntad por parte de la empresa solicitante para suministrar estos estados, puede ser un indicador de su situación financiera. Los estados financieros auditados son una necesidad en el análisis de crédito de solicitantes que deseen hacer compras importantes a crédito o que deseen que se les abran líneas de crédito. (2:26)

Intercambio de referencias

Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red que cambia información crediticia con base en reciprocidad. Accediendo a suministrar información crediticia a esta oficina de créditos acerca de sus clientes actuales, una empresa adquiere el derecho de solicitar información a la oficina de créditos relacionada con clientes en perspectiva. (2:26)

Los informes que se obtienen por medio de estas relaciones de intercambio de información crediticia, más que analíticos son acerca de casos definidos; comúnmente se cobran honorarios por cada solicitud. El objetivo general con respecto a la administración de cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, sino alternativa costo-beneficio. (2:26)

Otra manera de obtener información crediticia puede ser por intermedio de asociaciones locales, regionales o nacionales. Estas asociaciones se pueden organizar como parte de ciertas asociaciones industriales y comerciales. A menudo, una asociación industrial mantiene cierta información crediticia a disposición de todos sus miembros. (2:27)

Información a través de otros proveedores

Esta fuente consiste en obtener información de otros proveedores que vendan al solicitante, del crédito y preguntarles cuáles son las normas de pago y sus relaciones interempresariales. (2:27)

2.1.3 Morosidad

Se define como una cuenta en mora cuando el prestatario se encuentra atrasado en el pago de las cuotas exigibles y ello ocurre cuando el pago no se recibe en la fecha de vencimiento. El prestatario continúa en dicho estado hasta que se pone la cuenta al día ya sea mediante el pago y obteniendo un aplazamiento o indulgencia; se concluye que, en la mayoría de los tipos de crédito, la persona o la empresa aceptan hacer pagos de acuerdo a un cierto programa, y si se demora o no paga lo que debe, tendrá que pagar un cargo por morosidad, ésto encarece el préstamo. Cuando se refiere a las características y costos de morosidad, se expresa que la morosidad puede alterar una cartera sin que nadie se dé cuenta, y luego de manera súbita escapar a todo control, es un enemigo oculto. (3:5)

El riesgo

Se entiende por el riesgo la posibilidad de que eventos anticipados o no, puedan tener impacto adverso contra los ingresos y el patrimonio de las entidades comerciales. La caracterización exhaustiva del riesgo se hace impracticable, ya que se deberían establecer todas las combinaciones posibles variables que influyen sobre el valor económico del negocio (tasas de interés a diversos plazos, tasas de cambio, precios de acciones, márgenes crediticios sobre las tasas libres de riesgo etc.); además su utilidad para la toma de decisiones sería irritada sin una adecuada sistematización. (3:15)

Uno de los problemas principales para la gestión adecuada de los riesgos es la medición de los mismos a través de indicadores que sinteticen adecuadamente el nivel de riesgo y sean sensibles a los factores del entorno que lo producen. Se han desarrollado dos grandes grupos de metodología:

- Técnicas de probabilidad
- Análisis de escenarios

El análisis de escenarios consiste en seleccionar unas pocas situaciones consideradas desfavorables y estimar las pérdidas asociadas, en general sin tener en cuenta las probabilidades de ocurrencia. Este planteamiento fue el primero que se desarrolló y todavía resulta útil e incluso insustituible para contemplar situaciones de crisis muy improbables, pero no imposibles; sin embargo, es solo

una medida complementaria a otras caracterizaciones del riesgo, ya que presenta serias deficiencias. Los escenarios se eligen de manera subjetiva, sin garantizar, que cuando un analista define un caso desfavorable, lo hace por los mismos criterios que otro, lo cual impide alcanzar la homogeneidad necesaria para comparar los niveles de riesgo en distintos instantes, y entre diferentes actividades y negocios. (3:15)

No se llegará a conocer la probabilidad de sufrir un cierto nivel de pérdidas, incluso si se determinara la probabilidad de cada uno de los escenarios analizados, ya que para ello sería necesario contemplar la totalidad de los escenarios que ocasionarían pérdidas similares. (3:16)

Las metodologías de reciente difusión basadas en técnicas de probabilidad, han permitido salvar estos problemas, ayudando a construir tablas en las que se recoge el importe de cada una de las pérdidas posibles junto con la probabilidad de que se alcance dicho nivel (técnicamente, mediante una distribución de probabilidad de pérdidas). Estas metodologías permiten evaluar riesgos de forma homogénea a través de una media común: así, la técnica de valor en riesgo escoge una de las posibles pérdidas de la tabla, aquella que solo tiene una probabilidad del 1% (por ejemplo) de ser superada. (3:16)

Tipos de riesgo

La clasificación puede extenderse tanto como las posibles causas del daño; sin embargo, para efectos del presente trabajo de investigación, se realizará mención de algunos tipos de riesgos y se definirán los más importantes atendiendo a la naturaleza del causante de la pérdida para las entidades comerciales. (3:16)

- Riesgo de crédito.
- Riesgo de liquidez.
- Riesgo legal.
- Riesgo de tipo de cambio.
- Riesgo político.
- Riesgo tecnológico.
- Riesgo natural.

- Riesgo de mercado.
- Riesgo de tasa de interés.
- Riesgo de operación. (3:16,17)

CAPITULO III

3.1 INFORMACIÓN FINANCIERA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

3.1.1 Importancia de las cuentas por cobrar en los estados financieros

Liquidez

Las empresas para su funcionamiento necesitan liquidez en cierto momento, y las acreencias (deudas) se convierten en activo líquido dentro de un determinado plazo o ciclo financiero, siendo un activo exigible por parte de la empresa, es decir, en la práctica son los derechos que tiene la empresa para obtener beneficios por los productos o servicios que le ha entregado a un cliente.²⁰

Como estas deudas son cambiantes, pues generalmente en los negocios se encuentran en constante movimiento, requieren de continuas revisiones y análisis, haciendo de los empleados de cuentas por cobrar un cargo de variadas funciones y altas responsabilidades dentro de la organización. Estas cuentas constituyen una fracción importante dentro del capital de trabajo, formando parte del activo circulante, siendo su manejo uno de los indicadores de la salud financiera del negocio, a la vez que representan una herramienta muy valiosa dentro del proceso de maximización del valor de la organización mediante el capital de trabajo.²⁰

Reducción de las cuentas por cobrar

El efectivo es siempre el rey. Las empresas deben ser conscientes de la nómina y las operaciones del día a día de una organización. Es fundamental que todas las empresas tengan a alguien que se encargue de controlar y reducir las cuentas por cobrar. A continuación, se presentan cinco posibles pasos para asegurar de que las cuentas por cobrar se conviertan en dinero en efectivo en el momento oportuno.²¹

- Elegir una herramienta de software que permita una notificación simple (llamado informe de antigüedad) de cuentas por cobrar. Esta herramienta debe ser capaz de informar del efectivo pendiente en intervalos de 30 días a partir de la fecha de la venta o de la fecha en que se presta el servicio. Un informe que se pueda exportar a formato Excel es útil.²¹

²⁰ Rodríguez, A. (2018). Liquidez. Recuperado el 19 de julio de 2018 de <https://www.cuidatudinero.com/13122171/funciones-y-responsabilidades-de-los-empleados-de-cuentas-por-cobrar>

- Combinar las cuentas por cobrar en categorías similares. Los contribuyentes individuales se comportan de manera diferente a las organizaciones. Los pagadores comerciales pueden tener horarios diferentes a los pagadores del gobierno. Visualizando los cobros como grupos le permite al administrador desarrollar una estrategia para la reducción de ciertos tipos de cuentas por cobrar.²¹
- Abordar la mayor y más antigua cuenta por cobrar primero. Las cuentas con más de 120 días de antigüedad son más importantes que una cuenta de 30 días de antigüedad. Encontrar el valor más grande en el marco de tiempo más antiguo significa abordar la cuenta por cobrar con el mayor riesgo de pérdida.²¹
- Contactar a los gerentes de la organización para desarrollar procesos que reducen los días de ventas pendientes en base a los hallazgos con proveedores específicos. Puede ser política actual permitir de tres o cuatro semanas antes de pasar información sobre el ordenante desde el gerente al gestor de cuentas por cobrar. Procesar esta información inmediatamente puede reducir los pendientes en días de ventas por tres a cuatro semanas.²¹
- Comunicar los problemas de recolección con los proveedores. A menudo, los vendedores pueden no ser conscientes de los problemas con las cuentas por pagar. A menudo, por escrito o mediante la comunicación verbal indica los hechos de una situación particular que generará la conversación necesaria para convertir las cuentas por cobrar en efectivo.²¹

Valor de realización de efectivo

El valor de realización en efectivo o valor neto realizable para cobrar las cuentas de una empresa es la cantidad que la compañía espera recibir en efectivo como forma de pago de los clientes. El valor realizable neto es igual a la cantidad en *quetzales* de las cuentas por cobrar menos el monto en *quetzales* de reserva para cuentas incobrables. Las cuentas por cobrar son la cantidad de dinero que los clientes de la empresa deben por las compras realizadas a crédito. La estimación para las cuentas incobrables es una cuenta que una empresa utiliza para estimar la cantidad en *quetzales* de

²¹ Rodríguez, A. (2018). Reducción de las cuentas por cobrar. Recuperado el 19 de julio de 2018 de <https://www.cuidatudinero.com/13160067/como-reducir-las-cuentas-por-cobrar>

su saldo de cuentas por cobrar que serán incobrables. Se puede calcular el valor de realización efectivo de sus cuentas por cobrar para calcular cuánto dinero se le entrega.²²

3.1.2 Índices financieros relacionados con las cuentas por cobrar

Rotación de la cartera

(Ventas Netas/(Cuentas por Cobrar/365). Determina el promedio de saldos netos de cuentas por cobrar al sumar el saldo inicial y final del año en curso, y dividiéndolo entre dos, divide las ventas netas a crédito entre el promedio neto de cuentas por cobrar. Ésto dará el índice de cuántas veces el saldo en cuentas por cobrar ha rotado durante el periodo.²⁵

Compara el índice resultante con el de otras compañías en la industria para medir el desempeño comparado contra tus competidores. Un índice mayor indica que el efectivo ha sido cobrado más rápidamente que la competencia. Un índice menor podría indicar que el crédito está muy ajustado, lo cual podría resultar en la pérdida de ventas con buenos clientes.²⁵

Días de la cartera

Ventas promedio diarias. (Ventas Netas/ 365). Divide las ventas netas entre 365 para determinar las ventas promedio diarias.

Promedio de días. (Ventas Netas/ 365)/(Cuentas por Cobrar/365). Divide las ventas netas diarias promedio entre el promedio del saldo de las cuentas por cobrar. El resultado son los días de cartera y representa el promedio de número de días en que se cobra una cuenta. Compara los días de cartera con la información de los competidores. Un mayor índice que el de la industria indica que tu compañía no es tan efectiva como los competidores para cobrar la cartera.

²²Rodríguez, A. (2018). Índices de cuentas por cobrar-valor de realización del efectivo. Recuperado el 29 de julio de 2018 de <https://www.cuidatudinero.com/13102796/como-determinar-el-valor-de-realizacion-efectivo-en-contabilidad>

Periodo de cobro. (Cuentas por cobrar promedio*365)/Ventas al Crédito. Mide la frecuencia con que se recauda la cartera. ²³

3.1.3 Sistemas contables

Un sistema de información ERP es un sistema de Gestión de Recursos Empresariales, mejor conocido como ERP (Enterprise Resource Planning), es un conjunto de aplicaciones con el fin de integrar muchas o todas las funciones de la empresa. ²⁴

Los componentes más comunes de este sistema de información incluyen las funciones de finanzas, planificación, costos, comercial, mercadeo, manufactura, logística, mantenimiento, control de calidad y RRHH. Entre las ventajas del sistema de información ERP (Enterprise Resource Planning-Planificación de Recursos Empresariales) se encuentran, incorporar procesos más eficientes al negocio, control de costos más ajustados, y un excelente servicio al cliente.²⁴

Entre los principales sistemas contables se encuentran:

- SAP
- Microsoft Dynamics Ax Axapta
- La gama de ERP's Oracle
- Oracle JD Edwards Enterprise One
- Infor LN. ²⁴

SAP

El sistema SAP, en Alemán Aktiengesellschaft (AG), Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, es un sistema de información que gestiona de manera integrada, "on-line",

²³Rodríguez, A. (2018). Índices de cuentas por cobrar-valor de realización del efectivo. Recuperado el 29 de julio de 2018 de <https://www.cuidatudinero.com/13102796/como-determinar-el-valor-de-realizacion-efectivo-en-contabilidad>

²⁴Turmeros, I. (2015). El sistema SAP. Recuperado el 27 de julio de 2018 de <https://www.monografias.com/trabajos94/el-sistema-sap/el-sistema-sap.shtml>

todas las áreas funcionales de la empresa. Las siglas SAP (System, Applications and Products) identifican a una compañía de sistemas informáticos con sede en Alemania, que se introdujo en el mercado de los sistemas de información con un producto denominado SAP R/2, antecesor al SAP R/3.²⁵

Este sistema está organizado en un conjunto de módulos de software cliente/servidor a tres niveles en la versión R/3, que significa Real Time (Tiempo Real) / 3 capas (Presentación, Aplicación, Base de Datos), al que añade un módulo de "Workflow" para la optimización y la reingeniería de los procesos de negocio. El sistema SAP (Sistemas, Aplicaciones y Producto) se basa en el concepto de combinar todas las actividades de negocio y los procesos técnicos de una empresa en una solución informática simple, integrada, robusta y fiable.²⁵

Si dentro de la compañía utilizan este sistema, es muy importante que el auditor tenga capacitaciones dentro de su empresa, normalmente el área de TI dan instrucciones de cómo ingresar al sistema SAP, no lo llegan a exponer del todo, por eso es importante que cuando el auditor entreviste al personal de los distintos departamentos es necesario que incluya el entendimiento del sistema, entrada de información, generación de reportes entre otros; también es de gran ayuda buscar en internet como ingresar a ciertas transacciones lo cual es de gran utilidad.

Oracle

Es básicamente una herramienta cliente-servidor para la gestión de base de datos, es un producto vendido a nivel mundial, aunque la gran potencia que tiene y su elevado precio hace que solo se vea en empresas muy grandes y multinacionales, por norma general. En el desarrollo de páginas Web pasa lo mismo como es un sistema muy caro no está tan extendido como otras bases de datos, por ejemplo, Access, MySQL, SQL Server etc.²⁶

Oracle como antes lo mencionamos se basa en la tecnología cliente/ servidor, pues bien, para su utilización primero sería necesario la instalación de la herramienta servidor y posteriormente poder

²⁵ López, G. (2017). SAP. Recuperado el 27 de julio de 2018 de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/tecnologia/tipos-erp-fabricantes-destacados-201705/>

atacar a la base de datos desde otros equipos con herramientas de desarrollo como Oracle Designer y Oracle Developer, que son las herramientas de programación sobre Oracle.²⁶

3.1.3. Otros sistemas

Varias compañías cuentan con sistemas propios desarrollados, quizá como inicio de operaciones creados por un experto, ingeniero o del mismo departamento de TI. Al cambiar de un sistema a otro, muchas veces las compañías se quedan trabajando en ambos sistemas, durante los primeros meses o el primer año de implementación de nuevos sistemas pueda que éstos contengan errores hablando propiamente de las actividades y operaciones que alimentan el sistema. Comúnmente los nombres de estos sistemas son propios de la compañía.

Es de mucha importancia que el departamento de auditoría interna tenga auditores de sistemas para evaluar la integridad de estos sistemas así como cualquier proceso de interface desarrollada para trasladar información a los nuevos sistemas adquiridos.

3.1.4 Dispositivos móviles

Handheld's

El término handheld, handheld computer o handheld device, es un anglicismo que traducido al español significa “de mano” (computadora o dispositivo de mano) y describe al tipo de computadora portátil que se puede llevar en una mano mientras se utiliza. Una de las funciones más importantes de los organizadores digitales es la sincronización con los ordenadores personales. Ésto permite la actualización del directorio, haciendo que la información del computador y de la agenda digital sea la misma. La sincronización también evita la pérdida de la información almacenada en caso de que el accesorio se pierda, sea robado o destruido. Otra ventaja es que se puede ingresar información mucho más rápido desde el computador y transmitirla luego al dispositivo.²⁷

²⁶Alexan, V. (2016). Oracle. Recuperado el 27 de julio de 2018 de <https://www.monografias.com/trabajos25/oracle/oracle.shtml>

La sincronización se realiza mediante un programa que entregan los fabricantes, los más conocidos son el HotSync Manager (Palm OS), el ActiveSync (Windows XP); Windows Mobile Device Center (para Windows Vista y Windows 7) y iTunes (iPhone X).²⁷

Windows Embedded Handheld, tiene una compatibilidad con Windows Mobile 6.5 y se presenta como un dispositivo portátil de empresa, dirigido a minoristas, empresas y otras empresas que confían en la informática portátil.²⁸

El paquete de compra de las handheld's, acompañan software desarrollados para sincronizar la información con los sistemas contables más desarrollados a nivel mundial (SAP).

²⁷ Creative Commons. (2013, 13 de enero). Handheld. Recuperado el 27 de julio de 2018 de <https://es.wikipedia.org/wiki/PDA>

²⁸ Joris, E. (2005). Windows Embedded Handheld. Recuperado el 27 de julio de 2018 de https://www.microsofttranslator.com/bv.aspx?from=en&to=es&ref=SERP&rr=UC&a=https%3a%2f%2fen.wikipedia.org%2fwiki%2fWindows_Mobile%3fbr%3dro%26

CAPÍTULO IV

4.1 AUDITORÍA INTERNA ENFOCADA A LA MITIGACIÓN DE RIESGOS

El auditor, no importando si es interno o externo debe aplicar los altos estándares para la ejecución de la auditoría, debe / puede usar las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS), ya que da lineamientos del comportamiento del auditor, por ejemplo cuando el auditor interno adquiere por primera vez su puesto dentro de una compañía es necesario que tenga claro cuál es el giro del negocio y los procedimientos establecidos por la dirección; implementando la sección 300 de las NIAS (Normas Internacionales de Auditoría), el auditor puede realizar entrevistas, recorridos por cada ciclo de transacciones para identificar riesgo y así dar respuestas para poderlos mitigar.

Las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) son las normas específicas que proporcionan al auditor interno un marco de requisitos básicos en la práctica profesional del auditor interno.

El auditor interno debe considerar el Código de Ética Profesional del Auditor, ya que en la práctica muchas veces los auditores internos están expuestos a ciertas amenazas de interés personal, financiero entre otros, así como encuentros indirectos de amistades dentro de la corporación.

El auditor interno, también debe considerar normas ISO emitidas para el desarrollo y aplicación de su ejercicio, como por ejemplo la ISO 31000 está diseñada para la evaluación y gestión de riesgos; la ISO 9001 sistema de gestión de calidad.

El auditor interno puede aplicar los estándares emitidos por COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) ya que hace referencia de los principales factores que el auditor debe considerar para la evaluación del control interno, ya que éste fue un complemento derivado de la Ley de Sarbanes Oxley cuyo objetivo es mitigar el riesgo de fraude (surgió por la quiebra de grandes empresas en EEUU).

El auditor interno debe de estar actualizado no solo en las normas mencionadas anteriormente, sino también en normativas que regulan la preparación de los estados financieros como los son la NIIC, NIIF, normativas locales del país en donde reside la compañía.

4.1.1 Control interno

Antecedentes y evolución

Si bien en un principio el control interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. El origen del control interno suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. (2:5)

La causa principal que dio origen al control interno fue la "gran empresa" a finales del siglo anterior, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a ésto, comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control, como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades; el desarrollo industrial y económico de los negocios, propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la imperiosa necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones. (2:5)

Los contadores idearon la "comprobación interna" para asegurarse contra posibles errores y fraudes. La comprobación interna es el término con el que se llamaba a lo que es hoy "control interno", que era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados; que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica. El término de control interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución. (2:6)

A nivel mundial se le ha prestado una mejor atención a la necesidad de elevar las exigencias en los controles internos, a partir de la década del 70, por el descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, por lo que terceras personas quisieron conocer por que los controles internos de las entidades no habían prevenido a la administración de la ocurrencia de esas ilegalidades. (2:6)

El control interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales; generalmente el control interno se ha considerado como un tema reservado solamente para los contadores. (2:6)

El amplio conjunto de actividades que son necesarias conocer y dominar en la dirección de una empresa, ocupa un lugar importante el control interno, el cual reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. (2:6)

El propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización. Está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo está funcionando como debe. Los controles internos se implantan para mantener la entidad en la dirección de sus objetivos y tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no intencionales en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes. (2:6)

Se comenzaron a ejecutar una serie de acciones a partir de los años 80 en diversos países desarrollados con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el control interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados sobre éste, con el objetivo de que los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados con dicho concepto. (2:7)

Concepto de control interno

Es un proceso diseñado para proveer razonablemente seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición permite tener un acercamiento a la visión de control interno de los negocios de los dirigentes con los ejecutivos principales, de hecho, ellos a menudo hablan en términos de control y existir o vivir en control.²⁹

En materia de control interno se emitió en 1992 el Informe COSO (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendaron: el Instituto Americano de contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Administración y Contabilidad y el Instituto de Ejecutivos Financieros.²⁹

El documento “Internal Control Integrated” emitido por “Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)” define el control interno, describe sus componentes y suministra un criterio con el cuál los sistemas de información pueden ser evaluados. El documento ofrece una guía para informe al público del control interno y provee materiales que los gerentes, auditores y otros pueden utilizar para evaluar un sistema de control interno.²⁹

Ambiente de control

Establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control y provee disciplina y estructura, y comprende:

- Comunicación y cumplimiento forzoso de la integridad y de los valores éticos. La efectividad de los controles no puede estar por encima de la integridad y los valores éticos de la gente, considerados como elementos esenciales en el diseño, administración, supervisión y seguimiento de los otros componentes. Son producto de los estándares éticos y de comportamiento de la entidad, de la manera como se comunican, y de la manera como se hace obligatorio su cumplimiento en la práctica.²⁹
- Compromiso por la competencia. La competencia es el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas y/o trabajo del individuo.²⁹
- Participación de quienes están a cargo del gobierno. La conciencia de control está influenciada por quienes están a cargo del gobierno, la extensión de su participación y escrutinio de las actividades, la información que reciben, y su interacción con los auditores.²⁹
- Filosofía y estilo de operación de la administración. comprenden un rango amplio de características, actitudes y acciones hacia la presentación de informes financieros frente al procesamiento de información y frente a las funciones y el personal de contabilidad.²⁹
- Estructura organizacional. Provee la estructura conceptual dentro de la cual se planean, ejecutan, controlan, y revisan sus actividades por el logro de objetivos amplios de la entidad. Considera las áreas claves de autoridad y responsabilidad y las líneas apropiadas de información.²⁹
- Asignación de autoridad y responsabilidad. Este factor incluye la manera como se asignan la autoridad y la responsabilidad por las actividades de operación y la manera como se establecen las jerarquías de relación y autorización. Incluye las políticas relacionadas con las prácticas de negocio apropiadas, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos provistos para llevar a cabo las obligaciones.²⁹
- Políticas y prácticas de recursos humanos. Se relacionan con contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación, y acciones remediales.²⁹

Proceso de valoración de los riesgos de la entidad

Proceso para identificar y responder a los riesgos de negocio y los resultados que de ello se derivan. Incluye la manera como la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación de estados financieros que da origen a una presentación razonable, en todos los aspectos importantes de acuerdo con las políticas y procedimientos utilizados para la contabilidad y presentación de informes financieros, estima su importancia, valora la probabilidad de su ocurrencia, y decide las acciones consiguientes para administrarlos.²⁹

Los riesgos relevantes para la presentación de informes financieros incluyen eventos y circunstancias externos e internos que pueden ocurrir y afectar de manera adversa la habilidad de una entidad para iniciar, registrar, procesar e informar datos financieros consistentes con las aseveraciones de la administración contenidas en los estados financieros.²⁹

Procedimientos de control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, tiene diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales. Generalmente son relevantes para una auditoría que categoriza las políticas y procedimientos que se relacionan con lo siguiente:

- Revisiones de desempeño. Incluyen revisiones versus presupuestos, pronósticos, y desempeño del período anterior; relacionan diferentes conjuntos de datos (de operación o financieros), junto con acciones de investigación y correctivas.²⁹
- Procesamiento de información. Se desarrolla para verificar la exactitud, integridad, y autorización de las transacciones. Los dos agrupamientos más amplios de los procedimientos de control de los sistemas de información son “controles de aplicación” (procesamiento de aplicaciones individuales, ayudan a asegurar que las transacciones ocurrieron, están autorizadas, y están completa y exactamente registradas y procesadas) y “controles generales” (incluyen controles sobre los centros de datos y las operaciones de las redes; adquisición y mantenimiento del software del sistema; seguridad de acceso; y adquisición, desarrollo, y mantenimiento del sistema de aplicación).²⁹

- **Controles físicos:** Comprenden la seguridad física de los activos, incluyendo salvaguardas adecuadas tales como instalaciones aseguradas, acceso seguro a activos y registros; autorización para el acceso a programas de computación y archivos de datos; y conteo y comparaciones periódicos con las cantidades que se muestran en los registros de control.²⁹
- **Segregación de funciones:** La asignación de gente diferente para las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar transacciones y mantener la custodia de los activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitirle a cualquier persona que se encuentre en posición de perpetrar y ocultar errores o fraude en el curso normal de las obligaciones del auditor.²⁹

4.1.2 COSO

Antecedentes

El "Informe Coso" sobre control interno publicado en Estados Unidos en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. (2:11)

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo las siglas COSO (Committee of Sponsoring Organizations). (2:11)

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que al nivel de las organizaciones públicas o privadas de la auditoría externa a de los niveles académicos o legislativos, se cuente un con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados. (2:11)

²⁹ Romero, J.(2012). Control interno. Recuperado el 01 de agosto de 2018 de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-del-control-interno/>

Primero que todo y siguiendo el modelo de control interno (COSO), se presentan los seis aspectos significativos y relevantes de analizar.³⁰

- El entorno de control.
- La evaluación de los riesgos.
- Las actividades de control.
- La comunicación.
- La información.
- La supervisión.³⁰

El entorno del control

El entorno de control marca las pautas de comportamiento en una organización y por lo tanto mantiene una influencia directa en el nivel de percepción del personal respecto al mismo. Motivo por el cual se debe revisar, por ejemplo:

- La integridad y los valores éticos. La existencia de códigos de conducta, políticas y prácticas relacionadas con las prácticas profesionales aceptables. Pautas establecidas por La gerencia sobre las incompatibilidades o pautas esperadas de comportamiento ético y moral. La forma en que se llevan a cabo las negociaciones con los empleados, proveedores, clientes, inversionistas, acreedores, compañías de seguros, competidores directos, entre otros.³⁰
- Compromiso de competencia profesional.
 - a) La existencia de descripciones de cargo, formales e informales.
 - b) La existencia de descripciones de funciones, respecto al cargo asignado.
 - c) La existencia de un organigrama claro y detallado.
- Consejo de administración o comité de auditoría.
 - a) La independencia de los asesores externos (abogados, auditores, etc.).
 - b) La frecuencia y oportunidad de las reuniones con la gerencia, director financiero, contador general, auditores externos e internos.

- c) La oportunidad y el alcance en que se facilita la información a los miembros del consejo o comité de auditora que permita supervisar los objetivos y las estrategias, la situación financiera, así como los resultados de explotación, entre otros.

- Filosofía de dirección y el estilo de gestión.
 - a) Es necesario revisar la naturaleza de los riesgos empresariales aceptados, vale decir, si la dirección en su totalidad participa a menudo en operaciones de alto riesgo para la sociedad.
 - b) Revisar la frecuencia con que se llevan a cabo los contactos o reuniones entre la alta dirección y la dirección operativa, sobre todo cuando se ubican en zonas geográficas diferentes y distanciadas.
 - c) Revisar la presentación de la información financiera (memorias anuales, actas de reuniones de directorio, planificación estratégica, tratamiento contable de acuerdo a normas, etc.). Cabe destacar que se debe revisar la veracidad de los documentos auditados.

- Estructura organizativa.
 - a) Revisar la idoneidad de la estructura organizacional y su real capacidad para proporcionar flujos de información a los distintos departamentos que la requieran.
 - b) Analizar la suficiencia de la responsabilidad de los directivos claves y su conocimiento y responsabilidad.

- Asignación de autoridad y responsabilidad.
 - a) Revisar la asignación de responsabilidad y delegación de autoridad para hacer frente a las metas y objetivos organizativos, funciones operativas y responsabilidades en cuanto a los sistemas de información y la autorización para la gestión del cambio.
 - b) La existencia de normas y procedimientos escritos y conocidos respecto del control, incluyendo las descripciones de puestos de trabajo.

- Políticas y prácticas de Recursos Humanos.
 - a) Revisar si existen políticas vigentes, procedimientos adecuados.
 - b) Revisar la idoneidad de los candidatos a los puestos de trabajos por ejercer y en ejercicio.
 - c) Revisar la idoneidad de los criterios utilizados en la cultura organizacional, sobre todo para retener y promocionar a los empleados.³⁰

Identificación y evaluación de riesgos

Todos los riesgos existentes en las empresas vienen dados por los objetivos, en esta etapa revisaremos los riesgos relacionados a los objetivos, partiendo por:

- Objetivos relacionados con las operaciones, ellos se refieren a la eficacia y eficiencia en las operaciones, incluyendo los objetivos de rendimiento y rentabilidad y por supuesto la salvaguarda de los recursos contra posibles pérdidas. Estos objetivos varían en función de la elección de la dirección respecto a estructuras y rendimientos.³⁰
- Objetivos relacionados con la información financiera, ello, referente a la preparación de los estados financieros, que por supuesto sean fiables.³⁰
- Objetivos de cumplimiento, ellos se refieren al cumplimiento de leyes y normas vigentes en la actualidad.³⁰

En todas las sociedades, los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos como internos, como, por ejemplo:

- Factores externos
 - a) Avances tecnológicos.
 - b) Necesidad o expectativas cambiantes de los clientes.
 - c) Competencia agresiva a nivel de mercado.
 - d) Nuevas normas y reglamentaciones.
 - e) Desastres naturales.
 - f) Cambios económicos.

- Factores internos
 - a) Sistemas informáticos con averías u obsoletos.
 - b) Cambios de responsabilidad en directivos o puestos a nivel de gerencia.
 - c) Descuadre en la naturaleza de las actividades.
 - d) Un consejo de administración o comité de auditoría débil.³⁰

Análisis de riesgos

Luego de identificar los riesgos a nivel de entidad y actividad, se debe seguir una metodología.

Normalmente se incluyen:

- Estimación de la importancia del riesgo.
- Evaluación de la probabilidad de ocurrencia o que se materialice el riesgo.
- Gestión del riesgo, es decir evaluación del mismo.³⁰

Actividad de control

Consiste en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección.³⁰

- Controles sobre las operaciones del centro de procesos de datos.
- Controles sobre el software utilizado.
- Controles sobre la seguridad de acceso.
- Controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.
- Controles sobre los procesos de tesorería.
- Controles sobre los procesos de custodia de valores.
- Controles sobre la recepción, custodia y salida de mercaderías.
- Controles sobre el proceso de remuneraciones.
- Controles sobre el proceso de contabilización, declaración y pago de los impuestos mensuales.
- Controles sobre el uso de los activos (camionetas, herramientas, sistemas computacionales).
- Entre otros.

Los controles deben ser:

- Controles preventivos.
- Controles detectivos.
- Controles correctivos.
- Controles tecnológicos.
- Controles administrativos.³⁰

Información y comunicación

Esta debe ser necesaria para identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Dentro de las auditorías se debe tener muy presente los cinco (5) puntos más importantes sobre “La Comunicación y La Información”, vale decir:

- Contenido. ¿Se considera toda la información necesaria?
- Oportunidad. ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad. La Información disponible, ¿es la más reciente?
- Exactitud. ¿Los datos proporcionados son los correctos?
- Accesibilidad. ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas no adecuadas?

Tener presente sobre la información y comunicación que:

- La información, se debe obtener de manera externa e interna.
- La información debe ser proporcionada por personas adecuadas, con el máximo de detalle y oportunidad, demostrándonos que su responsabilidad es eficiente y eficaz.
- La revisión de los sistemas de información, deben ser con el criterio que se nos plantea sobre el efecto de lograr tanto los objetivos generales de la entidad como los de cada actividad auditada.
- El apoyo de la dirección, en la entrega de información es indispensable y necesaria y se pone de manifiesto en la aportación de los recursos adecuados, tanto humanos como financieros.

- Tener presente que la comunicación debe ser eficaz hacia el personal, sus funciones y responsabilidades.
- Se deben establecer líneas de comunicación para la denuncia de posibles actos indebidos.
- La comunicación debe siempre ser horizontal, debe haber integridad y oportunidad en la información.³⁰

Supervisión

Siempre es necesario realizar actividades de supervisión o seguimientos a los niveles y sistemas de control interno.³⁰

El alcance y la frecuencia de la evaluación o seguimiento del control interno varían según la magnitud de los riesgos objetos de control y la importancia de los controles para la reducción de los mismos. Así, los controles que actúan sobre los riesgos de mayor prioridad y los más críticos para la reducción de un determinado riesgo serán objeto de una evaluación con más frecuencia.³⁰

4.1.3 NIEPAI

Normas internacionales para la práctica profesional de la auditoría interna

Los trabajos que lleva a cabo auditoría interna son realizados en ambientes legales y culturales diversos, para organizaciones que varían según sus propósitos, tamaño y estructura, y por personas de dentro o fuera de la organización. Si bien estas diferencias pueden afectar la práctica de la auditoría interna en cada ambiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos y la actividad de auditoría interna. (4:1)

El propósito de las Normas es:

- Orientar en la adhesión a los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

³⁰ Campos, J. (2018). Control interno modelo Coso. Recuperado el 02 de agosto de 2018 de <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/1088-auditoria-interna-basada-en-coso-en-una-empresa-comercial>

- Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor añadido.
- Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización. (4:1)

Las Normas son un conjunto de requisitos basados en principios, de cumplimiento obligatorio, que consisten en:

- Declaraciones de requisitos esenciales para el ejercicio de la auditoría interna y para evaluar la eficacia de su desempeño, que son internacionalmente aplicables a nivel de las personas y a nivel de las organizaciones.
- Interpretaciones que aclaran términos o conceptos dentro de las Normas. (4:1)

Las Normas se conforman en dos categorías principales: Normas sobre Atributos y sobre Desempeño. Las Normas sobre Atributos tratan las características de las organizaciones y las personas que prestan servicios de auditoría interna. Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría interna y proporcionan criterios de calidad con los cuales puede evaluarse el desempeño de estos servicios. Las Normas sobre Atributos y sobre Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna. (4:2)

Las Normas de Implantación amplían las Normas sobre Atributos y Desempeño proporcionando los requisitos aplicables a los servicios de aseguramiento (A) y consultoría (C). (4:2)

Los servicios de aseguramiento comprenden la tarea de evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores internos, para expresar opiniones o conclusiones respecto de una entidad, operación, función, proceso, sistema u otros asuntos. La naturaleza y el alcance de un trabajo de aseguramiento están determinados por el auditor interno. Por lo general intervienen tres partes en los servicios de aseguramiento: (1) la persona o grupo directamente implicado en la entidad, operación, función, proceso, sistema u otro asunto, es decir el dueño del proceso (2) la persona o grupo que realiza la evaluación, es decir el auditor interno y (3) la persona o grupo que utiliza la evaluación, es decir el usuario. (4:2)

Los servicios de consultoría son por naturaleza consejos, y son desempeñados, por lo general, a pedido de un cliente. La naturaleza y el alcance del trabajo de consultoría están sujetos al acuerdo

efectuado con el cliente. Por lo general existen dos partes en los servicios de consultoría: (1) la persona o grupo que ofrece el consejo, es decir el auditor interno, y (2) la persona o grupo que busca y recibe el consejo, es decir el cliente del trabajo. Cuando desempeña servicios de consultoría, el auditor interno debe mantener la objetividad y no asumir responsabilidades de gestión. (4:2)

Las Normas se aplican a los auditores internos individualmente y a la actividad de auditoría interna. Todos los auditores internos son responsables de cumplir con las Normas relacionadas con la objetividad, aptitud, cuidado profesional y las Normas relevantes para el desempeño de su trabajo. Los Directores de Ejecutivos Auditoría son además responsables de que la actividad de auditoría interna cumpla con las Normas. (4:2)

En el caso de que los auditores internos o la actividad de auditoría interna no puedan cumplir con ciertas partes de las Normas por impedimentos legales o de regulaciones, deberán cumplir todas las demás partes y efectuar la correspondiente declaración. (4:2)

Si las Normas se utilizan junto con requerimientos emitidos por otros organismos de regulación, las comunicaciones de auditoría interna podrán mencionar el uso de otros requerimientos cuando sea apropiado. En este caso, si la actividad de auditoría interna manifiesta conformidad con las Normas y existiesen inconsistencias entre las Normas y otros requerimientos, los auditores internos y la actividad de auditoría interna deberán cumplir con las Normas y podrán también cumplir con los otros requerimientos en caso de que dichos requerimientos sean más restrictivos. (4:2)

La elaboración y revisión de las Normas es un proceso continuo. El Comité de Normas Internacionales de Auditoría Interna realiza un extenso proceso de consulta y debate antes de emitir las Normas. Esto incluye la solicitud de comentarios en todo el mundo mediante el proceso de borrador de exposición. Todos los borradores de exposición son colocados en la página web del Instituto de Auditores Internos Global además de ser distribuidos a todos los Institutos de Auditores Internos locales. (4:2,3)

4.1.4 Normas ISO

Conocidas como Sistemas de Gestión Normalizados, Los sistemas de gestión también conocidos como SG están pensados para contribuir a la gestión de procesos generales o específicos de una organización y tienen como finalidad establecer y alcanzar unos objetivos definidos. Las organizaciones que los ponen en marcha obtienen numerosas ventajas de su aplicación.³¹

De Calidad:

- ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.
- ISO 9004 Gestión para el Éxito Sostenido de una Organización.
- ISO IEC 17025 Requisitos que Deben Cumplir los Laboratorios de Ensayo y Calibración.
- ISO TS 16949 Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Riesgos y Seguridad

- OHSAS 18001 Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.
- ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ISO 22000 Seguridad Alimentaria.
- ISO 22301 Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- ISO 27001 Seguridad de la Información.
- ISO 28000 Seguridad en la Cadena de Suministro.
- ISO 31000 Gestión de riesgos.
- ISO 39001 Seguridad Vial.

Las normas ISO son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. Hasta el momento ISO (International Organization for Standardization), ha publicado alrededor de 19.500 normas internacionales que se pueden obtener desde la página oficial de ISO (<http://www.iso.org/>).³¹

³¹ ISOTools. (2018). Normas ISO. Recuperado el 02 de agosto de 2018 de <https://www.isotools.org/normas/>

ISO 9001

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. ³¹

Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.³¹

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y éstos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones. ³¹

La norma ISO 9001 busca sin cesar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos. ³¹

- Alcance.
- Referencias normativas.
- Términos y definiciones.
- Contexto de la Organización.
- Liderazgo.
- Planificación.
- Soporte
- Operación.
- Evaluación del desempeño.
- Mejora.

ISO 31000

La ISO 31000 es una norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones.³²

Esta norma fue publicada en noviembre del 2009 por la Organización Internacional de Normalización (ISO) en colaboración con IEC (International Electrotechnical Commission- Comisión Electrotécnica Internacional), y tiene por objetivo que organizaciones de todos los tipos y tamaños puedan gestionar los riesgos en la empresa de forma efectiva, por lo que recomienda que las organizaciones desarrollen, implanten y mejoren continuamente un marco de trabajo cuyo objetivo es integrar el proceso de gestión de riesgos en cada una de sus actividades.³²

Como complemento a esta norma se ha desarrollado otro estándar: la ISO 31010 “Gestión del riesgo. Técnicas de evaluación de riesgos”. Esta norma provee de una serie de técnicas para la identificación y evaluación de riesgos, tanto positivos como negativos.³²

El estándar ISO 31000:2009 está estructurado en tres elementos claves para una efectiva gestión de riesgos:

- Los principios para la gestión de riesgos: para una mayor eficacia, la gestión del riesgo en una organización.
- La estructura de soporte o marco de Trabajo. El objetivo de este elemento es integrar el proceso de gestión de riesgos con la dirección, para que esta adquiriera un fuerte compromiso con la implantación de la Gestión del Riesgo. En este caso la norma establece una serie de órdenes que debe cumplir la gerencia para asegurar la efectividad de la gestión de riesgos.
- El proceso de gestión de riesgos: este proceso consta de tres etapas: establecimiento del contexto, valoración de riesgos y tratamiento de los mismos.³²

³² ISOTools. ISO 31000 El valor de la gestión de riesgos en las organizaciones. Recuperado el 20 de agosto de 2018 de https://www.isotools.org/pdfs-pro/ebook-iso-31000-gestion-riesgos-organizaciones.pdf?_hsenc=p2ANqtz-8fGjSJB5wNPn9ayOF-fHHNJZeVOzby4CAj5Op4XTBIyqAfj-eX6f3drEonaU9N7moQQMVnA77aEW6DMZ5MMiBYgoxHmg&_hsmi=25816197

4.1.5 La ética del auditor

El valor de la auditoría depende de la independencia del auditor

La ética se puede definir como un conjunto de principios o valores morales. Cada persona tiene un conjunto de valores, aunque sean explícitos o no. El comportamiento ético es necesario para que la sociedad funcione de manera ordenada. (7:74)

A continuación, se detallan los principios éticos principales asociados al comportamiento:

- Confiabilidad.
- Respeto.
- Equidad y justicia.
- Interés en los demás.
- Civilidad.

Confiabilidad

Incluye honestidad, integridad, confianza y lealtad. La honestidad requiere de fe para transmitir la verdad. Integridad significa que la persona actúa de acuerdo a su conciencia sin que le importe la situación. Confianza significa hacer todos los esfuerzos posibles para cumplir con los compromisos. La lealtad es la responsabilidad de promover y proteger los intereses de ciertas personas y organizaciones. (7:74)

Respeto

Incluye nociones como urbanidad, cortesía, dignidad, tolerancia, aceptación. Una persona respetuosa trata a otra con consideración y acepta las diferencias y creencias del individuo sin prejuicios. (7:74)

Responsabilidad

Significa ser responsable por las acciones de uno y ejercer moderación. La responsabilidad también significa buscar la excelencia y dar ejemplo lo cual incluye la perseverancia y compromiso en la mejora continua. (7:74)

Equidad y justicia

Incluyen cuestiones de igualdad, imparcialidad, proporción, franqueza y proceso debido. Un trato imparcial significa que situaciones similares se deben de manejar de manera congruente. (7:74)

Interés en los demás

Significa estar genuinamente preocupado por el bienestar de otros, lo que significa actuar de forma altruista y mostrar benevolencia.

Civilidad

Incluye obedecer las leyes y hacer todo lo necesario para que la sociedad funcione incluyendo actividades como votar, servir en los juicios y conservar los recursos. (7:74)

Código de conducta profesional

El de Código de Conducta del Profesional del AICPA proporcionan normas generales de conductas, ideales y reglas de conducta: El código consta de cuatro partes:

- Principios.
- Reglas de conducta.
- Interpretaciones de regla de conducta.
- Reglamentos éticos. (7:80)

La sección del código del AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos) que se refiere a los principios de conducta profesional contiene una explicación general de ciertas características que debe poseer un CPA. La sección de principios consta de dos partes principales: seis principios éticos y el análisis de los mismos. A continuación, se detalla un resumen de los principios antes mencionados:

- Responsabilidades.
- Interés Público.
- Integridad.

- Objetividad e independencia.
- Cuidado debido.
- Alcance y naturaleza de los servicios. (7:85)

Responsabilidades

Los miembros deben de poner en práctica juicios profesionales y morales sensibles en todas sus actividades. (7:85)

Interés público

Los miembros deben aceptar la obligación de actuar de una forma que sirva, al interés público, honrar la confianza pública y demostrar compromiso con el profesionalismo. (7:85)

Integridad

Para mantener y ampliar la confianza pública, los miembros deben de cumplir con todas sus responsabilidades con el más alto sentido de integridad. (7:85)

Objetividad e Independencia

Los miembros deben extremar su objetividad y estar libres de conflictos de intereses en el cumplimiento de sus responsabilidades profesionales. En la parte pública deben de ser independientes de hecho y apariencia cuando lleven a cabo auditorías u otros servicios de certificación. (7:85)

Cuidado debido

Los miembros deben de vigilar las normas técnicas y éticas de la profesión, esforzarse de forma continua para mejorar la competencia y calidad de sus servicios y descargar responsabilidad profesional en el que tenga la mejor capacitación de sus colegas. (7:85)

Alcance y naturaleza de los servicios

En la parte pública los miembros deben de vigilar los principios del código de conducta profesional al determinar el alcance y naturaleza de los servicios que deben proporcionar.

(7:85)

4.1.6 La auditoría interna

Auditoría interna es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos, para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones. (6:11)

La auditoría interna es una función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de los negocios, los sistemas y los procesos. La función de auditoría interna provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización. (6:11)

Propósito de la auditoría interna

Con base en la aplicación de un enfoque que asegure eficiencia de los procesos de administración de riesgos, de control y gobierno, es propósito de auditoría interna entregar a la administración resultados cualitativos, independientes, confiables, oportunos y objetivos: además de asistir a las organizaciones públicas y privadas a alcanzar sus metas y objetivos. (6:11)

Alcance de la auditoría interna

El alcance de la función de auditoría interna en una organización es amplio e involucra aspectos como los siguientes: revisar, y evaluar la eficacia en las operaciones, la confiabilidad en la información financiera y operativa, determinar e investigar fraudes, las medidas de protección de activos y el cumplimiento con leyes y regulaciones; involucra también el asegurar apego a las políticas y los procedimientos instaurados en la organización. Es importante resaltar que los auditores internos no son responsables de la ejecución de las actividades de la organización por lo

que sólo proponen a la administración y el consejo de administración (o su equivalente) medidas para el mejor desempeño de las responsabilidades de éstos. (6:11)

Como resultado del gran alcance de la función de auditoría interna, los auditores internos deben contar con amplios conocimientos y sólida información académica y profesional. Como piedra angular para un sólido proceso de gobierno, la auditoría interna representa el puente entre la administración y el consejo; así mismo, apunta al clima ético y la eficiencia. (6:11)

Función de la auditoría interna

Las unidades de auditoría interna deben brindar sus servicios a toda la organización constituyendo un "mecanismo de seguridad" con el que cuenta la dirección para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno. (2:59)

La unidad de auditoría interna, al estar subordinada al primer nivel de dirección, puede practicar los análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considere necesarios en las distintas áreas o ciclos de operaciones. (2:59)

La auditoría interna debe vigilar, en representación de la dirección, el adecuado funcionamiento del sistema, informando oportunamente a aquella sobre su situación. Por su parte, los mecanismos y procedimientos del sistema de control interno protegen aspectos específicos de la operatoria, para brindar una razonable seguridad del éxito en el esfuerzo por alcanzar los objetivos de la organización. (2:59)

Algunas tareas de la Auditoría Interna, que tributan a su función preventiva, son:

- Comprobar el cumplimiento del sistema de control interno y sus adecuaciones autorizadas, determinando su calidad, eficiencia y fiabilidad, así como la observancia de los componentes en que se fundamenta. (2:59)
- Verificar el cumplimiento de las normas de contabilidad y de las adecuaciones que, para la entidad, hayan sido establecidas. (2:59)
- Comprobar la calidad y oportunidad del flujo informativo y observar el cumplimiento de las funciones, autoridad y responsabilidad en cada ciclo de operaciones. (2:60)

- Verificar la calidad, fiabilidad y oportunidad de la información que rinde la entidad, realizando los análisis correspondientes de los indicadores de desempeño. (2:60)
- Comprobar el cumplimiento de la legislación económico-financiera vigente. (2:60)
- Comprobar el cumplimiento de normas de todo tipo, resoluciones, circulares, instrucciones, etc., emitidas tanto internamente, como por los niveles superiores de la economía y el Estado. (2:60)
- Verificar la calidad, eficiencia y confiabilidad de los sistemas de procesamiento electrónico de la información, con énfasis en el aseguramiento de la calidad de su control interno y validación. (2:60)

Comunicación e información

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de informes a terceros. (2:60)

También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: “las responsabilidades del control han de tomarse en serio”. Los trabajadores tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades están relacionadas con el trabajo de los demás. (2:60)

Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros: como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. (2:61)

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. (2:61)

Los informes deben transmitirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz., incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. (2:61)

Contenido y flujo de la información

La información debe ser clara y con un grado de detalle ajustado al nivel de la toma de decisiones. Se debe referir tanto a situaciones externas como internas, a cuestiones financieras como operacionales; o sea, ver cada aspecto sobre la base del ratio general de la información, desde la base hasta lo que se persigue. (2:65)

Para el caso de los niveles directivo y gerencial, los informes deben relacionar el desempeño con los objetivos y metas fijados. El flujo de información debe circular en todos los sentidos; ascendente, descendente, horizontal y transversal. (2:65)

Es fundamental para la conducción y control de la entidad disponer de la información satisfactoria, a tiempo y en el lugar necesario. Por tanto, el diseño del flujo informativo y su posterior funcionamiento adecuado deben constituir preocupaciones centrales para los responsables de la entidad para la toma de decisiones, de lo contrario, de nada serviría. (2:65)

De igual manera existen mecanismos que suministran la información a las personas adecuadas, con el detalle suficiente y en el momento preciso, y permiten que se cumpla con la responsabilidad eficiente y eficazmente. En tal sentido se consideran:

- Los directivos de la entidad reciben las informaciones como resultado de un análisis financiero o de gestión de la entidad, que les permite identificar la acción necesaria en lo sucesivo. (2:66)

- La información que se envía posee el detalle necesario no solo para el entendimiento de quienes la utilizaran, sino que este en correspondencia con los objetivos de la entidad, así como con su misión y visión. (2:66)
- Se envía solo la información necesaria a las áreas que corresponda y no la misma información a todos los directivos, lo que nos trae consigo que en su mayoría fuera totalmente desestimada, por falta de concreción. (2:66)

Calidad de la información

La información disponible en la entidad debe cumplir con los atributos de: contenido apropiado, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad. Esta norma plantea los aspectos a considerar con vistas a formar juicios sobre la calidad de la información que utiliza una entidad y hacen imprescindible su confiabilidad. Es deber de la autoridad superior, responsable del control interno, esforzarse por obtener un grado adecuado de cumplimiento de cada uno de los atributos mencionados. (2:66)

Para ello se puede crear, desarrollar o revisar los sistemas e información en base a un plan estratégico, vinculado a la estrategia global de la entidad, orientado a la consecución de los objetivos globales de la misma y los específicos de cada actividad; por ejemplo, la entidad posee un mecanismo (que pudiera ser un grupo o comité de planificación o asesorías) que identifica las necesidades de información que surjan, lo que se aprueba a nivel de empresa, uniones de empresas, sectoriales o ministerios. La calidad de la información se refiere a los siguientes aspectos:

- Relevancia que la información se ajuste a las necesidades de su usuario.
- Adecuación que trate sobre el tema requerido.
- Precisión que dé exactamente lo que se pide de ella.
- Exhaustividad que se disponga de la mayor parte de la información relevante dentro de unos márgenes, sobre el aspecto deseado.
- Fiabilidad que la información sea cierta, que se confíe en la fuente de procedencia.
- Direccionamiento que llegue a la persona adecuada.

- Puntualidad que lo haga en el momento oportuno, ni antes ni después de las necesidades del usuario.
- Con un nivel de detalle ni excesivo ni insuficiente. Es conveniente que una misma información sea ofrecida en varias versiones para que el usuario pueda elegir aquella que le será relevante.
- Formato que la presentación de la información, de manera textual, grafica o combinada responda a las expectativas del usuario.
- Comprensibilidad que se entienda por quien la vaya a utilizar.
- Comunicabilidad que se transmita a través de un canal adecuado. (2:67)

4.1.7 Planeación de la auditoría

La etapa de planeación de la auditoría del control interno es la comprensión del negocio de la entidad, su entorno y los componentes del control interno.³³

A los procedimientos de auditoría dirigidos a obtener tal entendimiento se les conoce como “procedimientos de valoración de riesgos” dado que alguna de la información obtenida mediante el desarrollo de tales procedimientos puede ser usada por el auditor como evidencia de auditoría.³³

Para obtener un entendimiento de la entidad, su entorno y los componentes de control interno, el auditor debe desarrollar los siguientes procedimientos de valoración:

- Indagaciones a la administración y a otros al interior de la entidad.
- Procedimientos analíticos.
- Observación e inspección.
- Otros procedimientos de auditoría que sean apropiados.³³

4.1.8 Entendimiento de la entidad por ciclo de transacciones

Aunque las empresas tienen diferentes clases de transacciones según sus características, para efectos prácticos pueden organizarse de acuerdo con el desarrollo normal de las mismas y presentarse en los siguientes ciclos típicos aplicables en general a la mayoría de los negocios:

- Ciclo de ingresos/cuentas por cobrar. Venta de bienes y servicios a terceros.
- Ciclo de compras. Adquisición de activos de capital, mano de obra, servicios importantes a cambio de efectivo.
- Ciclo de nómina o personal. Erogaciones y transacciones de los RR.HH.
- Ciclo de tesorería. Manejo de los fondos de la empresa; comienza con el reconocimiento de los ingresos, incluye la distribución del efectivo en las operaciones corrientes y otros usos y termina con el retorno de éste a los inversionistas y acreedores.
- Ciclo de producción. Transformación de los activos adquiridos en bienes y servicios para la venta.
- Ciclo de información financiera. Preparación de estados financieros que resumen el resultado de las actividades del negocio a una fecha o por un período determinado.³³

Cada ciclo comprende una o más funciones, las cuales son tareas o segmentos de un sistema que procesa de manera lógica las transacciones. En cada ciclo se utilizan ciertos asientos contables, documentos y archivos.³³

Ejemplos a considerar en la comprensión de la entidad por ciclo de transacciones

A continuación, se presentan algunos puntos de control interno para la auditoría por ciclos de transacción:

Como primer paso, deberá conocer cuál es el giro del negocio, estructura de gobierno, identificar el personal clave, estructura de la organización y las principales áreas, solicitando el organigrama

³³ Romero, J. (2012). Planeación de la auditoría. Recuperado el 04 de agosto de 2018 de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-del-control-interno/>

de la entidad, luego agendar entrevistas con cada personal clave para el entendimiento de los procesos. A continuación, se detallan algunos puntos a considerar en los principales ciclos de transacción de una compañía:

<p>Contabilidad (elaboración y preparación de estados financieros), captura de información en el sistema</p>	<p>Sistemas contables, aplicativos, interfaces en cuanto a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cierre diario y mensual, 2. Elaboración de pólizas contables, 3. Consolidación de estados financieros, 4. Preparación, revisión y autorización de estados financieros, 5. Usuarios autorizados para registros contables, 6. Pólizas manuales y pólizas automáticas, 7. Autorización de pólizas manuales, 8. Proceso de validación de pólizas automáticas, 9. Elaboración, administración de integraciones de activos y pasivos, 10. Estructura en general/módulos de todas las transacciones del sistema para realizar consultas.
<p>Ingresos/cuentas por cobrar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro contable de ingresos, interfaces, automáticos y manuales, 2. Tipos de productos/servicios por empresas, 3. Contratos, manejo de expedientes, 4. Facturación, anulaciones, 5. Registro de facturación por prestación de servicio, 6. Mantenimiento de archivo maestro de clientes, creación en el sistema, codificación, modificación, evaluación de clientes, formularios., 7. Establecimiento de términos de contratos con clientes, control de cumplimiento de términos de contrato, límite de días crédito.,

	<ol style="list-style-type: none"> 8. <i>¿Quién realiza la facturación?,</i> 9. <i>Cuadros/cortes de facturación,</i> 10. <i>¿Quién tiene el control de formas de facturaciones físicas/facturación electrónica?,</i> 11. <i>Mantenimiento del archivo del libro de ventas/servicios,</i> 12. <i>¿Quién elabora el registro contable del ingreso?</i> 13. <i>¿El registro de los ingresos es manual (alguien digita las facturas) o automático (en el momento que se genera la factura) ?,</i> 14. <i>Tipos de reportes a la gerencia,</i> 15. <i>Políticas de ventas/prestación de servicios al crédito,</i> 16. <i>Control de expedientes de crédito,</i> 17. <i>Bitácora de la persona que realizó el alta de clientes en el sistema,</i> 18. <i>Auxiliar de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos,</i> 19. <i>Política para el cálculo de la estimación para cuentas incobrables.,</i> 20. <i>Porcentajes de estimación,</i> 21. <i>Documentación que soporta una cuenta dada de baja/proceso de cobro.</i>
<p>Tesorería</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Emisión de cheques, control de formas de cheques,</i> 2. <i>¿Quiénes firman y autorizan los cheques?,</i> 3. <i>Transferencias entre cuentas bancarias, ¿Quién tiene autorización para realizar una transferencia electrónica por pagos?,</i> 4. <i>¿Qué bitácora queda en una transferencia de fondos (o sea que se pueda identificar qué persona la realizó) ?,</i> 5. <i>Pagos a proveedores,</i> 6. <i>Préstamos bancarios, ¿Quién autoriza realizar un préstamo?,</i>

	<p>7. <i>¿Préstamos entre relacionadas?,</i></p> <p>8. <i>¿Cuáles son las condiciones de los préstamos?,</i></p> <p>9. <i>¿Con qué entidades tienen los préstamos?,</i></p> <p>10. <i>Custodia de los contratos/ cruce de cartas,</i></p> <p>11. <i>¿Cada cuánto pagan intereses?,</i></p> <p>12. <i>¿Generan algún reporte a las entidades prestadoras?,</i></p> <p>13. <i>¿Quién realiza la contabilización de los préstamos e intereses?,</i></p> <p>14. <i>Mantenimiento del archivo maestro de préstamos,</i></p> <p>15. <i>¿Quién elabora las conciliaciones bancarias / periodicidad de elaboración/autorización y revisión?</i></p> <p>16. <i>¿Cuentan con estados de cuenta originales físicos o electrónicos?,</i></p> <p>17. <i>¿Qué tipos de cuentas manejan, de ahorro/ monetarias/plazo/inversiones y para qué se usan?,</i></p> <p>18. <i>¿Generan algún tipo de interés las cuentas monetarias/de ahorro/ y sus porcentajes?,</i></p> <p>19. <i>¿Para qué usan cada cuenta de cada banco (ingresos, pagos, nómina, etc.) ?,</i></p> <p>20. <i>¿Quiénes poseen firmas autorizadas en los bancos?.</i></p>
<p>Activo fijo</p>	<p>1. <i>Adiciones (autorizaciones, registros contables), bajas (autorizaciones, traslado a cuentas de orden), cálculo de depreciaciones (registro contable y proceso),</i></p> <p>2. <i>Mantenimiento de archivo maestro de activos fijos o auxiliar,</i></p> <p>3. <i>Transacciones/módulos en el sistema para realizar las consultas de activos fijos,</i></p> <p>4. <i>Hojas de responsabilidad de Activos Fijos,</i></p> <p>5. <i>Custodia de Activos fijos,</i></p>

	<ol style="list-style-type: none"> 6. <i>Codificación de activos fijos,</i> 7. <i>Proceso de solicitud y compra de pedidos de activos fijos,</i> 8. <i>Administración de los activos totalmente depreciados,</i> 9. <i>Documentos que amparan una baja de activos fijos por venta, por deterioro, pérdida, etc.</i>
<p><i>Nómina</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ingreso y egreso de personal,</i> 2. <i>Cálculo de nómina, pago de nómina y registro contable,</i> 2.1 <i>Marcaje de horas (con el dedo, firmas, etc.),</i> 3. <i>Asignación del código de empleado,</i> 4. <i>Proceso en el sistema para el alta de un empleado,</i> 5. <i>Bitácora de la persona que ingresó el empleado en el sistema/planilla,</i> 6. <i>Lectura del código de ética y confidencialidad,</i> 7. <i>Tipos de nómina,</i> 8. <i>Periodicidad de pago de sueldos,</i> 9. <i>Horas extras y su autorización,</i> 10. <i>¿El cálculo de la nómina es manual (Excel) o automático (en sistema) ?,</i> 11. <i>Proceso de desembolso de nómina.,</i> 12. <i>Pagos por medio de cheques,</i> 13. <i>Autorización de transferencias,</i> 14. <i>Recibos de empleados como constancia de que, si recibieron su sueldo,</i> 15. <i>Servicios temporales,</i> 16. <i>Elaboración de finiquitos,</i> 17. <i>Documentos que acompañan los finiquitos,</i> 18. <i>Proceso de baja de empleados en el Sistema,</i> 19. <i>Tipos de prestaciones laborales y sus porcentajes,</i> 20. <i>Tipos de bonificaciones,</i>

	<p>21. <i>Proceso de registro de tiempos,</i></p> <p>22. <i>Jornadas de trabajo,</i></p> <p>23. <i>¿Poseen algún outsourcing o compañía relacionada que recluta al personal?,</i></p> <p>24. <i>Beneficios a empleados,</i></p> <p>25. <i>Capacitación al personal,</i></p> <p>26. <i>Cálculo de comisiones,</i></p> <p>27. <i>Control y supervisión de empleados.</i></p>
<p>Gastos</p>	<p>1. <i>Proceso de solicitud de pedidos, órdenes de compra,</i></p> <p>2. <i>Tipo de transacción/módulo en el sistema que graba las solicitudes y las órdenes de compra,</i></p> <p>3. <i>Autorizaciones de solicitudes y órdenes de compras,</i></p> <p>4. <i>Bitácora de la persona y departamento quien realizó la solicitud en el sistema,</i></p> <p>5. <i>Proveedores únicos, licitaciones, contratos,</i></p> <p>6. <i>Servicios contratados,</i></p> <p>7. <i>Presupuesto anual de gastos,</i></p> <p>8. <i>¿Cuántas cotizaciones realizan por compra y por monto?,</i></p> <p>9. <i>Proceso de desembolsos,</i></p> <p>10. <i>Niveles de autorización para realizar un desembolso,</i></p> <p>11. <i>Altas de proveedores/ formularios de altas,</i></p> <p>12. <i>Mantenimiento de archivo maestro de proveedores,</i></p> <p>13. <i>Control de cuentas por pagar,</i></p> <p>14. <i>Plazo máximo para cancelar una cuenta por pagar.</i></p>

4.1.9 Procedimientos básicos de auditoría

Todas las pruebas de auditoría, tanto sustantivas como de cumplimiento, se instrumentan o materializan por medio de una serie de procedimientos específicos:

Pruebas de control

Son aquellas destinadas a la revisión de los procesos administrativos se estén llevando adecuadamente, de acuerdo a procedimientos (documentados y no documentados) y políticas (autorizaciones, revisiones).

Pruebas Sustantivas

Se orientan a obtener evidencia de la siguiente manera:

Evidencia física. Permite identificar la existencia física de activos (dinero, efectos por cobrar, existencias, inmovilizados, etc.), cuantificar las unidades en poder de la empresa y especificar la calidad de los activos.³⁴

Evidencia documental. La verificación de documentos (facturas, nóminas, contratos, talones, etc.).³⁴

Evidencia por medio de registros contables. Los registros contables constituyen una evidencia válida e importante, resumen todo el proceso de contabilización de las operaciones realizadas por la compañía. Son elementos imprescindibles para la preparación de los estados financieros.³⁴

Entre las pruebas sustantivas podemos tener:

- Confirmaciones.
- Inspección/observación.
- A detalle.
- Revisión de documentos (montos teóricos versus lo contabilizado).³⁴

Pruebas analíticas o globales

Evidencia por medio de comparaciones y ratios. La comparación de las cantidades indicadas por las cuentas de Activo, Pasivo, Ingresos y Gastos a una fecha determinada con los saldos

correspondientes al período o períodos precedentes es un medio sencillo para localizar cambios significativos que deberán ser explicados al auditor. No son evidencias por sí mismas; mediante comparaciones y ratios puede investigar *cualquier evento inusual*.³⁴

Evidencia por medio de cálculos. Consiste en realizar cálculos y pruebas para verificar la precisión aritmética de saldos, registros y documentos.³⁴

Evidencia verbal. Por medio de preguntas a empleados y ejecutivos el auditor obtendrá evidencia verbal de múltiples hechos y acontecimientos para descubrir situaciones concretas que requieren investigación posterior por otros medios y confiar resultados ya obtenidos por otros tipos de evidencia.³⁴

- Recálculos.
- Expectativas/pruebas globales.
- Comparativos.
- Estadísticas.³⁴

Comparación de estados contables con registros

Este procedimiento implica comenzar a recorrer el camino inverso al seguido por la contabilidad. El proceso de auditoría nace con la identificación de los hechos reflejados en los estados contables para, después de evaluada su importancia relativa, comenzar a comprobar la razonabilidad de los mismos. Implica comparación de las cifras de los estados contables con los saldos que arrojan las cuentas mayores del sistema contable.³⁴

Revisión de registros

La auditoría parte de los registros sistemáticos, pasa por los cronológicos y llega hasta las evidencias documentales de los asientos contables. Es conveniente también realizar pruebas a partir de los comprobantes para asegurarse de que toda la operación ha sido contabilizada. Así como el procedimiento anterior era principalmente mecánico, éste requiere el empleo del juicio crítico. No basta la mera observación de comprobantes; es necesario tener presente los siguientes aspectos:

- Corrección del comprobante.
- Correcta contabilización de acuerdo a NIIF/NIC *o la base que esté llevando la compañía sobre la cual prepara sus estados financieros.*
- Su contenido responde a operaciones lógicas dentro de la actividad de la empresa.
- No todos los comprobantes tienen el mismo origen ni proveen la misma confiabilidad, podemos distinguir al respecto los siguientes tipos de comprobantes:
 - a) Comprobantes originados por la propia empresa (recibos, órdenes de compra, facturas).
 - b) Comprobantes originados fuera de la empresa (facturas de proveedores).
- Los segundos ofrecen al auditor más garantías que los primeros, y al mismo tiempo la confianza sobre los primeros puede también adquirir diversos grados:
 - a) Comprobantes cuya confiabilidad se encuentra, de alguna forma, fortalecida por la constancia de terceros.
 - b) Comprobantes preparados en un sector de la empresa, pero revisados internamente en otro sector.
 - c) Comprobantes emitidos por un solo sector o persona y no revisados posteriormente.
 - d) El grado de confiabilidad de cada uno de estos tipos de comprobantes será decreciente.³⁴

Inspecciones oculares

Se trata de verificar la existencia de algo. Puede ser también empleado para constatar la existencia de elementos representativos de cosas no tangibles.³⁴

Debe tenerse en cuenta que este procedimiento sólo prueba la existencia de la cosa física o del derecho de que se trate, pero no su propiedad, la que deberá ser constatada por otros medios. Deben tomarse todas las precauciones necesarias para asegurarse de que el recuento es completo.³⁴

El recuento por sí solo no basta; sus resultados deben ser controlados con los registros contables. Para que la anterior comparación tenga validez, es preciso asegurarse de que se han practicado todos los cortes contables del caso; es decir, que se ha contabilizado todo lo que corresponde y no se ha incluido el efecto de ninguna operación posterior al momento del recuento.³⁴

Obtención de confirmaciones de terceros

Es una de las pruebas más firmes que el auditor aplica, dado que proviene de una fuente cuya objetividad difícilmente pueda ser puesta en duda. Las confirmaciones pueden ser orales o escritas. La experiencia parece demostrar que quien suministra un informe por escrito pone mayor cuidado que quien lo hace oralmente, y por otra parte el auditor está en mejores condiciones de demostrar lo manifestado.³⁴

Este procedimiento brinda, normalmente, evidencia sobre la existencia de cosas no físicas, en general, y de cosas físicas en poder de terceros.³⁴

Las confirmaciones más usuales se refieren a:

- Saldos de operaciones con bancos y otras entidades financieras.
- Cuentas por cobrar (clientes, deudores).
- Cuentas por pagar (proveedores, acreedores).
- Existencias e inmovilizados en poder de terceros.
- Existencia de juicios a favor o en contra de la empresa.
- Inscripciones de bienes o derechos en registros públicos.

Para que el procedimiento bajo análisis asegure el máximo de confiabilidad en la información que se recibe es preciso ejercer sumo cuidado en cada una de las diferentes etapas que el proceso de obtención de confirmaciones implica.³⁴

4.1.10 Objetivos de la auditoría interna de cuentas por cobrar

Los créditos y las cuentas por cobrar constituyen un rubro de vital importancia en las empresas, por lo tanto, el auditor interno debe conocer y evaluar las políticas y procedimientos aplicados.³⁵

³⁴ Ruiz, E. (2013). Procedimientos básicos de auditoría. Recuperado el 05 de agosto de 2018 de <https://es.slideshare.net/elver-ruiz/1-as-pruebas-de-auditoria>

Los objetivos básicos que el auditor interno debe evaluar en la administración de cuentas por cobrar son:

- Garantizar información financiera confiable y oportuna relacionada al rubro de créditos y cuentas por cobrar.
- Establecer la validez de las cuentas por cobrar.
- Promover la eficiencia operativa de los créditos y cuentas por cobrar, evaluando que la políticas y procedimientos aplicados permitan alcanzar la mayor eficiencia, tales como: cobros realizados en el menor período posible, reducción al máximo de las cuentas incobrables, alta rotación de las cuentas por cobrar, evaluación del costo beneficio de las operaciones realizadas en los créditos y las cuentas por cobrar.
- Cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos aplicables a los créditos y las cuentas por cobrar en coordinación con otras actividades relacionadas de la entidad.³⁵

Procedimientos de control aplicables a las cuentas por cobrar

El auditor interno debe verificar la existencia de políticas y procedimientos aplicables a los créditos y cuentas por cobrar. Estas deben ser dictadas por la administración de la entidad para la salvaguarda los derechos de cobro, los cuales se recomiendan incluyan como mínimo los siguientes aspectos:

En el otorgamiento del crédito

- Que exista una solicitud con la información general del cliente.
- Que se incluyan informes de tipo financiero proporcionados por el cliente (estados financieros, estados de cuenta, etc.).
- Confirmación de referencias comerciales con empresas o personas individuales.
- Existencia de copia de los documentos de identificación del cliente (personales o de la entidad a la cual se otorga el crédito).
- Que exista evidencia de los análisis financieros realizados.
- Debe indicarse la autorización del crédito, el monto, las condiciones del mismo y los funcionarios responsables de la aprobación.³⁵

En las cuentas por cobrar

- Contar con un sistema que permita llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldo de los clientes; así como un análisis de antigüedad de saldos.
- Arqueos periódicos de facturas, documentos, títulos y/o contraseñas de pago.
- Confirmación de saldos con clientes, por correo y/o con visitas personales.
- Envío mensual de estados de cuenta.
- Corte de recibos de caja.³⁵

Evaluación de la administración de los créditos y cuentas por cobrar

El auditor interno debe realizar periódicamente pruebas que le permitan verificar que las políticas y procedimientos establecidos en la entidad, permiten alcanzar eficiencia y efectividad en la administración de los créditos y las cuentas por cobrar. Para la verificación de las políticas y procedimientos el auditor interno debe realizar pruebas y como mínimo verificar que:

- Exista un reporte de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar y que se analice.
- Existan políticas que promuevan la pronta recuperación de la cartera, tales como: descuentos por pronto pago, cobro de intereses por mora, etc.
- La recuperación de la cartera se efectúe dentro de los plazos establecidos.³⁵

Sistemas de procesamiento de datos

Cuando los registros de contabilidad incluyan procesamiento electrónico de datos, el auditor interno debe considerar la posibilidad de emplear software de auditoría.

En otros casos el auditor interno tiene preparación y experiencia para elaborar sus propios programas por computadora.

El objetivo principal del programa de auditoría en procesamiento electrónico de datos será realizar verificaciones por montos de cuentas por cobrar, cálculos en cargos y abonos, totales y subtotales y facilitar el análisis de antigüedad de saldos. El auditor debe verificar si no existen cuentas y códigos duplicados.

El auditor interno debe evaluar además los procedimientos de manejo del sistema de cuentas por cobrar, la segregación de funciones, procedimientos de verificación y registro de las transacciones relacionadas con esta cuenta, métodos de detección de errores, funcionamiento de equipo, archivos y llaves de seguridad.³⁵

El auditor interno debe familiarizarse con las políticas y procedimientos aplicados por la entidad relacionada con los créditos y cuentas por cobrar, para ello debe considerar los siguientes aspectos:

- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que aplique la entidad.
- Conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el otorgamiento de créditos y el control de las cuentas por cobrar.
- Identificar los puestos claves relacionados con los créditos y cuentas por cobrar.
- Conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares existentes para su control y administración.³⁵

Cuando al auditor le entregan la base de datos de la cartera por antigüedad de saldos debe de hacer procedimientos para verificar la integridad de ésta, como por ejemplo puede verificar que el número de facturas no estén duplicados, se podría hacer de la siguiente manera:

- *Adquiriendo un programa, como lo es ACL (access control list-lista de control de acceso), el cual permite analizar las bases de datos de muchas formas, entre las cuales concatenar información, verificar duplicidad, entre otros.*
- *Usando herramientas en Excel o funciones, como, se detalla en las siguientes páginas:*

a) Seleccionar la columna que se desea comprobar, seleccionar formato condicional, nueva regla.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Formato condicional' (Conditional Formatting) menu open. The 'Nueva regla...' (New Rule) option is selected. The spreadsheet contains a table with the following data:

	Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	país	Pais	Código de región	Región	Depto.	Código depto.	Mun
10															
11	100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Pedro F
12	100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Monjas
13	100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Manuel
14	100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Mataquescu
15	100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Monjas
16	100075	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	545	545	Tienda	Lote 30 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Monjas
17	110008	28/10/2017	10000002018	Abarroteria La Mejor	90	90	Abarroteria	Lote 10 Sector 45	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Pedro F
18	110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo	35,000	22,000	Depósito	Lote 15 Sector 10	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Mataquescu
19	110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer	105,000	15,000	Depósito	Lote 10 sector 87	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Mataquescu
20	110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	85,000	60,000	Tienda	Lote 45 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Pedro F

b) Aplicar formato únicamente a los valores únicos o duplicados, formato.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Nueva regla de formato' (New Format Rule) dialog box open. The dialog box is titled 'Nueva regla de formato' and has a close button (X) in the top right corner. It contains the following options for selecting a rule type:

- ▶ Aplicar formato a todas las celdas según sus valores
- ▶ Aplicar formato únicamente a las celdas que contengan
- ▶ Aplicar formato únicamente a los valores con rango inferior o superior
- ▶ Aplicar formato únicamente a los valores que estén por encima o por debajo del promedio
- ▶ **Aplicar formato únicamente a los valores únicos o duplicados** (This option is selected and highlighted in blue)
- ▶ Utilice una fórmula que determine las celdas para aplicar formato.

Below the rule type selection, there is a section for editing the rule description:

Editar una descripción de regla:

Dar formato a todo:

duplicado ▼ valores en el rango seleccionado

Vista previa: Sin formato establecido [Formato...]

Buttons: [Aceptar] [Cancelar]

The background spreadsheet shows a table with the following data (rows 10-20):

Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto	PT. No.	CL.1	Fecha
100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000			
100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000			
100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000			
100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000			
100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000			
100075	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina				
110008	28/10/2017	10000002018	Abarrotería La Mejor				
110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo	35,000			
110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer	105,000	15,000	Depósito	Lote 10 sector 87
110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	85,000	60,000	Tienda	Lote 45 Manzana 65

Below this table, there is another table with columns: Código de región, Región, Depto., Código depto., Mun.

Código de región	Región	Depto.	Código depto.	Mun.
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquescu
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquescu
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquescu
06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F

c) Indicar que el relleno será de color azul (o de otro color).

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Formato de celdas' (Format Cells) dialog box open. The 'Relleno' (Fill) tab is selected. The 'Color de fondo' (Background color) is set to a dark blue color. The 'Color de Trama' (Pattern color) is set to 'Automático'. The 'Efectos de relleno' (Fill effects) and 'Más colores...' (More colors...) buttons are visible. The background spreadsheet shows a table with columns: Factura, Fecha, Código de cliente, Nombre cliente, Código de región, Región, Depto., Código de depto., and Municipio. The data rows are numbered 11 to 20.

	Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Código de región	Región	Depto.	Código de depto.	Municipio
11	100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Pedro E
12	100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Monjas
13	100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Manuel
14	100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Mataquescu
15	100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Monjas
16	100075	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Monjas
17	110008	28/10/2017	10000002018	Abarrotería La Mejor	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Pedro E
18	110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Mataquescu
19	110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer	06	Sur-orient	Jalapa	1122	Mataquescu
20	110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	06	Sur-orient	Jalapa	1122	San Pedro E

d) Seleccionar la fuente de color blanco.

The image shows the Microsoft Excel interface with the 'Formato de celdas' (Format Cells) dialog box open. The 'Fuente' (Font) tab is active, and the 'Color' (Color) section is expanded to show the 'Blanco, Fondo 1' (White, Background 1) color selection. The spreadsheet in the background contains the following data:

Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente
100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza
100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer
100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito
100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná
100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición
100075	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina
110008	28/10/2017	10000002018	Abarrotería La Mejor
110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo
110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer
110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo

e) Dar aceptar.

CASO PRÁCTICOV4.xlsx - Excel

Inicio | Insertar | Diseño de página | Fórmulas | Datos | Revisar | Vista

Formato condicional | Dar formato como tabla | Estilos de celda | Insertar | Eliminar | Formato | Autosuma | Rellenar | Borrar | Ordenar y filtrar | Buscar y seleccionar

B10 | Factura

1 PANDA-COLA, S.A.
 2 CARTERA DE CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SA
 3 DEPARTAMENTO DE JALAPA
 4 AL 07 DE ENERO DE 2018
 5 AUDITORÍA INTERNA 2018
 6 CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Nueva regla de formato

Seleccionar un tipo de regla:

- ▶ Aplicar formato a todas las celdas según sus valores
- ▶ Aplicar formato únicamente a las celdas que contengan
- ▶ Aplicar formato únicamente a los valores con rango inferior o superior
- ▶ Aplicar formato únicamente a los valores que estén por encima o por debajo del promedio
- ▶ Aplicar formato únicamente a los valores únicos o duplicados
- ▶ Utilice una fórmula que determine las celdas para aplicar formato.

Editar una descripción de regla:

Dar formato a todo:
 duplicado valores en el rango seleccionado

Vista previa: AaBbCcYyZz

Formato... | Aceptar | Cancelar

	Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Mon	Código de región	Región	Depto.	Código depto.	Mun
11	100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F
12	100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
13	100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel
14	100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesu
15	100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
16	100075	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina		06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
17	110008	28/10/2017	10000002018	Abarrotería La Mejor		06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F
18	110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo	35,000	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesu
19	110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer	105,000	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesu
20	110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	85,000	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F

f) Se presentará el siguiente resultado, mostrando los valores duplicados, aplicar un filtro para seleccionar los datos de color azul.

CASO PRÁCTICO V4.xlsx - Excel

Inicio Inserir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer?

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

B10 Factura

1															
2	PANDA-COLA, S.A.														
3	CARTERA DE CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS														
4	DEPARTAMENTO DE JALAPA														
5	AL 07 DE ENERO DE 2018														
6	AUDITORÍA INTERNA 2018														
7	CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES														
8															
9	<input checked="" type="checkbox"/>														
10	Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	Código de país	País	Código de región	Región	Depto.	Código depto.	Mun
11	100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F
12	100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
13	100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel
14	100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquescu
15	100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
16	100075	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	545	545	Tienda	Lote 30 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas
17	110008	28/10/2017	10000002018	Abarrotería La Mejor	90	90	Abarrotería	Lote 10 Sector 45	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F
18	110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo	35,000	22,000	Depósito	Lote 15 Sector 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquescu
19	110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer	105,000	15,000	Depósito	Lote 10 sector 87	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquescu
20	110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	85,000	60,000	Tienda	Lote 45 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro F

- *También es muy importante concatenar todos los campos, para verificar la duplicidad en general de la información. Puede usar la fórmula “concatenar”, y sobre el campo (columna) concatenado volver a realizar el procedimiento anterior para verificar la duplicidad. Muchas veces pueda ser que los datos se repitan, pero siempre existirá una llave primaria que será la que diferenciará la información de los clientes, como por ejemplo pueda haber número de facturas con el mismo número de correlatividad, pero la serie puede ser diferente.*
- *Muchas veces al descargar la información de los sistemas, pueda resultar que la información de la cartera de clientes no tenga el campo de los días de atraso y categoría, por lo que se emplea demasiado tiempo para categorizar por vencimiento. Para realizar la separación de la cartera por antigüedad de saldos puede usar la fórmula en Excel “si.conjunto”, como se detalla en las siguientes páginas:*

a) Ingresar la fecha de corte sobre la cual se realizará la revisión, por ejemplo, se estará evaluando la cartera de clientes por antigüedad de saldos al 07 de enero de 2018.

CASO PRÁCTICOV4.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compar

Normal Ver salt. Diseño Vistas Regla Barra de fórmulas Líneas de cuadrícula Encabezados Zoom 100% Ampliar selección Nueva ventana Organizar todo Inmovilizar Dividir Ocultar Ver en paralelo Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas Macros

V10 : X ✓ fx 7/01/2018

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	V	W	X	
1													
2		PANDA-COLA, S.A.											
3		CARTERA DE CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS						PT. No.	CL.1	Fecha			
4		DEPARTAMENTO DE JALAPA						Hecho por	XP	7/01/2018			
5		AL 07 DE ENERO DE 2018						Revisado por	JF	7/01/2018			
6		AUDITORÍA INTERNA 2018											
7		CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES											
8													
9		Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	Corte	Días de atraso	Categoría	
10		100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	7/01/2018	469	>1 año	
11		100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	7/01/2018	200	>120 días	
12		100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	7/01/2018	165	>120 días	
13		100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	7/01/2018	135	>120 días	
14		100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	7/01/2018	104	>90 días	
15		110007	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	545	545	Tienda	Lote 30 Manzana 65	7/01/2018	102	>90 días	

b) Obtener los días de atraso restando la fecha de corte versus la fecha de la factura o fecha de vencimiento del documento.

CASO PRÁCTICOV4.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compart

Normal Ver salt. Diseño Vistas Regla Barra de fórmulas Líneas de cuadrícula Encabezados Zoom 100% Ampliar selección Nueva ventana Organizar todo Inmovilizar Dividir Ocultar Mostrar Ver en paralelo Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas Macros

SUMA : X ✓ fx =+V10-C10

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	V	W	X	
1													
2		PANDA-COLA, S.A.											
3		CARTERA DE CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS							PT. No.	CL.1	Fecha		
4		DEPARTAMENTO DE JALAPA							Hecho por	XP	7/01/2018		
5		AL 07 DE ENERO DE 2018							Revisado por	JF	7/01/2018		
6		AUDITORÍA INTERNA 2018											
7		CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES											
8													
9		Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	Corte	Días de atraso	Categoría	
10		100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	7/01/2018	=+V10-C10		
11		100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	7/01/2018	200	>120 días	
12		100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	7/01/2018	165	>120 días	
13		100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	7/01/2018	135	>120 días	
14		100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	7/01/2018	104	>90 días	
15		110007	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	545	545	Tienda	Lote 30 Manzana 65	7/01/2018	102	>90 días	

c) Aplicar la fórmula si.conjunto para obtener el resultado de la categoría de la antigüedad. =SI.CONJUNTO

(W10>365;">1año";W10>120;">120días";W10>90;">90días";W10>60;">60días";W10>30;">0 días";W10<31;"Corriente").

CASO PRÁCTICOV4.xlsx - Excel

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Normal Ver salt. Diseño Vistas Regla Barra de fórmulas Líneas de cuadrícula Encabezados Zoom 100% Ampliar selección Nueva ventana Organizar todo Inmovilizar Ocultar Mostrar Dividir Ver en paralelo Desplazamiento sincrónico Restablecer posición de la ventana Cambiar ventanas Macros

SUMA =SI.CONJUNTO(W10>365;">1 año";W10>120;">120 días";W10>90;">90 días";W10>60;">60 días";W10>30;">30 días";W10<31;"Corriente")

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	V	W	X	
1													
2		PANDA-COLA, S.A.											
3		CARTERA DE CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS						PT. No.	CL.1	Fecha			
4		DEPARTAMENTO DE JALAPA						Hecho por	XP	7/01/2018			
5		AL 07 DE ENERO DE 2018						Revisado por	JF	7/01/2018			
6		AUDITORÍA INTERNA 2018											
7		CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES											
8													
9		Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	Corte	Días de atraso	Categoría	
10		100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	7/01/2018	469	=	
11		100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	7/01/2018	200	SI.CONJUN	
12		100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	7/01/2018	165	TO(W10>	
13		100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	7/01/2018	135	365;">1	
14		100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	7/01/2018	104	año";W10>	
15		110007	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	545	545	Tienda	Lote 30 Manzana 65	7/01/2018	102	120;">120	

d) Usar tablas dinámicas para la presentación de los resultados, seleccionar la base de datos, seleccionar insertar tabla dinámica.

CASO PRÁCTICOV4.xlsx - Excel

Archivo Inicio **Insertar** Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Tabla dinámica Tablas dinámicas recomendadas Tabla Ilustraciones

Tabla dinámica
Permite disponer y resumir fácilmente datos complejos en una tabla dinámica.
Información: puede hacer doble clic en un valor para ver los valores detallados que conforman el total resumido.

Más información

TIENDAS LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS

PT. No.	CL.1	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018



DEPARTAMENTO DE JALAPA
AL 07 DE ENERO DE 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	Código de país	País	Código de región	R
100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	1	Guatemala	06	Sur
100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	1	Guatemala	06	Sur
100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	1	Guatemala	06	Sur
100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	1	Guatemala	06	Sur
100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	1	Guatemala	06	Sur

a) Presionar aceptar.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Insertar' tab active. A data table is visible with columns for 'Factura', 'Fecha', 'Código de cliente', 'Nombre cliente', 'Dirección', 'Código de país', 'País', and 'Código de región'. A dialog box titled 'Crear tabla dinámica' is open, allowing the user to select data for analysis. The dialog box options are as follows:

- Seleccione los datos que desea analizar:**
 - Seleccione una tabla o rango**
 - Tabla o rango: CL:1!\$B\$10:\$AA\$74
 - Utilice una fuente de datos externa
 - Elegir conexión...
 - Nombre de conexión:
 - Usar el modelo de datos de este libro
- Elija dónde desea colocar el informe de tabla dinámica:**
 - Nueva hoja de cálculo**
 - Hoja de cálculo existente
 - Ubicación:
- Elija si quiere analizar varias tablas:**
 - Agregar estos datos al Modelo de datos

The 'Aceptar' button is highlighted, indicating the user's intention to proceed with the selected options.

b) *Buscar categoría.*

The image shows the Microsoft Excel interface with the 'Herramientas de tabla dinámica' (PivotTable Tools) ribbon selected. The ribbon includes tabs for 'Análisis' and 'Diseño'. The 'Análisis' tab is active, showing options like 'Insertar Segmentación de datos', 'Insertar escala de tiempo', and 'Conexiones de filtro'. The 'Diseño' tab shows options like 'Actualizar', 'Cambiar origen de datos', and 'Acciones'. The 'Campos, elementos y conjuntos' group is expanded, showing 'Campos, elementos y conjuntos', 'Herramientas OLAP', and 'Relaciones'. The 'Herramientas' group shows 'Gráfico dinámico', 'Tablas dinámicas recomendadas', and 'Mostrar'. The task pane on the right is titled 'Campos de tabla..' and contains a search box with 'categoría' entered. Below the search box, there is a list of results with 'Categoría' checked. The task pane also has sections for 'Arrastrar campos entre las áreas siguientes:' with 'Filtros', 'Columnas', 'Filas', and 'Valores'.

Para generar un informe, elija los campos de la lista de campos de la tabla dinámica.

c) Arrastrar la palabra “categoría” a la sección de columnas.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the following elements:

- Ribbon:** Inicio (Home) tab is active, showing Font, Alignment, Number, Styles, and Cells groups.
- Worksheet:** The active cell is D3. The PivotTable is located in cells A3:G4.
- PivotTable:**

Etiquetas de columna						
Corriente	>30 días	>60 días	>90 días	>120 días	>1 año	Total general
- Task Pane (Campos de tabla..):** Shows the PivotTable fields. The 'Categoría' field is selected in the 'Columnas' section.

d) Buscar la palabra saldo y arrastrarla al área de valores.

The screenshot shows Microsoft Excel with a PivotTable. The PivotTable is located in the range D3:H5. The filter is 'Etiquetas de columna' and the values are 'Saldo'. The task pane 'Campos de tabla' is open on the right, showing 'Saldo' selected in the 'Valores' area. The PivotTable data is as follows:

	Corriente	>30 días	>60 días	>90 días	>120 días	>1 año	Total general
Suma de Saldo	461,319	112,000	90	50,545	47,000	10,000	680,954

e) Buscar la palabra *municipio*, y arrastrar a la sección de filas.

The screenshot shows the Excel interface with a dynamic table. The table has the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3	Suma de Saldo	Etiquetas de columna						
4	Etiquetas de fila	Corriente	>30 días	>60 días	>90 días	>120 días	>1 año	Total general
5	Mataquescuintla	74,321	37,000			8,000		119,321
6	Monjas	131,038			50,545	24,000		205,583
7	San Manuel Chaparrón	36,200				15,000		51,200
8	San Pedro Pinula	219,760	75,000	90			10,000	304,850
9	Total general	461,319	112,000	90	50,545	47,000	10,000	680,954
10								
11								
12								
13								
14								

The task pane on the right shows the 'Campos de tabla..' section. In the 'Filtros' section, 'municipio' is selected. In the 'Columnas' section, 'Filas' is selected and 'Municipio' is chosen from the dropdown menu.

De muchas formas se pueden usar las tablas dinámicas para presentar resultados.

Técnicas y procedimientos de auditoría interna a las cuentas por cobrar

Mediante las entrevistas y/o flujo grama, de las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos y control de las cuentas por cobrar, el auditor interno puede: Conocer cómo se llevan a cabo, las diferentes actividades relacionadas con el otorgamiento de los créditos y el control de las cuentas por cobrar. Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos indicados en los manuales o instructivos específicos.³⁵

El auditor interno debe obtener la información financiera necesaria para formarse un juicio de los créditos y las cuentas por cobrar, como integraciones, análisis de antigüedad de saldos, estadísticas de clientes y otros análisis financieros. Realizar revisiones analíticas que incluyan el comportamiento de los estados de cuentas por cobrar de los clientes.³⁵

Con el objeto de verificar los datos obtenidos en el análisis de la información, así como en las entrevistas y/o flujo gramas del procedimiento del otorgamiento de créditos y la administración de las cuentas por cobrar; el auditor interno debe examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones específicas que considere necesarias. A continuación, se mencionan algunas de ellas:

Familiarización

El auditor interno debe familiarizarse con las políticas y procedimientos aplicados por la entidad relacionada con los créditos y cuentas por cobrar, para ello debe considerar los siguientes aspectos:

- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que aplique la entidad.
- Conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el otorgamiento de créditos y el control de las cuentas por cobrar.
- Identificar los puestos claves relacionados con los créditos y cuentas por cobrar.
- Conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares existentes para su control y administración.
- Mediante las entrevistas y/o flujo grama, de las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos y control de las cuentas por cobrar, el auditor interno

puede conocer cómo se llevan a cabo, las diferentes actividades relacionadas con el otorgamiento de los créditos y el control de las cuentas por cobrar.

- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos indicados en los manuales o instructivos específicos.³⁵

Análisis de la información financiera

El auditor interno debe obtener la información financiera necesaria para formarse un juicio de los créditos y las cuentas por cobrar, como integraciones, análisis de antigüedad de saldos, estadísticas de clientes y otros análisis financieros. Realizar revisiones analíticas que incluyen el comportamiento de los estados de cuentas por cobrar de los clientes.³⁵

Examen de la documentación e investigación específica

Con el objeto de verificar los datos obtenidos en el análisis de la información, así como en las entrevistas y/o flujo gramas del procedimiento del otorgamiento de créditos y la administración de las cuentas por cobrar; el auditor interno debe examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones específicas que considere necesarias. A continuación, se mencionan algunas de ellas:

- Analizar los manuales de políticas y procedimientos, verificando su actualización y cumplimiento, principalmente en el otorgamiento de los créditos.
- Estudiar los registros contables, tanto principales como auxiliares y realizar los cortes de formas existentes, para comprobar su funcionalidad y uso adecuado.
- Evaluar el contenido, oportunidad, periodicidad, destino y utilidad de los informes relativos a las cuentas por cobrar.
- Elaborar en su caso, diagramas de flujo que muestren el recorrido que sigue el proceso de otorgamiento de créditos.
- Realizar los procedimientos de revisión analítica, que incluyan la rotación de las cuentas por cobrar, comparaciones periódicas y el análisis de la antigüedad de los saldos.

- Establecer el monto de las cuentas que se consideran de dudosa recuperación, con el propósito de crear las estimaciones contables necesarias y determinar si existen reclamos de entrega de productos o prestación de servicios.
- Revisar las notas de crédito y débito, principalmente las emitidas posteriormente al cierre de cada ejercicio contable.
- Practicar arquezos periódicos de los documentos que amparan el derecho de cobro de las cuentas por cobrar, cotejar el resultado con los registros principales y auxiliares de contabilidad.
- Confirmar los saldos de cuentas por cobrar periódicamente y de las respuestas obtenidas, cotejarlas con los registros auxiliares y principales de contabilidad y de existir diferencia que amparan el derecho de cobro, como colateral para obtener financiamiento, confirmar los detalles con los terceros involucrados.³⁵

4.1.11 Papeles de trabajo y evidencia de la auditoría

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente. Los papeles de trabajo cumplen principalmente los siguientes objetivos:

- Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
- Documentar el trabajo efectuado para futura consulta y referencia.
- Proporcionar la base para la rendición de informes.
- Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
- Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.

³⁵ Objetivo de la auditoría interna de las cuentas por cobrar. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=v2ahukewbjqhb8aneahxh0vmkhrqddlaqfjaaegqicbac&url=http%3a%2f%2ffiles.auditoria-4.webnode.es%2f200000014-97341982ea%2fguia%2520de%2520auditoria%2520interna%2520no.%252007.doc&usg=aovvaw0yt1t3zssuzlyodk5fiev>

- Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría y de que el trabajo se efectuó de conformidad con normatividad aplicable.
- Estudiar modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones.³⁶

Naturalezas y características

Los papeles de trabajo deberán:

- Incluir el programa de trabajo y, en su caso, sus modificaciones; el programa deberá relacionarse con los papeles de trabajo mediante índices cruzados.
- Contener índices, marcas y referencias adecuadas, y todas las cédulas y resúmenes que sean necesarios.
- Estar fechados y firmados por el personal que los haya preparado.
- Ser supervisados e incluir constancia de ello.
- Ser completos y exactos, a fin de que muestren la naturaleza y alcance del trabajo realizado y sustenten debidamente los resultados y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría.³⁶
- Redactarse con concisión, pero con tanta precisión y claridad que no requieran explicaciones adicionales.
- Ser pertinentes, por lo cual sólo deberán contener la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de la auditoría.
- Ser legibles, estar limpios y ordenados, y tener espacio suficiente para datos, notas y comentarios (los papeles de trabajo desordenados reflejan ineficiencia y permiten dudar de la calidad del trabajo realizado).³⁶

En cuanto a la “evidencia” contenida en los papeles de trabajo, éstos deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Suficiencia. Será suficiente la evidencia objetiva y convincente que baste para sustentar los resultados y recomendaciones que se presenten en el informe de auditoría.

- Competencia. Para que sea competente, la evidencia deberá ser válida y confiable; es decir, las pruebas practicadas deberán corresponder a la naturaleza y características de las materias examinadas.
- Importancia. La información será importante cuando guarde una relación lógica y patente con el hecho que se desee demostrar o refutar.
- Pertinencia. La evidencia deberá ser congruente con los resultados, conclusiones y recomendaciones de la auditoría.³⁶

Propiedad y confidencialidad

Los papeles de trabajo serán propiedad del órgano de control, por contener la evidencia de trabajos de auditoría realizados por su personal. Por tanto, su guarda y custodia serán responsabilidad de los auditores y, para evitar el riesgo de que se extravíen o sean utilizados indebidamente por terceras personas, las Direcciones de Auditoría deberán archivarlos en un sitio designado especialmente para ello, de preferencia bajo llave.³⁶

La confidencialidad está ligada al cuidado y diligencia profesional con que deberán proceder los auditores del órgano de control. Por contener información confidencial, el uso y consulta de los papeles de trabajo estarán vedados por el secreto profesional a personas ajenas a los auditores, salvo requerimiento o mandato de autoridad competente.³⁶

Formulación de los papeles de trabajo

Para diseñar las cédulas y su integración ordenada, es preciso considerar las necesidades de la revisión en función de los objetivos planteados y de las probables conclusiones a que se pretenda llegar, con objeto de que constituyan elementos prácticos para estructurar la información, su proceso y los resultados de los procedimientos aplicados. A continuación, se describen las cualidades que debe reunir una cédula para cumplir su cometido:

- Objetiva. Es decir, la información debe ser imparcial y lo suficientemente amplia para que el lector pueda formarse una opinión.
- De fácil lectura. Para lo cual su contenido se integrará de manera lógica, clara y sencilla.

- Completa. En cuanto a la naturaleza y alcance del trabajo de auditoría realizado, y sustentar debidamente los resultados, conclusiones y recomendaciones.
- Relacionar claramente. Los cruces entre las distintas cédulas (sumarias, analíticas y sub-analíticas, de tal manera que los índices y marcas remitan al lector a otros datos con facilidad.
- Ser pertinente. Por lo cual sólo deberá contener la información necesaria para cumplir el objetivo propuesto.³⁶

Estructura de los papeles de trabajo

La estructura de los papeles de trabajo, dependerán de los formatos estructurados por el Director o Gerente de Auditoría, hoy en día los papeles de trabajo (centralizadoras, sumarias, analíticas) se realizan en documentos electrónicos.

Éstos pueden o deben de tener:

- *Encabezado*
 - a) *Nombre de la compañía*
 - b) *Nombre de la auditoría*
 - c) *Fecha de la auditoría*
- *Introducción*
 - a) *Alcance*
 - b) *Objetivos*
 - c) *Procedimientos*
 - d) *Conclusiones*
- *Contenido del papel de trabajo*
 - a) *Centralizadoras*
 - b) *Sumarias*
 - c) *Analíticas*
 - d) *Otros*

³⁶ Palomino, J. (2010). Papeles de trabajo. Recuperado el 06 de agosto de 2018 de <http://juliaenauditoria.blogspot.com/p/papeles-de-trabajo.html>

- *Referencias (internas dentro del mismo documento y externas si se realizarán referencias externas).*
- *Marcas*
- *Nombre o iniciales del auditor que realizó y revisó.*

A diferencia de la auditoría externa, el auditor interno puede adecuar la centralizadora, sumaria y analíticas al trabajo que esté realizando.

4.1.12 El informe de auditoría interna

El auditor interno debe presentar por escrito el resultado final de toda evaluación, como evidencia del trabajo ejecutado y debe consistir en una declaración sencilla.³⁷

El informe debe contener una breve descripción del trabajo desarrollado, la identificación y cuantificación de las debilidades encontradas, así como las deficiencias en los procedimientos de control; las justificaciones y comentarios del personal involucrado y concluyendo con las recomendaciones.³⁷

El informe del auditor en el área de créditos y cuentas por cobrar debe ser enviado al órgano que reporta, el cual debe considerar la adopción de las medidas correctivas, siendo importante que el escrito en el informe y a las decisiones de la administración se les dé el seguimiento respectivo.

El auditor debe presentar las deficiencias encontradas, con una cuantificación del costo de las mismas y presentar sus recomendaciones en borrador y discutirlo con el personal involucrado, a fin de obtener sus puntos de vista, aprovechando su experiencia.³⁷

La discusión permitirá:

- Asegurarse que se trate de problemas cuya solución sea factible, en las circunstancias actuales o en un futuro inmediato.
- Cuantificar o estimar el impacto que tienen estos problemas en la operación y resultados de la empresa.
- Relacionar los problemas identificados con los establecidos en otras áreas.

- Establecer el costo-beneficio de las recomendaciones a sugerir.
- Presentar las deficiencias y sus recomendaciones de acuerdo a su prioridad.³⁷

Los informes emitidos por auditoría interna son el producto final de su trabajo, y son los entregables que se distribuye a las partes interesadas, razón por la cual es fundamental que tanto su estructura como su contenido reflejen un nivel adecuado de calidad.

La estructura del informe puede ser:

- *Fecha*
- *Destinatario (Gerente al que se le realizó la auditoría)*
- *Copia a los socios*
- *Nombre de la auditoría*
- *Objetivos*
- *Alcance*
- *Resultados (hallazgos)*
- *Recomendaciones*
- *Plan de acción*
- *Responsables del plan de acción*
- *Fecha para conclusión del plan de acción*
- *Firma del auditor interno*
- *Firma de las personas responsables de implementar las recomendaciones*

³⁷ El informe de auditoría interna. Recuperado el 18 de julio de 2018 de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahukewbjqhb8aneahxh0vmkhrqd dlaqfjaaegqicbac&url=http%3a%2f%2ffiles.auditoria-4.webnode.es%2f200000014-97341982ea%2fguia%2520de%2520auditoria%2520interna%2520no.%252007.doc&usg=aovvaw0yt1t3zzssuzlyodk5fiev>

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA PARA EVALUAR EL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CARBONATADAS

5.1 Caso práctico

5.1.1 Antecedentes de la industria -Panda Cola, S.A.-

Historia

Con más de 100 años de satisfacer al cliente, Panda Cola, S.A. fue establecida a través de la fusión de Bearcold y Pandafreshness. Ambas fueron creadas en los fines de 1916 por Jorge Adam García en el municipio de Amatitlán Guatemala; a fines de 1950 la compañía fue trasladada a zona 12, Petapa, Guatemala. Panda Cola comienza un programa de expansión durante las próximas décadas, la empresa abre más de una nueva planta al año. Panda Cola, S.A. es la primera en responder a la preferencia de los consumidores con botellas de plástico, reciclables, ligero y presenta la botella de dos litros de la industria.

Panda Cola, S.A. presenta un nuevo y moderno logotipo mirando aún con el esquema de un oso con la botella en la mano. Panda-Cola se convierte en el primer producto del consumidor guatemalteco comercializado y vendido en toda la república. En el año 1952 Panda-Cola se convierte en el refresco de cola número uno de los mercados guatemaltecos. En 1960 Panda-Cola hace publicidad historia en los comerciales de televisión más esperadas con la comercialización de música Panda-Cola se convierte en la elección de la nueva generación.

En 1980 Panda-Cola forma una fusión con una mezcla de sabores para desarrollar y comercializar bebidas variadas entre las cuales se pueden mencionar Bear-Cold (en honor a la compañía inicial con la cual se fusionó), siendo la siguiente bebida más demanda en los 80 por su típico sabor a limón, introduciendo así nuevos sabores de frescura. En el año 1990 se expande a México como cumplimiento de metas propuestas de inicio de alcance mundial.

En el año 1996 Panda Cola, S.A. adquiere productos de Hawai Company, Ltd. la mayor adquisición jamás realizada por la compañía. La compañía celebra su 100 aniversario de la creación de Panda Cola, S.A.

En el año 2010, Panda Cola, S.A. anuncia su intención de adquirir la empresa que produce bebidas energéticas denominada PowerRad S.A. cuyo resultado fue exitoso.

Actualmente, Panda Cola, S.A. cuenta con un portafolio de bebidas que ofrece diversidad de opciones para sus clientes y unidades, los productos están disponibles en todo el mundo incluyendo 20 marcas que cada una genera más de Q19MM de ventas anuales estimadas.

Marcas como Bear-Cold equilibran la cartera de productos con alta calidad y gran sabor de las bebidas carbonatadas, Bear-Cold es una de las marcas más confiables que mantiene liderazgo en el mercado en sus respectivas categorías los cuales se han convertido en las bebidas favoritas de los clientes.

Gobierno corporativo

La compañía ha adoptado normas integrales y políticas en algunas áreas que rigen las operaciones para proporcionar un marco de acciones junto con todos los colaboradores de la compañía. A continuación, se detallan los encargados de gobierno corporativo:

- Miguel Madrid Mansilla (Socio)
- Alejandro Vásquez, (Gerente General)
- Jorge Chuck, (Director de Auditoría)
- Julian Guerra, (Director Financiero)
- Gabriel Pérez, (Gerente de Cuentas por Cobrar)
- Mario Gómez, (Gerente de Ventas)
- Eddy Godoy, (Gerente de TI)
- Manuel Medina, (Gerente de Tesorería)
- Oscar Rich, (Gerente de Contabilidad)
- Jorge Reyes, (Gerente de Procesos)
- Manuel Medina, (Gerente de Tesorería)
- Otros

Competencia

A continuación, se detallan las compañías con las cuales compete por posición de marca y productos en el mercado:

- Cruge Cola, S.A.
- Bebidas Maya, S.A.
- Coala Co, S.A.

A continuación, se presenta un comparativo de los resultados proyectados en Q, pronosticados para el año 2018:

Rubro	Panda Cola	Cruge Cola	Bebidas Maya	Coala Co
Activos	100,074,608	95,435,625	80,425,623	72,223,524
Pasivos	49,701,264	53,365,845	45,625,325	40,215,642
Capital	50,373,344	42,069,780	34,800,298	32,007,882
Ventas	19,985,600	17,543,265	15,431,254	11,525,354
Ganancias	1,805,076	1,325,453	985,365	863,521

El auditor interno puede realizar varios comparativos con la información que pueda conseguir fiable para realizar los análisis respectivos (precios, productos, entre otros).

Abogados

A continuación, se detallan los nombre y bufete de abogados con los cuales la compañía mantiene relaciones:

- Juan Daniel García (Interno)
- Daniel Francisco Pérez (Interno)
- Gabriel Montenegro Sánchez (Interno)
- Toreto, Pérez y Asociados -Abogados y notarios- (Externo)

El auditor interno debe de conocer cuáles son las demandas en contra y a favor de la compañía, contingencias fiscales, entre otros, éstas deben de estar documentadas adecuadamente.

Factores internos y externos

Riesgo	Interno	Externo
Financiero	X	
Liquidez	X	
Operativo	X	
Legal		X
Económico	X	
Natural		X
Tecnológico	X	X

Riesgos financieros

La administración de Panda Cola, S.A. ha medido los riesgos del giro del negocio en la que se encuentra, adoptando las acciones que permitan neutralizarlos en forma oportuna. Las cuentas de los estados financieros están susceptibles a error o fraude.

Riesgo de crédito

Afecta las cuentas por cobrar. La compañía aún está en proceso de la elaboración de políticas y manuales de procedimiento. Por el monto para dar un crédito se obtiene información del cliente y se analiza para aprobación.

Riesgo de mercado

Afecta el flujo de efectivo. La compañía cuenta con la capacidad empresarial y de gestión para evaluar las variaciones imprevistas de los precios de mercado, instrumentos de negociación. Existe el riesgo de que la compañía tenga pérdidas por nuevos ingresos de mercados (competencia).

Riesgo de liquidez

Afecta el flujo de efectivo. Actualmente la compañía cuenta con una dirección financiera que evalúa los índices financieros para la toma de decisiones para cubrir cualquier obligación en corto plazo.

Riesgo de gestión operativa

Posibles pérdidas no ejecutar correctamente los procesos. Actualmente la compañía se encuentra en proceso de elaboración de procedimientos y políticas para el mejor funcionamiento de los procesos, por área y por colaborador a detalle.

Riesgo legal

Pérdidas por multas y cambios en leyes. La compañía cuenta con un departamento jurídico, el cual se mantiene actualizado en las nuevas normas, reformas del país, así como nuevas tendencias de reformas en el extranjero para mitigar las pérdidas por multas, malos cálculos de impuestos, confusión.

Riesgo económico

Incremento de gastos y pocas ventas. La compañía cuenta con departamento de planificación el cual realiza los presupuestos, mide las ejecuciones y proyecta fluctuaciones para mitigar futuras pérdidas en general.

Riesgo natural

Pérdidas por desastres naturales. La compañía cuenta con un departamento de Seguridad Física para mitigar cualquier accidente físico dentro de la compañía. La compañía cuenta con una diversidad de seguros de responsabilidad civil, seguros contra terremotos y otros daños que puedan causar los riesgos naturales.

Riesgo Tecnológico

Pérdidas por fallas en los sistemas. La compañía cuenta con un departamento de TI, el cual analiza las adquisiciones de nuevos softwares para la mayor realización efectiva de las operaciones de la empresa.

Las compañías deben de evaluar y analizar los riesgos de forma cualitativa y cuantitativa ponderando (alto, medio, bajo, leve, moderado, crítico) así como medir si éstos ocurran o no (poco probable o probable, aceptado, tolerancia). La administración debe de contar con los objetivos claros y estrategias para medir los KPI (Key Performance Indicator - Indicador Clave de Rendimiento -) referente al cumplimiento de dichos objetivos.

Leyes y regulaciones que afectan significativamente a la entidad

La actividad de la compañía está regulada principalmente bajo las leyes mercantiles y fiscales vigentes siendo las más importantes:

- **Código de Comercio de Guatemala (Decreto 2-70)**

A través de este se estimula la libre empresa, facilitando su organización, regulación de sus operaciones, encuadrándolas dentro de limitaciones justas y necesarias que permitan al Estado mantener la vigilancia de las mismas.

- **Ley del Impuesto Sobre la Renta (Libro I Decreto No. 10-2012 del Congreso de la República)**

Impuesto que obtenga toda persona individual o jurídica, nacional o extranjera, domiciliada o no en el país, que provenga de la inversión de capital, del trabajo o de la combinación de ambos y serán contribuyentes todas las personas individuales y jurídicas domiciliadas o no en Guatemala. Referente objeto y campo de aplicación, sujeto, renta de fuente guatemalteca, exenciones, período anual de imposición, renta bruta, depreciación y amortización, compensación de pérdidas, ganancias y pérdidas de capital, rentas presuntas, renta neta y renta imponible, tarifas del impuesto, declaraciones juradas de los contribuyentes y responsables y del pago impuesto, pagos en exceso y su trámite, cuota anual de persona jurídicas, órganos de aplicación del impuesto y de sus funciones.

- **Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto No. 27-92 del Congreso de la República)**

Este decreto establece un Impuesto al Valor agregado sobre los actos y contratos gravados por las normas de la ley. Regula la materia del impuesto, el hecho generador del impuesto, momento en que se causa el impuesto, sujeto pasivo del impuesto, ventas y servicios exentos del impuesto, tarifa del impuesto, base del impuesto, débito fiscal, crédito fiscal, determinación de la obligación tributaria, exportadores, administración del impuesto, factura y comprobantes por ventas y servicios, libros y registros, declaración y pago del impuesto, uso de timbres fiscales y pago en efectivo, pequeños contribuyentes y facturación por cuenta del vendedor.

Otras leyes aplicables:

- Decreto 73-2008
- Decreto 6-1991 Código tributario
- Decreto 58-90 Ley Contra la Defraudación y el Contrabando Aduaneros
- Decreto 6-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario
- Código de Trabajo

Es de suma importancia que el auditor interno tenga el conocimiento de todas las leyes bajo cuales se rigen las actividades de la industria.

Marco de información financiera, principales políticas contables

La Compañía prepara sus estados financieros sobre la base contable de lo devengado a la cual hace referencia la Ley de Actualización Tributaria, Libro I, Impuesto Sobre la Renta (La Ley) y aplica las prácticas contables derivadas de las disposiciones incluidas en dicha Ley. A continuación, se presenta un resumen de las principales políticas contables:

- Efectivo. El efectivo incluye los saldos en caja y en bancos.
- Cuentas por Cobrar y Estimación para Cuentas Incobrables. Las cuentas por cobrar se registran al costo.

La Ley permite deducir de los resultados las cuentas incobrables o la opción de registrar 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 (artículos 20,24 del decreto 10-2012).

- Inventarios. Los inventarios se valúan al costo de adquisición bajo el método de promedio ponderado. En la valoración de los inventarios la Ley no permite el uso de reservas generales constituidas para hacer frente a fluctuaciones de precios, contingencias del mercado o de cualquier otro orden. (Artículo 41 del decreto 10-2012).
- Propiedades y Equipo y Depreciaciones. Se registran a su costo de adquisición. Los desembolsos incurridos en las reparaciones y mejoras a los activos que contribuyen a incrementar su vida útil son capitalizados. Los gastos de mantenimiento y reparaciones que no incrementan la vida útil se cargan a los resultados del año en que se incurren. La depreciación se calcula por el método de línea recta utilizando las tasas máximas permitidas por la Ley (artículo 28 del decreto 10-2012), de acuerdo como se muestra a continuación:

Maquinaria y equipo	20%
Mobiliario y equipo	20%
Equipo de transporte	20%
Herramientas	20%
Equipo de cómputo	33.33%
Edificios y construcciones	5%

La Ley en ningún caso se admite depreciación sobre el valor del terreno. Cuando no se precise el valor del edificio y mejoras, se presume salvo prueba en contrario, que éste es equivalente al setenta por ciento (70%) del valor total del inmueble, incluyendo el terreno (artículo 26 del Decreto 10-2012).

- **Provisión para Indemnizaciones.** De acuerdo con el Código de Trabajo de la República de Guatemala, las compañías tienen la obligación de pagar indemnización a los empleados que despidan bajo ciertas circunstancias, sobre la base de un mes de sueldo, más la doceava parte de aguinaldo y bono catorce, por cada año de servicio. La política de la Compañía es pagar esta prestación conforme al Código de Trabajo y se reconocerá el gasto por indemnización directamente en los resultados del año cuando este se incurre. De acuerdo con la Ley (artículo 21 inciso 8 del decreto 10-2012), esta deducción es procedente, en tanto no estuvieran comprendidas en las pólizas de seguro que cubran los riesgos respectivos por tales prestaciones.
- **Reconocimiento de Ingresos, Costos y Gastos.** Se registran bajo el método de lo devengado, consistente en registrar los ingresos, costos y gastos en el momento en que nacen como derechos u obligaciones y no cuando se hacen efectivos (Artículo 52 del decreto 10-2012). Según la Ley se consideran deducibles los costos y gastos, siempre que sean útiles, necesarios, pertinentes o indispensables para producir o conservar la fuente productora de rentas gravadas. Los ingresos provenientes de la venta de productos son reconocidos cuando se entregan los bienes y se emite la factura.
- **Transacciones en Moneda Extranjera.** Las ganancias o pérdidas derivadas de los ajustes de saldos expresados en moneda extranjera se incluyen en la determinación de los resultados del período en el momento que se venden o compran las divisas, respectivamente.

El auditor debe de tener definido el alcance de las pruebas de auditoría, ya que al realizar una auditoría financiera éste debe de realizarla tomando en cuenta la base contable sobre la cual presentará resultados (NIIF, ISR, SIB, entre otras).

Relaciones de negocios y partes relacionadas

A continuación, se detalla el listado del total de las compañías relacionadas

- Hawai Company, Ltd.
- PowerRad S.A.
- Bear-Cold, S.A.
- Pandafreshness, S.A.

Es muy importante que el auditor interno obtenga conocimiento de la operación del 100% de las compañías relacionadas, controladoras, inversionistas. En los antecedentes puede detallar a qué se dedica exactamente cada compañía relacionada.

Ambiente de control

- Comunicación y cumplimiento de la integridad y los valores éticos. La administración mantiene un código de ética y otras políticas relacionadas con las prácticas aceptables de negocios y estándares esperados de comportamiento ético. El código de ética se proporciona a cada empleado. Cada empleado firma que ha recibido y comprendido el código.
- Compromiso con la capacidad. La empresa tiene los requisitos mínimos en los perfiles de puestos de cada posición. Gerencia tiene los perfiles de puestos para la mayoría de los puestos administrativos en la empresa. Adicional la empresa realiza evaluación de desempeño una vez al año. La compañía prepara y presenta los estados financieros a los encargados de gobierno de forma suficiente y oportuna.
- Participación de los encargados del gobierno y estilo de operación de la administración. Los procedimientos de contratación se han establecido para garantizar que solo el personal competente y debidamente cualificado se emplea. Gerencia mantiene un registro detallado de las calificaciones y experiencia requeridas para cada puesto a cubrir. Las personas que solicitan puestos disponibles son evaluadas con estos requisitos.

Evaluación del riesgo de la entidad

Panda Cola, S.A. cuenta con una planificación mensual y anual, el Gerente General revisa la información y se encarga de realizar análisis sobre la información financiera obtenida y si determinara que pudiere existir algún riesgo relacionado, debe informarlo al gobierno corporativo.

En adición el Gerente General, realiza reuniones con los distintos jefes de departamento para discutir el comportamiento del negocio, los problemas y solución de asuntos identificados.

El Gerente General suministra información a los encargados de gobierno de forma suficiente y oportuna para permitir la supervisión de los objetivos y las estrategias de la dirección, la situación financiera y los resultados operativos de la Compañía y las condiciones de los acuerdos significativos. Se mantienen controles adecuados de revisión, supervisión y autorización, evaluando los riesgos con dichos controles relevantes.

La compañía cuenta con una serie de prácticas relevantes para cumplir con los objetivos de la información financiera, el detalle es el siguiente:

- Es responsabilidad tanto del Gerente General como del Gerente de Contabilidad verificar que toda la información financiera de la empresa cumpla con las reglas contables y fiscales vigentes.
- El cierre contable debe realizarse cumpliendo con las fechas estipuladas.
- Los registros contables deben realizarse en el periodo que les corresponde.

La Compañía presta importancia a aquellos riesgos de negocios que son relevantes para que no se alcancen los objetivos del proceso de información financiera, es por ello que la preparación de los estados financieros recae sobre el Gerente de Contabilidad por lo que cualquier riesgo identificado es evaluado y corregido con anterioridad a obtener el visto bueno del Gerente General.

5.1.2 Autoevaluación cumplimiento NIEPAI auditoría interna

PANDA-COLA

CUMPLIMIENTO NIEPAI

EVALUACIÓN DE ASUNTOS CLAVES DE LA AUDITORÍA INTERNA

AUDITORÍA 2018



Papel no.	AI1
Papel realizado por:	JC
Fecha elaborado:	5/01/2018
Papel revisado por:	RV
Fecha de revisado	5/01/2018

REQUERIMIENTO NIEPAI	SI	NO	Comentarios
¿El auditor interno tiene claramente el código de ética del profesional (contiene los riesgos, así como su debida gestión a fin de determinar las prioridades de la actividad de la auditoría interna)?	X		
¿El programa presentado contiene comentarios de la alta dirección?	X		
¿El director ejecutivo presenta el programa de auditoría a la alta dirección, así como los comentarios o respuestas proporcionadas?	X		
¿El programa de auditoría fue aprobado por la alta dirección?	X		
¿El equipo de auditoría interna mantiene independencia con los colaboradores, clientes y proveedores de la entidad?	X		
¿El programa de auditoría cuenta con los recursos propuestos a ser utilizados para el desarrollo de la auditoría?	X		
¿El director de auditoría se comunica directamente con la alta dirección?	X		
¿El director ejecutivo tiene claro su papel / rol dentro de la organización?	X		
¿El equipo de auditoría interna tiene claramente el concepto de "conflicto de intereses"?	X		
¿El auditor interno ha tenido un puesto diferente a éste dentro de la compañía que permita limitar su independencia?		X	
¿El director de auditoría interna es evaluado por una persona independiente de la auditoría?	X		

¿El equipo de auditoría cumple con las competencias suficientes para desempeñar sus roles?	X		
¿El equipo de auditoría evalúa el riesgo de fraude dentro de la entidad?	X		
¿El equipo de auditoría tiene el suficiente conocimiento de la entidad?	X		
¿El director de auditoría tiene asesoría externa cuando carezca de algún conocimiento que limite la ejecución de la auditoría en determinados procesos?	X		
¿El equipo de auditoría tiene claramente el alcance y objetivo de las auditorías a realizar?	X		
¿El auditor considera materialidad o significatividad en la ejecución de las auditorías?	X		
¿El equipo de auditoría ha identificado riesgos que afectan a la entidad?	X		
¿Los auditores internos tienen capacitaciones periódicas?	X		
¿El director de auditoría evalúa el desempeño del equipo y los resultados obtenidos?	X		
¿La auditoría interna es evaluada al menos cada 5 años por personas independientes de la entidad?	X		
¿El director de auditoría comunica a la alta dirección las evaluaciones de desempeño del equipo de auditoría?	X		
¿El equipo de auditoría firma manifestaciones que han cumplido con el código de ética y las normas NIEPAI?	X		
¿El departamento de auditoría tiene su propio manual de políticas y procedimientos?	X		
¿El director de auditoría informa oportunamente a la alta dirección los resultados obtenidos?	X		
¿El director de auditoría tiene un formato adecuado para la presentación de informes y resultados?	X		
¿La auditoría interna hace las recomendaciones apropiadas para mejorar los procesos de la organización?	X		
¿La auditoría interna a evaluado el cumplimiento de objetivos, integridad de la información financiera y operativa, eficiencia de las operaciones y programas, protección de activos, cumplimiento de leyes y regulaciones, así como políticas y procedimientos?	X		

¿La auditoría evalúa el cumplimiento de los controles de la entidad?	X		
¿El equipo de auditoría evalúa suficientemente la integridad de la información obtenida y/o proporcionada por las diferentes áreas?	X		
¿El equipo de auditoría mantiene adecuadamente archivados los documentos que sustentan el desarrollo de su trabajo?	X		
¿El trabajo del equipo de auditoría es supervisado adecuadamente?	X		
¿Existe una comunicación adecuada entre el equipo de auditoría, gerentes y director?	X		
¿A los resultados de auditoría, se les da el respectivo seguimiento para evaluar la corrección de la recomendación dada?	X		

5.1.3 Mapeo de riesgos

El departamento de auditoría interna cuenta con la siguiente tabla elaborada por el Director de Auditoría interna, y revisada por Socios de la firma de auditoría externa:

Temas claves de ponderación

1. Regulatorio
2. Fiscal
3. Fraude o error
4. Políticas
5. Controles
6. Impacto

Total temas claves de ponderación = 6 *3 (calificación máxima 1-3 Riesgos alto, medio y bajo) = 18 (Vulnerabilidad) * 3 (calificación alta de impacto) = 54

La ponderación más alta será de 54, que corresponderá a un riesgo alto.

Nivel de riesgo		Calificador
De	A	Resultado
25	54	Alto
16	24	Medio
4	15	Bajo

PANDA-COLA, S.A.												
MAPA DE RIESGOS							PT. No.	MR	Fecha			
AUDITORÍA INTERNA 2018							Hecho por	XP	7/01/2018			
							Revisado por	JF	7/01/2018			
Ponderación	A	B	C	D	E	F	Vulnerabilidad	Total impacto	Nivel de riesgo		Calificador	
	Regulatorio	Fiscal	Fraude o error	Políticas y procedimientos	Controles TI	Impacto			De	A	Resultado	
3- Alto	Muy grave	Afecta los impuestos significativamente	Fraude	Incumplimiento irregular en un proceso masivo que sea clave, que tiene afectación directa a los objetivos del negocio	Fallas graves en los sistemas	Materialidad del 9% en delante de las utilidades de la empresa	Sumatoria de los incisos de la A a la E	(Sumatoria de los incisos de la A a la E)* Vulnerabilidad	25	54	Alto	
2- Medio	Grave	Afecta los impuestos de manera grave	Error grave	Incumplimiento por error en un proceso no masivo, que sea clave que tiene afectación directa a los objetivos del negocio	Fallas leves en los sistemas	Materialidad de 1% a 8% de las utilidades de la empresa			16	24	Medio	
1- Bajo	Leve	Afecta los impuestos de manera leve	Error leve	Incumplimientos que no tienen afectación directa a los objetivos del negocio	Fallas minimas en los sistemas	Materialidad menor al 1% de las utilidades de la empresa			4	15	Bajo	
Ejemplo cálculos	3	1	3	2	1	2	12	24			Medio	

5.1.4 Planeación

PANDA-COLA, S.A.			PT. No.	PL	Fecha											1/4					
PLAN DE AUDITORÍA			Hecho por	JF	5/01/2018																
CONFIRMACIÓN DE SALDOS JALAPA			Revisado por	JC	5/01/2018																
AUDITORÍA INTERNA 2018																					
LISTADO DE NOMBRES DEL EQUIPO DE AUDITORÍA INTERNA																					
NOMBRE	PUESTO	INICIALES	Total días presupuestados																		
Lic. Jorge Chuc	Director de auditoría	JC	8																		
Lic. Juan Franco	Gerente de auditoría	JF	Total horas semana																		
Lic. Melvin Crisostomo	Senior de auditoría (A)	MC	64																		
Lic. Xavier Pérez	Senior de auditoría (B)	XP	Total auditores																		
Lic. Daniel Nufio	Asistente de auditoría (A)	DN	7																		
Lic. Manuel Ramírez	Asistente de auditoría (B)	MR	Total horas disponibles																		
Lic. Jorge Toj	Asistente de auditoría (B)	JT	200																		
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			HORAS PRESUPUESTADAS POR ADITOR							ENERO 2018							REFERENCIA A PT				
PROGRAMA	AUDITOR	REVISOR	JC	JF	MC	XP	DN	MR	JT	Semana 1					Semana 2						
										3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13
Realizar cronograma de actividades	Lic. Juan Franco	Lic. Jorge Chuc	4	4																PL	
Comprender la entidad y su ambiente a través de la entrevista	Lic. Manuel Ramírez	Lic. Daniel Nufio					4	4												EN.01	

5.1.5 Identificación de riesgos mediante el conocimiento de la entidad

A continuación, se detalla una narrativa, para lo cual se realizó a través de la técnica de la entrevista:



PANDA-COLA

COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU AMBIENTE

AUDITORÍA 2018

Papel no.	EN.01
Papel realizado por:	MR
Papel revisado por:	DN
Fecha de elaborado	04/01/2018
Fecha revisado:	04/01/2018

NARRATIVA DEL PROCESO DEL FLUJO DE CUENTAS POR COBRAR

Personal entrevistado:	Gabriel Pérez, Gerente de Cuentas por Cobrar Mario Gómez, Gerente de Ventas Oscar Madrid, Gerente de Contabilidad Eddy Godoy, Gerente de TI
Auditor que realizó la entrevista:	Juan Franco
Fecha:	04 de enero de 2018

RESUMEN DE PROCESOS -ENTREVISTA REALIZADA-

1. PERSONAL CLAVE DEL PROCESO.....	129
2. SISTEMAS Y APLICATIVOS.....	129
3. PRINCIPALES PRODUCTOS Y CLIENTES.....	130
3.1 PRINCIPALES PRODUCTOS.....	130
3.2 PRINCIPALES CLIENTES.....	130
4. PRECIOS AUTORIZADOS.....	133
5. ZONAS DE VENTA.....	133
5.1 ESTRUCTURA DE LAS ZONAS GEOGRÁFICAS EN EL SISTEMA ZAF	134
6. ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA.....	134
7. PROCESO DE VENTAS Y COBROS.....	136
7.1 VENDEDORES RUTEROS.....	137
7.2 NOTAS DE CRÉDITO Y ANULACIÓN DE FACTURAS	140
7.3 FORMAS DE INGRESO DE EFECTIVO	141
8. ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES.....	142
8.1 CARTERA DE CLIENTES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS	143
9. CUENTAS SOBREGIRADAS O ANTICIPOS.....	145
10. CUENTAS POR COBRAR POR SEGMENTO.....	146
11. REPORTES A GERENCIA.....	147
12. CICLO DE INFORMACIÓN FINANCIERA.....	147
12.1 CAPTURA DE INFORMACIÓN AUTOMÁTICA.....	147

SÍMBOLOS DE RIESGOS Y CONTROL

Símbolo	Descripción
	Riesgo identificado
	Control identificado
	Sistema utilizado
	Hallazgo / oportunidad de mejora

Existen más formas para seguir realizando representaciones visuales de eventos identificados, como por ejemplo también se puede crear una imagen para mostrar la identificación de controles manuales, controles automáticos, controles combinados, sistemas, dispositivos, aplicativos entre otros. Para fines del caso práctico solamente se utilizarán las figuras detalladas en los cuadros anteriores.

También se pueden realizar flujogramas en otro papel de trabajo para una mejor comprensión y exposición de los procesos utilizando las formas generales para describir inicio, fin, documentos, etc., adicional al flujograma también se le pueden adherir las figuras detalladas en los cuadros anteriores.

Si el auditor desea puede ir agregando cuadros con colores dentro de la narrativa en donde vaya identificando y formulando riesgo identificado, el control, la oportunidad de mejora y los hallazgos, para el presente caso, se realizará un papel de trabajo aparte en donde se describan dichos eventos.

1. PERSONAL CLAVE DEL PROCESO

NOMBRE DEL EMPLEADO	PUESTO DE TRABAJO	DEPARTAMENTO
Miguel Madrid Mansilla	Socio Accionista	Consejo de accionistas
Alejandro Vásquez	Gerente General	Gerencia
Jorge Reyes	Gerente	Procesos (Gestión de Calidad y Cambio)
Gabriel Pérez	Gerente	Cuentas por cobrar
Lesly Herrera	Asistente	Cuentas por cobrar
Mario Gómez	Gerente	Ventas
Gerardo Reyes	Supervisor de ventas	Ventas
Vinicio Torres	Vendedor A	Ventas
Daniel Fuentes	Vendedor B	Ventas
Eddy Godoy	Gerente	TI
Manuel Medina	Gerente	Tesorería
Cristian Reyes	Asistente	Tesorería
Linda López	Supervisor de Valores	Tesorería
Juan Lehr	Asistente	Contabilidad
Oscar Rich	Gerente	Contabilidad

2. SISTEMAS, APLICATIVOS Y OTROS SISTEMAS DE TECNOLOGÍA APLICADOS DURANTE EL PROCESO

- **ZAF**, se utiliza para realizar los registros contables, administración de la cartera de créditos, consultas, reportes, entre otros. *(Es importante que el auditor conozca los principales módulos para operar transacciones y generar reportes para consultas).*
- **Handheld**, emisión de facturas, registro de cobros, reporte de inventarios disponibles de los vendedores. *(Es importante que el auditor conozca la importancia de descarga de información o interface entre las handheld y los sistemas de información contables).*

3. PRINCIPALES PRODUCTOS Y CLIENTES

3.1 PRINCIPALES PRODUCTOS

Entre los principales productos que la compañía vende, se encuentran las bebidas carbonatadas que representan el 90% del total de inventarios, producción y ventas, el 10% restante se encuentran bebidas energizantes o deportivas, agua natural, té, jugos, vinos, champagne entre otros.

3.2 PRINCIPALES CLIENTES

(Para fines de caso práctico se tomará como ejemplo los principales clientes del departamento de Jalapa, de la base de datos creada se usarán tablas dinámicas para la presentación de éstos).

El 53% de los saldos de las cuentas por cobrar de Jalapa, están concentrados en tiendas, el 23% en supermercados, 15% en depósitos y el 9% restante en abarroterías como se detalla a continuación:

Negocio	Saldo en Q	%
Tienda	362,822	53%
Supermercado	158,600	23%
Depósito	100,342	15%
Abarrotería	59,190	9%
Total	680,954	100%

El 45% de estos negocios, se encuentran en el Municipio de San Pedro Pinula, el 30% en Monjas, el 18% en Mataquescuintla y el 8% restante en San Manuel Chaparrón como se muestra en la siguiente tabla:

Municipio	Saldo en Q	%
San Pedro Pinula	304,850	45%
Monjas	205,583	30%
Mataquescuintla	119,321	18%
San Manuel Chaparrón	51,200	8%
Total	680,954	100%

A continuación, se presentan los saldos de las cuentas por cobrar por municipio y negocio en Q:

Municipio	Tienda	Supermercado	Depósito	Abarrotería	Total
San Pedro Pinula	233,730	57,300	13,730	90	304,850
Monjas	97,858	32,300	40,325	35,100	205,583
Mataquescuintla	27,034	42,000	38,287	12,000	119,321
San Manuel Chaparrón	4,200	27,000	8,000	12,000	51,200
Total	362,822	158,600	100,342	59,190	680,954

Jalapa tiene una cartera de 50 clientes. El 89% de los saldos de las cuentas por cobrar está concentrado en 15 clientes, entre los más importantes se pueden mencionar Tienda Pan del Cielo, representa el 27% del total de las cuentas por cobrar. A continuación, se presenta el top 20 de la cartera de clientes de Jalapa por un monto de Q596,200:

Cliente	Saldo en Q	%
Tienda Pan Del Cielo	185,000	27%
Tienda La Bendición	50,000	7%
Tienda Vino y Pan	42,000	6%
Tienda Espinoza	34,000	5%
Supermercado El Águila2	25,000	4%
Supermercado Olimpia	25,000	4%
Depósito El Amanecer	24,000	4%
Supermercado Rojo	23,000	3%
Abarroteria Guadalupe	22,200	3%
Depósito El Cielo	22,000	3%
Supermercado Esquipulas	19,000	3%
Supermercado Mariposa	17,000	2%
Depósito El Amanecer	15,000	2%
Supermercado El Éxito	15,000	2%
Depósito El Anillo	15,000	2%
Tienda El Sobre	14,000	2%
Depósito De Calidad	13,000	2%
Abarroteria Lourdes	12,000	2%
Abarroteria Omega	12,000	2%
Supermercado Max	12,000	2%

El 12% restante está concentrado en 30 clientes por un monto de Q84,754.

La cartera de Jalapa se concentra en 46 colonias como se detallan los saldos en Q:

Colonia	San Pedro Pinula	Monjas	Mataquescuintla	San Manuel Chaparrón	Total
Los Pinos	185,000				185,000
San Jerónimo		50,000			50,000
El Cerrito		42,000			42,000
La Rotonda	34,000				34,000
Linda Vista	25,000				25,000
Lomas Norte			25,000		25,000
Colimas		24,545			24,545
El Cantar	23,000				23,000
El Noveno		22,200			22,200
San Tomás			22,000		22,000
Alimas		19,000			19,000
San Luis			17,000		17,000
El Milagro		445	15,000	200	15,645
La Candona		15,000			15,000
San Pedro				15,000	15,000
la Pascua			14,000		14,000
El Amanecer	13,000				13,000
La Esperanza		12,000			12,000
Mariás		12,000			12,000
La Monja				12,000	12,000
Sur			12,000		12,000
Colinas				12,000	12,000
La Felicidad	9,300		1,300		10,600
San Miguel	10,000				10,000
Limas			8,000		8,000
La Mejor				8,000	8,000
La Fuente				4,000	4,000
El Gallito		3,000			3,000
Fuente del Sur	2,500				2,500
Feuda Sur			2,000		2,000
Lomas		1,300			1,300
San Vicente	1,235				1,235
La Calle Fe	995				995
La Moderna		900			900
Dan Luis		880			880
Ladema			835		835
Santa Catalina			756		756
La Esperanza			742		742
Pinula	730				730
San José		700			700
La Trinidad		698			698
Lomas del Sur		665			665
La Alameda			452		452
El Jaguar		250			250
Col. Blanca			236		236
San Lucas	90				90
Total	304,850	205,583	119,321	51,200	680,954

4. PRECIOS AUTORIZADOS

Los precios, a través de un análisis realizado por el equipo comercial, son trasladados al Gerente General, éste los analiza y los aprueba mediante una minuta dejando copia del listado de precios, y son presentados a la alta dirección. 

Riesgo: El precio de venta no concuerda con la lista de precios de venta aprobada
Control identificado: El Gerente General aprueba mediante una minuta el listado de precios

5. ZONAS DE VENTA

Actualmente la producción de bebidas carbonatadas, solamente se encuentra en la ciudad capital, pero se cuentan con bodegas en distintos puntos estratégicos de Guatemala; la compañía cuenta con 7 bodegas de abastecimiento en todo el país como los son:

- Guatemala
- Jalapa
- Totonicapán
- Petén
- Huehuetenango
- San Marcos
- Escuintla

El departamento de Guatemala es la zona con mayor demanda, representa el 30% de las ventas del total de la producción, derivado a que la actividad comercial es mayor en comparación con el interior.

Dentro el departamento más significativo se encuentra Jalapa, por la alta demanda de productos derivado de las costumbres, ferias, plazas, fiestas y actividad comercial que se encuentra en dicho departamento.

5.1 ESTRUCTURA DE LAS ZONAS GEOGRÁFICAS EN EL SISTEMA

ZAF

A continuación, se detallan los campos principales que contienen las zonas geográficas que forman parte principal de la información del cliente:

#	Departamento	Código departamento	Región	Código Región
1	Petén	1101	Norte	07
2	Alta Verapaz	1102	Norte	07
3	Baja Verapaz	1103	Norte	07
4	Escuintla	1104	Central	02
5	Chimaltenango	1105	Central	02
6	Sacatepéquez	1106	Central	02
7	Guatemala	1107	Metropolitana	01
8	Quiché	1108	Nor-Occidente	05
9	Huehuetenango	1109	Nor-Occidente	05
10	Izabal	1110	Nor-Oriente	03
11	Zacapa	1111	Nor-Oriente	03
12	Chiquimula	1112	Nor-Oriente	03
13	El Progreso	1113	Nor-Oriente	03
14	San Marcos	1114	Sur-Occidente	04
15	Suchitepéquez	1115	Sur-Occidente	04
16	Quetzaltenango	1116	Sur-Occidente	04
17	Retalhuleu	1117	Sur-Occidente	04
18	Sololá	1118	Sur-Occidente	04
19	Totonicapán	1119	Sur-Occidente	04
20	Jutiapa	1120	Sur-Oriente	06
21	Santa Rosa	1121	Sur-Oriente	06
22	Jalapa	1122	Sur-Oriente	06

6. ALTA DE CLIENTES EN EL SISTEMA



Para que un nuevo cliente de crédito sea ingresado al sistema, es necesario que cuente con la documentación requerida que acompaña el análisis y demás documentos solicitados por el departamento de comercialización para que se les pueda vender al crédito; el expediente contiene

una minuta firmada por el Gerente Comercial en donde autoriza que se le puede otorgar crédito, así como el ingreso al sistema.

El Gerente de comercialización traslada un formulario firmado al departamento de TI, con todos los campos necesarios para ser subidos al sistema entre los cuales se pueden mencionar:

- Código de cliente
- Nombre del cliente
- Tipo de negocio (Tienda, depósito, abarrotería, supermercado)
- Dirección
- País
- Código del país
- Región
- Código de región
- Departamento
- Código de departamento
- Municipio
- Código de municipio
- Colonia
- Vendedor
- Supervisor de ventas
- Tipo de cliente (Exportación o Local)
- Se parametriza la cuenta de diario mayor general, así como el código de dicha cuenta
- Entre otros

A en la siguiente página, se detalla un breve ejemplo de un cliente de Jalapa, el cual está dentro de la base de datos de la cartera de clientes:

Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Negocio	Saldo
100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	Tienda	10,000
Dirección	Código de país	País	Código de región	Región	Departamento
Lote 20 Sector 2	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa
Código depto.	Municipio	Código de municipio	Colonia	Código de colonia	Vendedor
1122	San Pedro Pinula	112200	San Miguel	1122010	Pedro Pocop
Supervisor	Días de atraso	Categoría	Tipo de cliente	Cuenta mayor	Nombre cuenta
Daniel Mijangos	469	>1 año	Local	103101001	Cientes Locales

Una vez que estos datos son subidos al sistema, son validados y verificados por el Gerente de TI, el formulario también es firmado por dicho gerente. 

Riesgo: La cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten facturas a clientes inválidos.

Control identificado: Todos los clientes subidos al sistema guardan un formulario firmado por el Gerente Comercial y por el Gerente de TI.

7 PROCESO DE VENTAS Y COBROS



Actualmente el departamento de ventas y cobros no cuentan con manuales de procedimientos y políticas que definan las actividades y roles de los colaboradores para ejecutar los procesos.

Oportunidad de Mejora: Implementar manual de procedimientos y políticas en específico para el departamento de cobros y ventas. Su propósito es el Diseño de la estructura documental en cuanto a la elaboración e implantación de procedimientos, instructivos, formatos, políticas, registros y especificaciones.

7.1 VENDEDORES RUTEROS

7.1.1 Recepción de inventarios

Todos los días a las 5:00 am el encargado de inventarios por medio de un packing list despacha el producto a cada uno de los vendedores de rutas. Cada camión cuenta con dos colaboradores, ambos chequean que el producto detallado en el packing list esté completo.

Cada vendedor cuenta con una handheld el cual le permite tener el control y acceso a los inventarios disponibles en sus rutas, información de los clientes para proporcionar un mejor servicio.

7.1.2 Ventas

Una vez que los vendedores han confirmado que los inventarios están completos, recorren sus rutas planificadas por área geográfica visitando a cada uno de los clientes programados previamente.

Una vez que los vendedores llegan al cliente programado, verifican existencias en las instalaciones del negocio del cliente, ofrecen el producto, venden y entregado el producto proceden a realizar la facturación electrónica por medio de la handheld que éste posee; la factura emitida cuenta con los datos del cliente y en especial el código que éste posee en el sistema financiero contable, así como el saldo de la cuenta por cobrar.

7.1.3 Cobros

Durante la visita el cliente puede cancelar facturas anteriores, así como la factura que actualmente se le está emitiendo al cliente, el registro del cobro también se hace en la handheld. El vendedor le extiende un recibo electrónico que genera la handheld, el cual queda como bitácora en el estado de cuenta corriente del cliente. Al cliente siempre le queda en la factura el saldo pendiente de cobro; al cliente se le indica que guarde su factura apropiadamente. Una vez que el cliente ha recibido el efectivo este lo deposita en cajillas de seguridad dentro del camión.

7.1.4 Cortes diarios de efectivo y facturas

Cada vendedor cuenta con un formato establecido para realizar los cortes diarios de efectivo y facturas, el cual es firmado por ambos vendedores y firmado de revisado por parte del supervisor de ventas. El corte contiene:

- Facturas al crédito
- Facturas en efectivo
- Cobros realizados
- Inventario final de producto (incluye el envase separado de la bebida, cajillas plásticas, cartones).

Una vez que los vendedores han finalizado su ruta cuadran el saldo de los inventarios físicos que éstos traen versus el reporte que genera la handheld. El supervisor de ventas los espera en una sala de reuniones para que los vendedores procedan a realizar el corte de facturas y efectivo.

Los vendedores realizan el corte de efectivo comparado las ventas en efectivo realizadas, así como los cobros realizados a los clientes, información que es impresa desde la handheld.

Una vez realizado el corte de facturas y efectivo por los vendedores debidamente cuadrado, los supervisores de ventas realizan el conteo de efectivo y corte de facturas para validar que exactamente el corte ha sido realizado correctamente. El corte es firmado de revisado por el supervisor de ventas.

El asistente contable genera todas las pólizas de diario que el sistema recibe bajo el usuario denominado “Interfaz”, las genera en Excel, consulta que las pólizas de diario en el rubro de la cuenta por cobrar, esté asignado el nombre del cliente adecuadamente y a través del número de documento (registro contable) verifica en el estado de cuenta corriente del cliente cualquier diferencia investiga y concilia. 

Riesgo: Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten facturas y no se registran. Se reciben cobros y no se aplican en el sistema. Las cuentas por cobrar están subvaluadas porque se realizan las ventas sin emitir las facturas.

Control identificado:

#1 Al terminar las rutas los vendedores, realizan un cuadro diario de caja versus facturación (al contado y al crédito, cobros realizados); el corte es revisado y firmado por el supervisor de ventas.

#2 El asistente contable genera todas las pólizas de diario que el sistema recibe bajo el usuario denominado “Interfaz”, las genera en Excel, consulta que las pólizas de diario en el rubro de la cuenta por cobrar, esté asignado el nombre del cliente adecuadamente y a través del número de documento (registro contable) verifica en el estado de cuenta corriente del cliente cualquier diferencia investiga y concilia.

El vendedor cuenta con un formato predefinido en el cual detalla un corte de caja en específico detallando por cada valor de efectivo la cantidad que éste recaudó, en dicho corte declara que el efectivo ha sido entregado al supervisor de ventas.

 Después que el supervisor de ventas a recibido el efectivo éste lo guarda en cajas de seguridad, en presencia de un guardia de seguridad (monitoreo) el cual custodia dichas cajas para el respectivo resguardo del efectivo; al día siguiente el efectivo es entregado en conjunto con el corte al Supervisor de Valores quien cuenta el efectivo, luego proceda a depositarlo a las cuentas bancarias, el responsable de valores firma el corte de caja como constancia de recibido y entrega copias del original a los supervisores de ventas.

Los documentos (corte de efectivo y facturas) que soportan el depósito efectuado son trasladados al Asistente de Tesorería quien valida la cantidad depositada versus estados de cuenta originales del banco (banca en línea), luego revisa en el sistema financiero contable el registro de éstos y compara con los estados de cuenta originales del banco (banca en línea), envía un correo electrónico a su jefe inmediato con copia a los supervisores de venta que la información de los cortes de caja efectivamente concilian con el diario mayor general. 

Riesgo: El efectivo pueda ser jinetado, malversado o robado.

Control identificado:

#1 Al terminar las rutas los vendedores, realizan un cuadro diario de caja versus facturación (al contado y al crédito, cobros realizados); el corte es revisado y firmado por el supervisor de ventas.

#2 El Supervisor de valores firma valida el efectivo, firma el corte de caja y deposita en las cuentas bancarias de la compañía.

#3 El asistente de tesorería valida el depósito efectuado versus estado de cuenta original del banco, realiza registro contable.

7.2 NOTAS DE CRÉDITO Y ANULACIÓN DE FACTURAS

Derivado a que anteriormente no se contaba con una política específica para el cálculo de comisiones, muchos vendedores consignaban productos con los clientes acumulando muchos inventarios al final del año, luego éstos eran devueltos el mes de enero, ya que las comisiones se calculaban sobre la facturación. Actualmente se está elaborando una política que considere las devoluciones efectuadas por los clientes.

Todas las notas de créditos son revisadas y autorizadas por el Gerente de Ventas. Traslada los documentos al asistente contable para proceder a su registro, luego el Gerente de Contabilidad revisa y aprueba el asiento contable. (Ver sección 12 Ciclo de Información Financiera). 

Riesgo: Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten notas de crédito y no se registran. Las notas de crédito no coinciden con los precios de las facturas. Las devoluciones de los inventarios no son autorizados.

Control identificado: Las notas de créditos son revisadas y autorizadas por el Gerente de Ventas. Traslada los documentos al asistente contable para proceder a su registro, luego el Gerente de Contabilidad revisa y aprueba en el sistema el asiento contable.

7.3 FORMAS DE INGRESO DE EFECTIVO

El 70% de las ventas se concentran entre tiendas, depósitos, abarroterías, mini supermercados (micro y pequeñas empresas), el 30% restante los cubren medianas y grandes empresas. Por lo que el % de flujo de efectivo de los ingresos, en estos negocios, guardan relación con las ventas, el 30% corresponde a cheques y/o transferencias.

El procedimiento del ingreso efectivo se menciona en el párrafo “7.1.3 Cobros”. Para el procedimiento de transferencias de medianas y grandes empresas, el personal de pagos de dichas compañías notifica a través de correo electrónico que la embotelladora puede ir a recoger los cheques y/o que han realizado las transferencias específicas.

- Cheques: Todos los días en el asistente de tesorería prepara un listado de empresas que enviarán los cheques, luego envía a una persona encargada para ir a recoger los cheques y cuando éste viene con los documentos firma el formato predefinido y prepara un corte diario en donde lista todos los documentos con su respectivo valor el cual es firmado y revisado por el Gerente de Tesorería. Una vez hecho el corte, este procede a depositarlo en las cuentas bancarias de la compañía. Actualmente el 5% de estas operaciones se recibe en cheques y el 95% en transferencias.
- Transferencias: Una vez notificado el pago por el cliente, el asistente de tesorería ingresa al estado de cuenta bancario, valida la información, luego confirma al cliente que ha recibido el efectivo y traslada la información a contabilidad para que se realice el registro contable. (Ver párrafo “12 Ciclo de Información Financiera”). 

Riesgo: Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque no se registran los ingresos en efectivo (cheques y transferencias). Las cuentas por cobrar están subvaluadas porque se registra el efectivo (cheques y transferencias) no aplicados a la facturación, se aplican cobros y no se emiten las facturas.

Control identificado:

#1 El asistente de tesorería elabora un corte de los cheques recibidos, deposita cheque en las cuentas bancarias, el corte es revisado y firmado por el Gerente de Tesorería. traslada la información a contabilidad para que se realice el registro contable. El registro contable es revisado y validado en el sistema por el Gerente de Contabilidad.

#2 Una vez recibida la transferencia, el asistente de tesorería ingresa al estado de cuenta bancario para validar la información y traslada la información a contabilidad para que se realice el registro contable. El registro contable es revisado y validado en el sistema por el Gerente de Contabilidad.

8. ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES-

Los supervisores de ventas realizan visitas diarias a los clientes para ofrecer nuevos productos, así como para darle seguimiento a las cuentas por cobrar para que éstos realicen lo más pronto la cancelación de las facturas.

Cada quincena se reúne el supervisor del departamento de cuentas por cobrar para dale seguimiento a la cartera morosa, esta reunión la realiza en conjunto con los Supervisores de Venta para indagar a cerca de el por qué existen cuentas con saldos muy antiguos.

De haber saldos muy antiguos, el supervisor de ventas explica que se ha visitado a dichos clientes, y realiza los respectivos comentarios en un Excel en donde tiene el control de la cartera por antigüedad de saldos, detallando las causas por las cuáles el cliente no ha realizado el cobro.

8.1 ANÁLISIS CARTERA DE CLIENTES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS Y ESTIMACIONES CONTABLES

El sistema permite generar la cartera de clientes por antigüedad de saldos con las siguientes categorías:

- Corriente, de 0 a 30 días
- >30 días
- >60 días
- >90 días
- >120 días
- >1 año

Todos aquellos saldos que superan los 60 días son investigados y reportados por el supervisor de ventas al Gerencia Comercial, Gerencia de Ventas y Gerencia de Cobros, el sistema bloquea automáticamente para que no se pueda facturar al cliente, por lo tanto, los vendedores no podrían comercializar los productos con los clientes.

Los supervisores de ventas exponen las causas principales por las cuales los clientes son morosos, entre las principales se encuentran cambios de domicilio, falta de efectivo, defunciones entre otras. Si el supervisor de ventas, en conjunto con el vendedor concluyen que la cuenta es incobrable, notifican al supervisor de cobros para que proceda a notificar para que sea dado de baja al cliente.

Una vez concluido que la cuenta se considera totalmente de dudosa recuperación, elaboran un acta con su respectivo correlativo en donde detallan los procedimientos efectuados para confirmar que es una cuenta incobrable, el acta es firmado por el vendedor a cargo del cliente en conjunto con el supervisor de ventas. El caso es evaluado y autorizado en la minuta por el Gerente Comercial.

Luego de haber firmado el acta, la trasladan al departamento de cobros para que realice las investigaciones y evaluaciones necesarias para corroborar que efectivamente el cliente será trasladado como cuenta incobrable. Traslada la información al departamento de contabilidad para proceder a dar de baja en el sistema. El registro contable es elaborado por los asistentes contables y es autorizado en el sistema por el Gerente de Contabilidad. 

A continuación, se presenta un resumen la careta de clientes de Jalapa, por antigüedad de saldos en Q:

Municipio	Corriente	>30 días	>60 días	>90 días	>120 días	>1 año	Monto total
Mataquescuintla	74,321	37,000			8,000		119,321
Monjas	131,038			50,545	24,000		205,583
San Manuel Chaparrón	36,200				15,000		51,200
San Pedro Pinula	219,760	75,000	90			10,000	304,850
Monto total	461,319	112,000	90	50,545	47,000	10,000	680,954
%	68%	16%	0%	7%	7%	1%	100%

El 68% de la cartera se encuentra en categoría corriente, lo que significa que el 32% superan los 32 días de cobro, como se detalla a continuación:

Categoría	Monto	%
Corriente	461,319	68%
>30 días	112,000	16%
>60 días	90	0%
>90 días	50,545	7%
>120 días	47,000	7%
>1 año	10,000	1%
Total	680,954	100%

De acuerdo al Decreto 10-2012 de Ley de Actualización Tributaria en el artículo 20 indica que la reserva para cuentas incobrables no excederá del 3% y especifica que las cuentas incobrables cuando corresponda deberá demostrarse por medio de la presentación de documentos o registros generados por el sistema de gestión de cobranza administrativa, que acredite 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. (8:20)

En el acuerdo gubernativo 213-2013 del reglamento de la Ley de Actualización Tributaria artículo 17, especifica claramente que constituirán sistemas de gestión de cobranza administrativa o medios para demostrar la realización de los requerimientos de cobro como se detalla a continuación:

- Cartas o notas de requerimiento de cobro de la deuda debidamente identificada y los montos requeridos de pago, con aviso o constancia de recepción, donde conste la fecha y hora de su entrega, dando certeza razonable de que se entregó al deudor, fiador si lo hubiere.

- Cartas, notas y acta de requerimiento de cobro elaboradas por Notario, que cumplan los requisitos del numeral anterior.
 - Correos a la dirección electrónica del deudor con aviso o constancia de recepción de entrega de la fecha y hora, que demuestre que la notificación o requerimiento de cobro fueron recibidos o entregados en la dirección electrónica del deudor o fiador, si lo hubiere, y que identifique el origen y monto de la deuda. Los documentos citados deberán archivar en la carpeta de la cuenta corriente que debe llevar el contribuyente de sus clientes deudores.
 - Sistemas de cobranza por medio de call center o centros de llamadas, propios o contratados, que realicen requerimientos de cobro a deudores, los cuales dejen documentado en el historial de llamadas que efectivamente fue intentada la cobranza haciendo uso de software especializado, que permita una adecuada fiscalización y pueda originar reportes para documentar los requerimientos necesarios para validar los intentos de cobro efectuados.
- (7:17)

El auditor interno debe enfocar las pruebas de estimaciones dependiendo las bases contables aplicadas por la compañía ya que éstas varían en su reconocimiento (ISR, NIIF, SIB, entre otras).

Riesgo: Las deudas incobrables no se registran en el mayor de Cuentas por Cobrar conforme se reconocen.

Control identificado: El supervisor elabora un acta en la cual indica la actividad administrativa de cobranza en donde cuenta la historia y las causas por las cuales se ha considerado como incobrable una cuenta; el acta es firmada y autorizada por el Gerente Comercial, es trasladada al departamento de cobros para corroborar que efectivamente el cliente será trasladado como cuenta incobrable. Luego el acta es trasladada al departamento de contabilidad para proceder a dar de baja en el sistema. El registro contable es elaborado por el asistente contable y es autorizado en el sistema por el Gerente de Contabilidad.

9. CUENTAS SOBREGIRADAS O ANTICIPOS



Derivado a que aún se cuenta un porcentaje mínimo de aparatos móviles antiguos, éstos han dado problemas con la interface de las handheld con el sistema de información financiera provocando que algunas cuentas estén sobregiradas, ya que no está reconociendo la facturación sino únicamente

los cobros efectuados. El asistente contable realiza las indagaciones con el departamento de cobros para conciliar las diferencias. Actualmente este problema no está resuelto debido a que en algunos puntos de venta se siguen utilizando las handheld's anteriores.

Oportunidad de mejora: Realizar un chequeo del estado físico del 100% de los aparatos móviles handheld usados en las actividades diarias de los vendedores. Adicionalmente que el Departamento de TI realice pruebas de interface para remediar la situación. Evaluar los costes necesarios para adquirir nuevo equipo.

10. CUENTAS POR COBRAR POR SEGMENTO

Las cuentas por cobrar clientes se dividen en local y exportación; adicionalmente se encuentran cuentas por cobrar a deudores varios por muebles, vehículos o algún activo vendido al crédito que no corresponde al giro del negocio; otro rubro importante son las compañías relacionadas con las cuales el corporativo distribuye sus marcas. A continuación, se presenta el árbol de cuentas parametrizadas en el sistema para el rubro de cuentas por cobrar:

Cuentas por cobrar
Clientes locales
Central
Metropolitana
Nor-Occidente
Nor-Oriente
Norte
Sur-Occidente
Sur-Oriente
Jalapa
San Pedro Pinula
Monjas
Mataquescuintla
San Manuel Chaparrón
Santa Rosa
Jutiapa
Clientes del exterior
Deudores
Compañías relacionadas

11. REPORTES A GERENCIA

El Gerente Comercial traslada a la alta dirección los siguientes reportes:

1. Ventas mensuales
 - Por zona
 - Por venta local y exportación
 - Por tipo de cliente
 - Entre otros análisis

2. Análisis de la cartera por antigüedad de saldos de forma mensual.
3. Ingresos percibidos.
4. Entre otros.

12 CICLO DE INFORMACIÓN FINANCIERA

12.1 CAPTURA DE INFORMACIÓN AUTOMÁTICA

12.1.1 INTERFACE ENTRE LAS HANDHELD Y EL SISTEMA FINANCIERO CONTABLE

Los encargados de realizar la Interface entre las handheld y el sistema financiero contable corresponden al departamento de TI, el senior procede a tomar los aparatos móviles, conecta al computador, baja los archivos y sube la información al sistema a través de un archivo predeterminado y corre la interfaz.

Actualmente la compañía ha adquirido nueva tecnología para que la información viaje automáticamente a ZAF.

Una vez realizado el proceso de Interfaz, el asistente de contabilidad verifica los registros contables, realizando pruebas aleatorias de facturas emitidas de un día anterior versus los estados de cuenta corriente generados en ZAF.

El asistente contable genera todas las pólizas de diario que el sistema recibe bajo el usuario denominado “Interfaz”, las genera en Excel, consulta que las pólizas de diario, en el rubro de la

cuenta por cobrar esté asignado el nombre del cliente adecuadamente y a través del número de documento (registro contable) verifica en el estado de cuenta corriente del cliente, cualquier diferencia investiga y concilia.

Una vez que ha realizado esta validación notifica a través de correo electrónico a su jefe inmediato que las pólizas de diario por concepto de ventas y cobros a clientes se han registrado adecuadamente. 

Riesgo: Las cuentas por cobrar tienen errores debido a que no se corren adecuadamente los procesos de cierre contable de las facturas emitidas y cobros realizados a través de los aparatos móviles.

Control identificado: El asistente contable genera todas las pólizas de diario que el sistema recibe bajo el usuario denominado “Interfaz”, las genera en Excel, consulta que las pólizas de diario, en el rubro de la cuenta por cobrar esté asignado el nombre del cliente adecuadamente y a través del número de documento (registro contable) verifica en el estado de cuenta corriente del cliente cualquier diferencia investiga y concilia.

12.2 CAPTURA DE INFORMACIÓN MANUAL

12.2.1 APLICACIÓN DE COBROS (Ver riesgo 6)

Una vez que las medianas y grandes empresas han notificado al asistente de tesorería que han realizado el pago, éste validada el ingreso en los estados de cuenta originales del banco, traslada la información al asistente contable para que proceda a realizar el registro como se detalla en el siguiente recorrido:

- Ingresa al módulo de cuentas por cobrar (*el auditor interno puede solicitar screen o capturas de los módulos para que los vaya agregando a su narrativa*).
- Ingresa al submódulo para aplicar cobros.
Ingresa todos los datos del ingreso del efectivo (fecha, número de depósito, cuenta bancaria).
- Selecciona el número de factura a aplicar el cobro.

- Confirma la operación.
- Guarda la operación y queda registrada transitoriamente la operación.
- La operación es enviada automáticamente al usuario del Gerente de Contabilidad dentro de la plataforma del sistema.
- El Gerente de Contabilidad aprueba el registro contable.
- El registro contable queda grabado en el sistema financiero contable.
- A través de un correo parametrizado, le llega la información al asistente contable que la operación ha sido aprobada.
- El asistente contable revisa en los estados de cuenta corriente de los clientes que la información ha sido aplicada exitosamente.
- Cualquier diferencia o discrepancia, analiza, investiga y concilia la información (el asistente contable se puede comunicar con el área de cuentas por cobrar, ventas, tesorería para poder solventar cualquier diferencia).
- Mensualmente genera el reporte de cuentas por cobrar y es conciliado en el sistema de información financiero contable. 

5.1.6 Evaluación del sistema de gestión de calidad ISO 90001

PANDA-COLA

COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU AMBIENTE

AUDITORÍA 2018

Papel no.	EN.02
Papel realizado por:	DN
Papel revisado por:	MC
Fecha de elaborado	04/01/2018
Fecha revisado:	04/01/2018



EVALUACIÓN	SI	NO	Otro	Comentarios	Ref.
ENFOQUE A PROCESOS					
¿La compañía cuenta con departamento de planificación y presupuestos orientados a metas, objetivos y dirección estratégica de la organización?	X				
¿Se evalúa periódicamente los resultados obtenidos?	X				
¿La compañía cuenta con manuales de procedimientos y políticas para la ejecución de los procesos?			X	Solamente en algunas áreas	AIC
¿La compañía cuenta con matriz de riesgos internos y externos que pudieran afectar la entidad?	X				
¿La compañía a evaluado y dado respuestas a los riesgos identificados?	X				

REQUISITOS					
¿Los productos son satisfacen las necesidades de los clientes?	X				
¿La compañía se actualiza en las nuevas necesidades de los clientes?	X				
¿Se tienen estadísticas de reclamos recibidos por parte de los clientes?	X				
¿La compañía se actualiza en temas de alza y baja de precios generalizados?	X				
¿La compañía ha identificado factores positivos y negativos que se relacionan con el funcionamiento con el ciclo de actividades?	X				
¿La compañía cuenta con un sistema de gestión de cambio y calidad?	X				
¿La compañía cuenta debidamente documentado todos los procesos por estructura organizativa?			X	En algunas áreas	AIC
LIDERAZGO Y COMPROMISO					
¿La compañía cuenta con la estructura de gobierno corporativo adecuado?	X				
¿La compañía cuenta con personas responsables de dar cuentas ante los dueños de la corporación?	X				
¿Se evalúa periódicamente el uso de los recursos para cumplir con los objetivos?	X				
¿Posee un plan de capacitaciones a directores, gerentes y colaboradores en general?	X				
¿Se comunica oportunamente los planes de gestión de calidad a los colaboradores de la compañía?	X				

¿Se realizan informes periódicos de las mejoras realizadas dentro de la organización?	X				
¿La compañía cuenta en específico con una política de calidad?	X				
¿Se comunica oportunamente las políticas de la compañía?	X				
¿La compañía cuenta con descriptor de puestos que indiquen los roles y responsabilidades de los colaboradores?	X				
¿Se comunican los a los colaboradores el descriptor de puestos?					
PLANIFICACIÓN					
¿La compañía planifica el lanzamiento de nuevos productos?	X				
¿La compañía planifica nuevas aperturas de mercados (bodegas, producción en zonas geográficas no alcanzadas)?	X				
¿Se promueve el plan de conseguir nuevos clientes?	X				
¿La compañía actualiza los sistemas tecnológicos que permitan abordar las necesidades de los clientes y la organización?	X				
¿La compañía tiene definido qué recursos utilizará para el cumplimiento de los objetivos descritos en esta sección?	X				
¿La compañía tiene identificado quiénes serán las personas responsables de liderar los nuevos proyectos?	X				
¿La compañía cuenta con un programa específico del tiempo a usar para finalizar los nuevos proyectos determinados?	X				

¿La compañía cuenta con un sistema de evaluación para calificar los resultados obtenidos?	X				
¿La compañía cuenta con los objetivos específicos para cualquier cambio previsto?	X				
¿La compañía cuenta con los recursos apropiados para cubrir cualquier cambio planificado?	X				
¿La compañía cuenta con el personal adecuado para reasignar las responsabilidades y autoridades?	X				
APOYO					
¿La compañía cuenta con un estudio de las capacidades y limitaciones de los recursos que posee?	X				
¿La compañía cuenta con infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus objetivos (edificios, hardware y software, tecnología de información y comunicación, transporte)?	X				
¿La compañía promueve la no discriminación entre los colaboradores de la compañía?	X				
¿La compañía tiene actividades psicológicas que reducen el stress dentro de la compañía?	X				
¿La compañía mantiene un clima adecuado dentro de sus instalaciones físicas (temperatura, iluminación, higiene, ruido)?	X				
¿La información de la operación de los procesos de la compañía son comunicados a los colaboradores de la entidad?	X				

¿La compañía tiene el conocimiento de sus clientes importantes y proveedores con las cuales tiene relaciones?	X				
¿El personal de la compañía tiene las competencias necesarias para ejecutar sus procesos?	X				
OPERACIÓN					
¿Se mantiene una adecuada comunicación con el cliente?	X				
¿Se les proporciona información de los productos?	X				
¿Se les atiende adecuadamente a los pedidos realizados?	X				
¿Se atienden las quejas de los clientes?	X				
¿Se tiene el conocimiento de cualquier requisito legal y reglamentario aplicable de los productos?	X				
¿La organización lleva a cabo una revisión antes de suministrar los productos a los clientes (actividades de entrega)?	X				
¿La compañía cuenta con procesos de diseño y desarrollo de los productos?	X				
¿Los diseños son revisados, evaluados y aprobados?	X				
¿La compañía cuenta con el control adecuado para evaluar la calidad de la producción de los productos?	X				

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO					
¿La compañía cuenta con los métodos necesarios para llevar a cabo el seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados?	X				
¿Se tiene establecido los tiempos de evaluación de desempeño de los colaboradores?	X				
¿Se realizan encuestas a los clientes sobre los productos entregados y las relaciones que tienen con los agentes comerciales?	X				
¿La alta dirección revisa el sistema de gestión de calidad con la dirección estratégica de la organización?	X				
¿Se determinan oportunidades de mejora para cumplir los requisitos y satisfacción del cliente?	X				

5.1.7 Evaluación de gestión de riesgos ISO 31000

PANDA-COLA

COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU AMBIENTE

AUDITORÍA 2018

Papel no.	EN.03
Papel realizado por:	DN
Papel revisado por:	MC
Fecha de elaborado	04/01/2018
Fecha revisado:	04/01/2018



EVALUACIÓN	SI	NO	Otro	Comentarios	Ref.
¿La compañía ha identificado riesgos en general que puedan afectar el funcionamiento del giro del negocio?	X				
¿Los riesgos están asociados a las actividades de la empresa?	X				
¿El impacto de los riesgos es significativo?	X				
¿Se han identificado riesgos económicos y de mercado (pueden ser originados por crisis, accidentes, guerras)?	X				
¿Se han identificado riesgos financieros (crédito, tasas, liquidez)?	X				
¿Se han identificado riesgos administrativos?	X				
¿Se han identificado riesgos ambientales?	X				
¿Se han identificado riesgos políticos y legales?	X				
¿Se minimizan, gestionan y controlan los riesgos?	X				

¿Se tiene la estructura adecuada que permita dar respuesta a los riesgos identificados?	X				
¿La compañía cuenta con un FODA en general y por proceso?	X				
¿La compañía toma las decisiones correctas para mitigar los riesgos?	X				
¿La compañía cuenta con la metodología adecuada para el análisis de?	X				
¿La compañía cuenta con una metodología que permita cuantificar los riesgos?	X				
¿Se ha coordinado la labor de gestión de riesgos en uno o más responsables?	X				
¿Se han identificado riesgos a nivel de Estados Financieros?	X				
¿Se han identificado riesgos a nivel de control?	X				

5.1.8 Evaluación general del control interno -COSO-

PANDA-COLA

COMPRENSIÓN DE LA ENTIDAD Y SU AMBIENTE

AUDITORÍA 2018

Papel no.	EN.04
Papel realizado por:	MR
Papel revisado por:	DN
Fecha de elaborado	03/01/2018
Fecha revisado:	03/01/2018



Elemento COSO	Evaluación	SI	NO	Otro	Comentarios	Ref.
Ambiente Interno	El personal de la organización conoce los riesgos asociados a la entidad incluyendo su gestión, el entorno de la entidad, principios y valores éticos de la compañía, estructura organizativa, asignación de responsabilidades	X				
Establecimiento de objetivos	La compañía cuenta con objetivos específicos (misión, visión, cumplimiento) y está consciente que éstos pueden ser estorbados por determinados riesgos a los cuales está vulnerable la compañía	X				
Identificación de eventos	La compañía conoce los factores internos y externos (los factores pueden ser económicos, ambientales, políticos, sociales, tecnológicos) que pudieran afectar la entidad, eventos con impacto negativo y positivo (FODA).	X				

Identificación de eventos	La compañía utiliza técnicas para identificar eventos, como entrevistas, recorridos de flujos de procesos).	X				
Evaluación de riesgos	Los riesgos son analizados considerando su probabilidad e impacto para determinar su respectiva gestión (técnicas cualitativas como el benchmarking, cuantitativas para medir el tamaño del riesgo).	X				
Respuestas a los riesgos y actividades de control	La dirección tiene establecido claramente procesos, políticas, controles, procedimientos que puedan mitigar los riesgos identificados.			X	En algunas áreas	AIC
Información y comunicación	Se asignan responsabilidades oportunamente al personal (en todos sus niveles) de la entidad para comunicar la información relevante respecto a la gestión de los riesgos.	X				
Supervisión	Se supervisa y evalúa la gestión de los riesgos por parte de la dirección.	X				
Roles y responsabilidades	Se comunica a todo el personal que son responsables en la gestión de riesgos corporativos.	X				
Limitación a la gestión de riesgos corporativos	Se consideran los costes y beneficios relativos en la planificación y ejecución de la gestión de los riesgos.	X				

5.1.9 Resumen de riesgos, controles identificados así como su respectiva conclusión

PANDA-COLA, S.A.				PT. No.	CL	Fecha		1/6		
RESUMEN DE RIESGOS IDENTIFICADOS - CUENTAS POR COBRAR-				Hecho por	JF	5/01/2018				
RESPUESTAS DEL AUDITOR A LOS RIESGOS VALORADOS				Revisado por	JC	5/01/2018				
AUDITORÍA INTERNA 2018										
Existencia		La cuenta por cobrar existe								
Derechos y Obligaciones		Las cuentas por cobrar pertenecen a la entidad								
Integridad		Las facturas y cobros se han registrado								
Valuación y Distribución		Las cuentas por cobrar están ajustadas y valuadas correctamente								
Riesgo	Tipo de riesgo	Aseveración	Control	Dueño del control	Manual / Automatico	Frecuencia del control	Prueba de auditoría que mitiga el riesgo	Conclusión del control	Efectivo o no efectivo	Ref.
El precio de venta no concuerda con la lista de precios de venta aprobada, con facturas emitidas y registros en el sistema.	Bajo	Integridad	El Gerente General aprueba mediante una minuta el listado de precios.	#1 Gerente General	Manual	Ocasional	1. Realizar un muestreo de facturas, solicitar el listado de precios autorizados, comparar precios facturados.	NP	NP	NP
Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten facturas a clientes inválidos.	Alto	Existencia	Todos los clientes subidos al sistema guardan un formulario firmado por el Gerente Comercial y por el Gerente de TI.	#1 Gerente Comercial #2 Gerente de TI	Manual	Diario	1. De las muestras solicitadas en el punto anterior, solicitar el expediente del cliente, validar que cuente con el formulario respectivo.	NP	NP	NP

Riesgo	Tipo de riesgo	Aseveración	Control	Dueño del control	Manual / Automatico	Frecuencia del control	Prueba de auditoría que mitiga el riesgo	Conclusión del control	Efectivo o no efectivo	Ref.
<p>Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten facturas y no se registran. Se reciben cobros y no se aplican en el sistema.</p> <p>Las cuentas por cobrar están subvaluadas porque se realizan las ventas sin emitir las facturas.</p>	Alto	Integridad Derechos y Obligaciones	<p>#1 Al terminar las rutas los vendedores, realizan un cuadre diario de caja versus facturación (al contado y al crédito, cobros realizados); el corte es revisado y firmado por el supervisor de ventas.</p> <p>#2 El asistente contable genera todas las pólizas de diario que el sistema recibe bajo el usuario denominado "Interfaz", las genera en Excel, consulta que las pólizas de diario en el rubro de la cuenta por cobrar esté asignado el nombre del cliente adecuadamente y a través del número de documento (registro contable) verifica en el estado de cuenta corriente del cliente cualquier diferencia investiga y concilia.</p>	#1 Supervisor de Ventas #2 Asistente Contable	Manual	Diario	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la cartera de clientes por antigüedad de saldos. Segmentar la cartera por región. Confirmar el 100% de los clientes de Jalapa al 07 de enero 2018. Realizar procedimientos alternos para los saldos no confirmados. 	<p>En los procedimientos de confirmación realizados, se identificó que a los clientes abarrotería Guadalupe y Tienda La Patrona se les entregó producto sin emitir la facturación correspondiente. El monto de esta operación asciende a un monto de Q54,670</p>	No efectivo	<p>CL.6B.1 CL.6C.1</p>

Riesgo	Tipo de riesgo	Aseveración	Control	Dueño del control	Manual / Automático	Frecuencia del control	Prueba de auditoría que mitiga el riesgo	Conclusión del control	Efectivo o no efectivo	Ref.
El efectivo pueda ser jinetado, malversado o robado.	Alto	Existencia	<p>#1 Al terminar las rutas los vendedores, realizan un cuadro diario de caja versus facturación (al contado y al crédito, cobros realizados); el corte es revisado y firmado por el supervisor de ventas.</p> <p>#2 El Supervisor de valores firma valida el efectivo, firma el corte de caja y deposita en las cuentas bancarias de la compañía.</p> <p>#3 El asistente de tesorería valida el depósito efectuado versus estado de cuenta original del banco, realiza registro contable.</p>	#1 Supervisor de Ventas #2 Supervisor de Valores #3 Asistente de tesorería	Manual	Diario	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la cartera de clientes por antigüedad de saldos. Segmentar la cartera por región. Confirmar el 100% de los clientes de Jalapa al 07 de enero 2018. Realizar procedimientos alternos para los saldos no confirmados. 	Al realizar las pruebas de confirmaciones, se identificaron 2 clientes (Tienda Espinoza y Pan del Cielo) que habían cancelado en efectivo al vendedor de ruta por un monto total de Q169,000. De acuerdo a comentarios del Supervisor de Ventas al vendedor se le despidió.	No efectivo	CL.6A.1
Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten notas de crédito y no se registran. Las notas de crédito no coinciden con los precios de las facturas. Las devoluciones de los inventarios no son autorizados.	Alto	Integridad Derechos y Obligaciones	Las notas de créditos son revisadas y autorizadas por el Gerente de Ventas. Trasladan los documentos al asistente contable para proceder a su registro, luego el Gerente de Contabilidad revisa y aprueba en el sistema el asiento contable.	1# Gerente de Ventas 2# Gerente de Contabilidad	Manual y Automático	Semanal	<ol style="list-style-type: none"> Realizar una muestra de notas de crédito, validar que éstas estén debidamente revisadas, autorizadas y contabilizadas. 	NP	NP	NP

Riesgo	Tipo de riesgo	Aseveración	Control	Dueño del control	Manual / Automático	Frecuencia del control	Prueba de auditoría que mitiga el riesgo	Conclusión del control	Efectivo o no efectivo	Ref.
Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque no se registran los ingresos en efectivo (cheques y transferencias). Las cuentas por cobrar están subvaluadas porque se registra el efectivo (cheques y transferencias) no aplicados a la facturación, se aplican cobros y no se emiten las facturas.	Alto	Integridad Derechos y Obligaciones	#1 El asistente de tesorería elabora un corte de los cheques recibidos, deposita cheque en las cuentas bancarias, el corte es revisado y firmado por el Gerente de Tesorería. traslada la información a contabilidad para que se realice el registro contable. El registro contable es revisado y validado en el sistema por el Gerente de Contabilidad. #2 Una vez recibida la transferencia, el asistente de tesorería ingresa al estado de cuenta bancario para validar la información y traslada la información a contabilidad para que se realice el registro contable. El asistente contable revisa en los estados de cuenta corriente de los clientes que la información ha sido aplicada exitosamente. El registro contable es revisado y validado en el sistema por el Gerente de Contabilidad.	1#Gerente de Tesorería 2# Gerente de Contabilidad 3# Asistente Contable	Manual y Automático	Diario	1. Solicitar los estados de cuenta originales del banco, realizar una muestra de los créditos captados, verificar en el sistema contable el registro de éstos así como la adecuada aplicación en el estado de cuenta corriente del cliente.	NP	NP	NP

Riesgo	Tipo de riesgo	Aseveración	Control	Dueño del control	Manual / Automático	Frecuencia del control	Prueba de auditoría que mitiga el riesgo	Conclusión del control	Efectivo o no efectivo	Ref.
Las deudas incobrables no se registran en el mayor de Cuentas por Cobrar conforme se reconocen.	Medio	Valuación y Distribución	El supervisor elabora un acta en la cual indica la actividad administrativa de cobranza en donde cuenta la historia y las causas por las cuales se ha considerado como incobrable una cuenta; el acta es firmada y autorizada por el Gerente Comercial, es trasladada al departamento de cobros para corroborar que efectivamente el cliente será trasladado como cuenta incobrable. Luego el acta es trasladada al departamento de contabilidad para proceder a dar de baja en el sistema. El registro contable es elaborado por el asistente contable y es autorizado en el sistema por el Gerente de Contabilidad.	1# Gerente Comercial 2# Gerente de Contabilidad	Manual y Automático	Quincenal	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la cartera de clientes por antigüedad de saldos. Segmentar la cartera por región. Confirmar el 100% de los clientes de Jalapa al 07 de enero 2018. Realizar procedimientos alternos para los saldos no confirmados. 	<p>Derivado del procedimiento de confirmaciones, se identificó que La Tienda Esperanza tiene un saldo de Q470 irrecuperable, ya que al visitar al cliente se confirmó que el cliente cerró el negocio porque se declaró en quiebra. El saldo no ha sido trasladado a cuentas incobrables.</p> <p>También se identificó que el propietario de la Tienda El Regalito, falleció por lo que sus familiares cerraron el negocio. El saldo no ha sido trasladado a cuentas incobrables.</p>	No efectivo	CL.6D.1 CL.6A.1

Riesgo	Tipo de riesgo	Aseveración	Control	Dueño del control	Manual / Automatico	Frecuencia del control	Prueba de auditoría que mitiga el riesgo	Conclusión del control	Efectivo o no efectivo	Ref.
Las cuentas por cobrar tienen errores debido a que no se corren adecuadamente los procesos de cierre contable de las facturas emitidas y cobros realizados a través de los aparatos móviles.	Medio	Integridad Derechos y Obligaciones	El asistente contable genera todas las pólizas de diario que el sistema recibe bajo el usuario denominado "Interfaz", las genera en Excel, consulta que las pólizas de diario en el rubro de la cuenta por cobrar esté asignado el nombre del cliente adecuadamente y a través del número de documento (registro contable) verifica en el estado de cuenta corriente del cliente cualquier diferencia investiga y concilia.	1# Asistente Contable	Manual	Diario	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la cartera de clientes por antigüedad de saldos. Segmentar la cartera por región. Confirmar el 100% de los clientes de Jalapa al 07 de enero 2018. Realizar procedimientos alternos para los saldos no confirmados. 	<ol style="list-style-type: none"> Al realizar la entrevista al personal clave de la administración, se indagó que algunas handheld se encuentran en mal estado. Al realizar los procedimientos de confirmación, se identificó que al cliente Abarrotería Guadalupe no se le emitieron facturas por un monto de Q19,200 porque las handheld se encontraban en mal estado. 	No efectivo	CL.6B.1 EN.01

5.1.10 Papeles de trabajo confirmación de saldos

PANDA-COLA, S.A.		PT. No.	MA	Fecha	
MARCAS DE AUDITORÍA		Hecho por	XP	3/01/2018	
AUDITORÍA INTERNA 2018		Revisado por	JF	3/01/2018	
Marca	Descripción marca				
✓	Saldo confirmado				
x	Saldo no confirmado				
⊖	Saldo obtenido de la base de datos entregado por el departamento de cuentas por cobrar				
⌋	Saldo cotejando con la cartera auxiliar del departamento de cuentas por cobrar				
☑	Saldos generados del sistema ZAF				
⊙	Cálculo efectuado por auditoría interna				
☐	Rubro seleccionado para revisión				
	Procedimiento realizado por auditoría interna				
	Saldo va a papel de trabajo...				
	Saldo viene de papel de trabajo...				
Σ	Suma horizontal verificada				
Σ	Suma vertical verificada				
PT	Papel de trabajo				
CL	Clientes locales				
AIC	Informe de auditoría interna corporativa				
PDC	Panda Cola				
MA	Marcas de auditoría				
PL	Plan de auditoría				
NP	No probado en la auditoría de confirmaciones				
MR	Mapa de Riesgos				
EF	Estado de Situación Financiera				
ER	Estado de Resultados				

PANDA-COLA, S.A.	PT. No.	CL	Fecha		1/2
PROGRAMA DE AUDITORÍA CUENTAS POR COBRAR	Hecho por	XP	7/01/2018		
AUDITORÍA INTERNA 2018	Revisado por	JF	7/01/2018		
ALCANCE					
Clientes locales del departamento de Jalapa al 07 de enero de 2018					
OBJETIVOS					
Confirmar el 100% de los saldos de los clientes verificando que éstos sean los correctos					
ANTECEDENTES					
El 93% de las cuentas por cobrar corresponde a clientes comerciales, el 7% restante a deudores varios y compañías relacionadas					
El 81% de clientes corresponde a locales, el 19% restante, a clientes del exterior					
De los clientes locales, el % más significativo se encuentra en el área metropolitana (clientes confirmados en noviembre del año pasado) el cual corresponde a un 30% de dicha cartera; otra región importante es el departamento de Jalapa el cual suma 21% del total de los clientes locales; ambas carteras suman el 51% de los clientes locales, razón por la cual la auditoría inicia con la circularización de saldos de los clientes que se encuentran en Jalapa.					
PROCEDIMIENTOS					
		REFERENCIA			
1	Generar la cartera de clientes locales por antigüedad de saldos al 07 de enero 2018				
2	Preparar un formato para circularizar saldos incluyendo saldos así como preguntas de servicio al cliente	FT			
3	Seleccionar la cartera de clientes del departamento de Jalapa para confirmar saldos	CL.1			
4	Separar los saldos por clientes, deudores y compañías relacionadas	CL.2			
5	Comparar la cartera semanal enviada por el departamento de cobros al 07 de enero 2018	CL.2			
6	Separar por saldo, los clientes locales y exportación	CL.3			
7	Segmentar la cartera local de la siguiente forma:				
	Región	CL.4			
	Departamento	CL.5			
	Municipio	CL.6			
	Municipio-Colonia	CL.6A, CL.6B, CL.6C, CL.6D			

	PROCEDIMIENTOS	REFERENCIA				
8	Disgregar la cartera detallada por municipio, colonia ordenando los clientes por dirección para dejar constancia de los saldos de los clientes circularizados	CL.6A.1, CL.6B.1, CL.6C.1, CL.6D.1				
8.1	De no obtener respuestas, realizar procedimientos alternos de la siguiente forma:	CL.6A.1, CL.6B.1, CL.6D.1				
8.2	Solicitar al departamento de cobros el expediente del cliente, estado de cuenta corriente, facturas, recibo de cobros					
8.3	Solicitar al departamento de tesorería los cortes de efectivo realizados por los vendedores					
8.4	Solicitar al departamento de tesorería los estados de cuenta originales del banco para validar los cobros efectuados					
9	Consolidar la información de los saldos circularizados	CL.7				
10	Realizar estadísticas del número de clientes que se confirmaron, no confirmados; de los clientes confirmados cuántos estuvieron y no de acuerdo con su saldo	CL.7A				
11	Realizar estadísticas indicando la relación del saldo registrado versus resultados de los saldos circularizados	CL.7B				
12	Dejar un resumen de hallazgos derivados de circularización de los saldos	CL.8				
13	Realizar un resumen de los clientes por antigüedad de saldos, indicando las causas de la morosidad en base a la circularización efectuada	CL.9				
14	Realizar estadísticas de la cartera de antigüedad de saldos así como el resumen de las causas principales que afectan dicha cartera	CL.9A				
15	Preparar cédula de ajustes y reclasificaciones	CL.10				
	CONCLUSIONES					
1	De un total de 50 clientes que tiene el departamento de Jalapa, solamente se pudo confirmar 47 clientes.					
2	De los clientes confirmados 44 estuvieron de acuerdo, mientras que 3 no.					
3	El 16% de la cartera morosa supera los 60 a 470 días de antigüedad.					

PANDA-COLA, S.A.	PT. No.	FT	Fecha		
FORMATO CONFIRMACIÓN DE SALDOS	Hecho por	XP	7/01/2018		
AUDITORÍA INTERNA 2018	Revisado por	JF	7/01/2018		
Fecha de la confirmación	8/01/2018				
Código de cliente	10000002026				
Nombre del cliente	Abarroteria Guadalupe				
Dirección	Lote 53 Manzana 10				
Región	Sur-oriente				
Departamento	Jalapa				
Municipio	Monjas				
Colonia	El Noveno				
Vendedor	Ronald Oxom				
Supervisor de ventas	José Hernández				
Detalle de facturas					
	Factura	Fecha	Monto	Saldo	PT
	110014	10/12/2017	7,500	6,200	CL.6B.1
	110020	24/12/2017	9,000	8,000	CL.6B.1
	110025	30/12/2017	8,000	8,000	CL.6B.1
Total			24,500	22,200	
Saldo pendiente de cobro				22,200.00	
Monto confirmado				41,400.00	
Diferencia				19,200.00	AIC
Visita frecuente de supervisor	SI				
Atención del vendedor hacia el cliente	SI				
Inventarios en el negocio del cliente	SI				
Rótulos de los productos en el negocio del cliente	SI				
Apuntes / comentarios del auditor					
<p>El cliente indica que el vendedor no le dejó facturas en las últimas tres compras indicando que no servía la handheld y que no contaba con facturas manuales, que posteriormente le estaría emitiendo la factura.</p> <p>De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas el cliente tiene la razón, Ya se enviaron a pedir nuevas handheld, ya que efectivamente éstas no servían. El 9 de enero se le estarán entregando las facturas al cliente.</p>					
Firma Auditor				Firma cliente	

PANDA-COLA, S.A.		PT. No.	EF	Fecha
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		Hecho por	XP	7/01/2018
AL 07 DE ENERO 2018		Revisado por	JF	7/01/2018
AUDITORÍA INTERNA 2018				
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES				
<input checked="" type="checkbox"/>		-----		
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO		
Activos corrientes		Pasivos corrientes		
Efectivo y equivalentes de efectivo	11,070,719	Otros pasivos financieros corrientes	3,086,090	
Otros activos financieros corrientes	213,618	Otros pasivos no financieros corrientes	1,059,118	
Otros activos no financieros corrientes	302,408	Cuentas por pagar	12,205,775	
Cuentas por cobrar	6,829,992	Provisiones	1,261,826	
Inventarios neto	7,594,696	Pasivos por impuestos corrientes	539,127	
Activos por impuestos corrientes	42,495	Provisiones por beneficios a empleados	679,722	
Total activos corrientes	26,053,927	Total pasivos corrientes	18,831,658	
Activos no corrientes		Pasivos no corrientes		
Otros activos financieros no corrientes	65,857	Otros pasivos financieros no corrientes	28,121,793	
Otros activos no financieros corrientes	58,676	Provisiones por beneficios a empleados	2,747,812	
Inversiones en asociadas	5,436,450	Total pasivos no corrientes	30,869,606	
Plusvalía	21,650,685			
Activos intangibles distintos a la plusvalía	87,958	Total pasivo neto	49,701,264	
Propiedad, planta y equipo	39,623,581			
Activos por impuesto diferido	7,097,474	Patrimonio		
Total activos no corrientes	74,020,681	Capital pagado	24,054,688	
		Ganancias acumuladas	22,137,155	
		Otras reservas	4,180,033	
		Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	50,371,876	
		Participaciones no controladoras	1,468	
		Patrimonio Total	50,373,344	
Total activo neto	100,074,608	Total pasivos y patrimonio	100,074,608	
	₡		₡	

PANDA-COLA, S.A.		PT. No.	ER	Fecha
ESTADO DE RESULTADOS		Hecho por	XP	7/01/2018
DEL 01 AL 07 DE ENERO 2018		Revisado por	JF	7/01/2018
AUDITORÍA INTERNA 2018				
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES				
<input checked="" type="checkbox"/>		-----		
		7/01/2018 Proyectado anual		
Ingresos ordinarios	383,285	19,985,600		
Costo de ventas	- 220,785	- 11,512,379		
Margen bruto	162,500	8,473,222		
	-			
Otros ingresos por función	300	15,641		
Costos de distribución	- 91,684	- 4,780,676		
Gastos de administración	- 19,498	- 1,016,681		
Otras ganancias y pérdidas	- 39	- 2,018		
Resultado operacional	51,579	2,689,487		
	-			
Ingresos financieros	532	27,755		
Costos financieros	- 7,009	- 365,466		
Participación en ganancia de asociadas	1,249	65,132		
Diferencias de cambio	- 4,532	- 236,321		
Resultados por unidades de reajuste	109	5,684		
Ganancia antes del impuesto	41,928	2,186,271		
Gasto por impuestos a las ganancias	- 7,311	- 381,195		
Ganancia después del impuesto	34,618	1,805,076		
Ganancia atribuibles a los propietarios de la controladora	34,617	1,805,016		
Ganancia atribuible a participación no controladora	1	59		
Ganancia neta	34,618	1,805,076		
	₡	₡		

PANDA-COLA, S.A.
SALDOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR
RUBRO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PT. No.	CL.2	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018

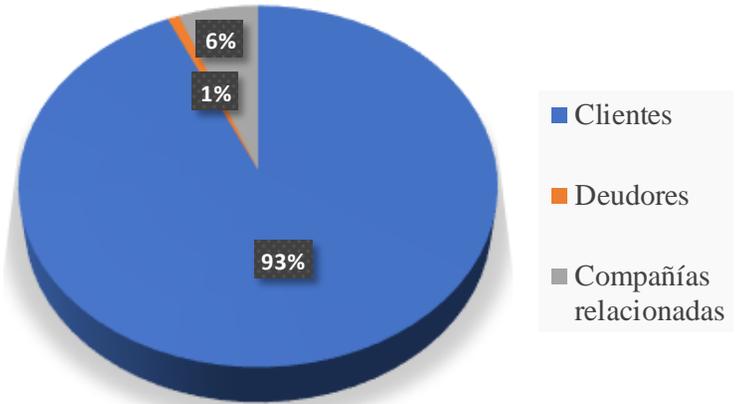


Descripción cuenta	Monto	%
Cientes	6,370,897	93%
Deudores	58,735	1%
Compañías relacionadas	400,360	6%
Total general	6,829,992	100%
	£	☑
		Ⓢ
Según Cartera proporcionada por cobros	6,829,992	Ⓢ
Diferencia	-	

CL.3



**CUENTAS POR COBRAR
AL 07 DE ENERO 2018**



PANDA-COLA, S.A.

CLIENTES LOCALES Y DEL EXTERIOR

AL 07 DE ENERO 2018

AUDITORÍA INTERNA 2018

CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PT. No.

CL.3

Fecha

Hecho por

XP

07/01/2018

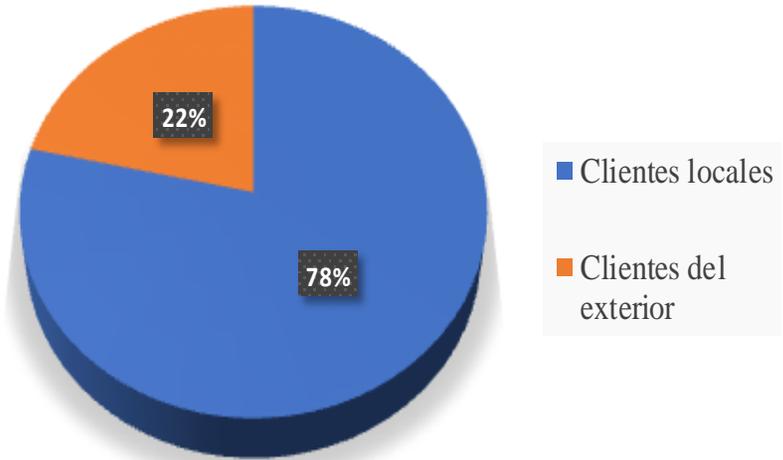
Revisado por

JF

07/01/2018



CLIENTES LOCALES Y DEL EXTERIOR AL 07 DE ENERO 2018



Descripción cuenta	Monto	%
Cientes locales	5,154,921	81%
Cientes del exterior	1,413,014	22%
Provisión para cuentas incobrables	- 197,038	-3%
Total	6,370,897	100%
	ε	@
Total clientes locales y del exterior	6,567,935	
3% Reserva	- 197,038	
Total clientes neto	6,370,897	

PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES POR REGIÓN -GUATEMALA-
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PT. No.	CL.4	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018

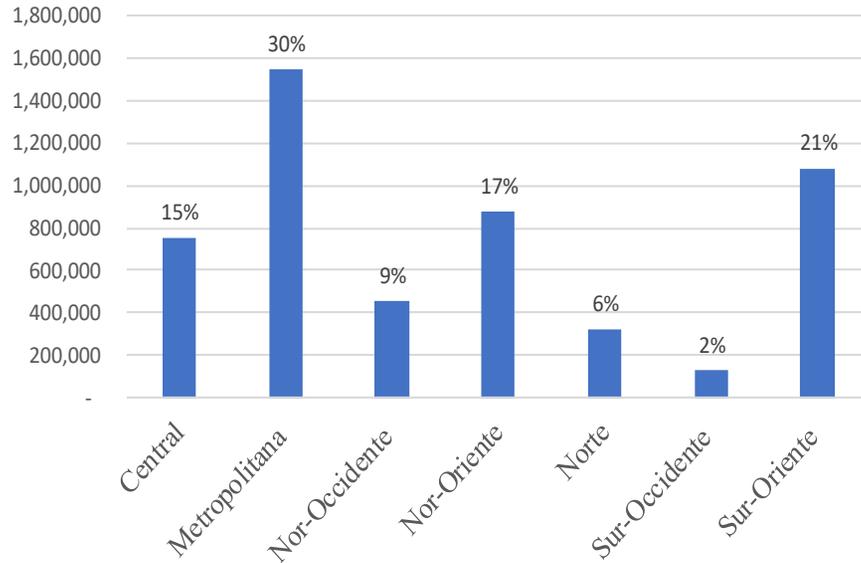


CLIENTES LOCALES

Región	Monto	%
Central	753,654	15%
Metropolitana	1,545,000	30%
Nor-Occidente	453,252	9%
Nor-Oriente	875,535	17%
Norte	321,201	6%
Sur-Occidente	125,325	2%
Sur-Oriente	1,080,954	21%
Total general	5,154,921	100%

ε CL.3
 CL.5
 ☑
 @

**CLIENTES LOCALES POR REGIÓN
 AL 07 DE ENERO 2018**



PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES REGIÓN SUR ORIENTE
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

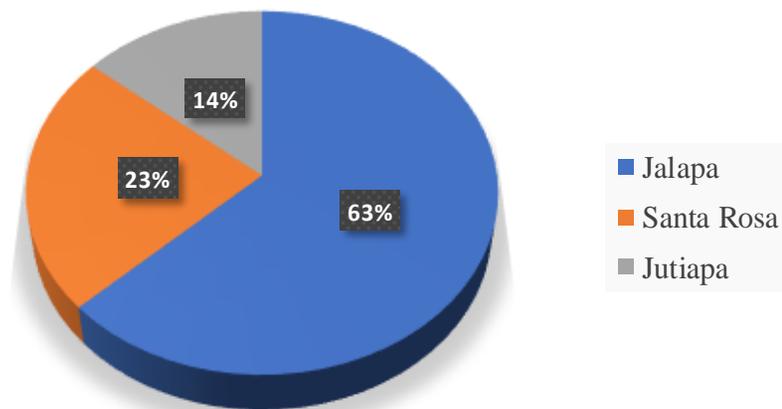
PT. No.	CL.5	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018



**CLIENTES LOCALES -SUR ORIENTE-
 AL 07 DE ENERO 2018**

Departamentos	Monto	%
Jalapa	680,954	63%
Santa Rosa	250,000	23%
Jutiapa	150,000	14%
Total general	1,080,954	100%

ε CL.4
 CL.6
 ☑



PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES POR MUNICIPIO - JALAPA -
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PT. No.	CL.6	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018



Municipios	Monto	%
San Pedro Pinula	304,850	45%
Monjas	205,583	30%
Mataquescuintla	119,321	18%
San Manuel Chaparrón	51,200	8%
Total general	680,954	100%



CL.6A

CL.6B

CL.6C

CL.6D



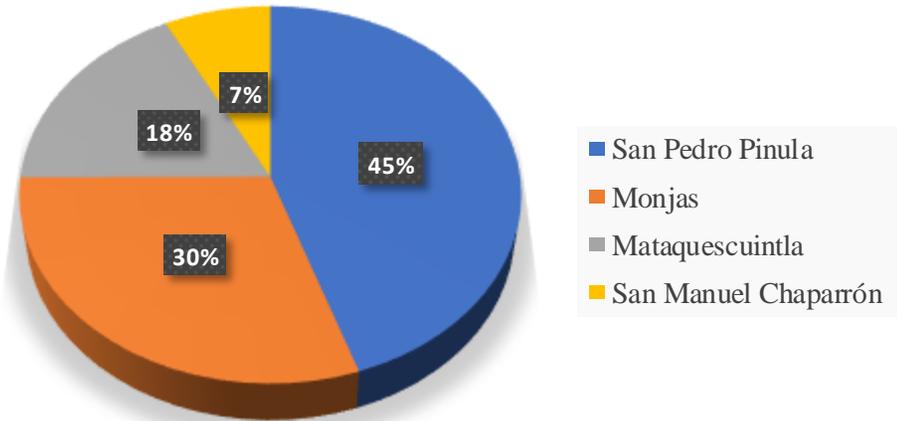
Ⓢ

ε

CL.5

]

CLIENTES LOCALES -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018

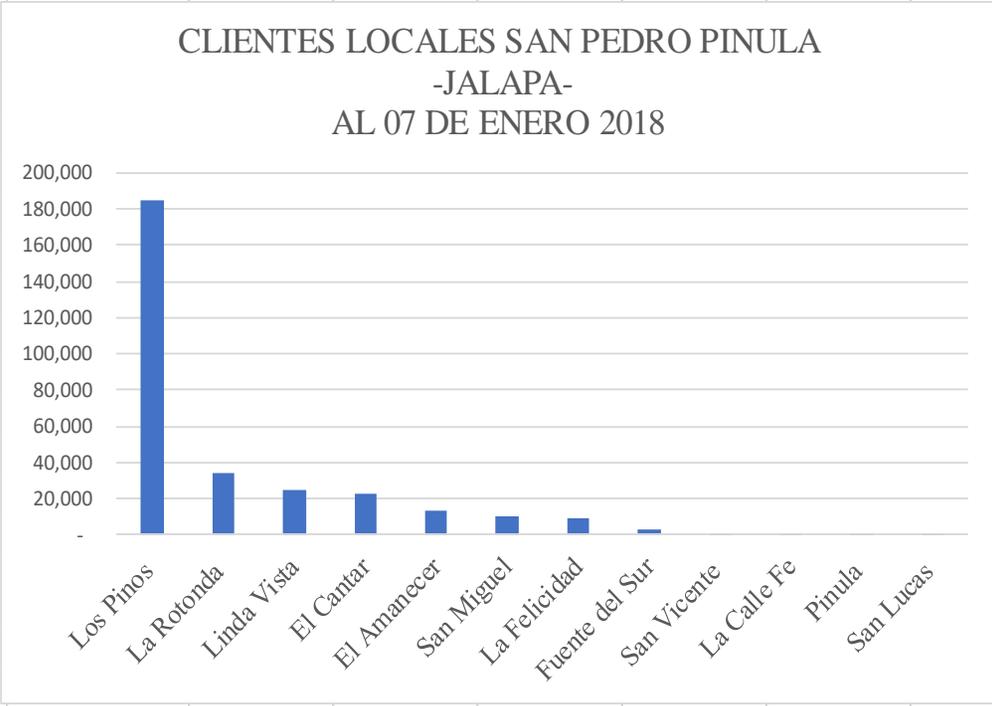


PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES POR MUNICIPIO Y COLONIA
SAN PEDRO PINULA -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PT. No.	CL.6A	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018



Colonia	Monto		%
<input checked="" type="checkbox"/> San Pedro Pinula	304,850		
Los Pinos	185,000	☐	61%
La Rotonda	34,000	☐	11%
Linda Vista	25,000	☐	8%
El Cantar	23,000	☐	8%
El Amanecer	13,000	☐	4%
San Miguel	10,000	☐	3%
La Felicidad	9,300	☐	3%
Fuente del Sur	2,500	☐	1%
San Vicente	1,235	☐	0%
La Calle Fe	995	☐	0%
Pinula	730	☐	0%
San Lucas	90	☐	0%
Total general	304,850	CL.6A.1	100%
	ε	CL.6	Ⓞ
	<input checked="" type="checkbox"/>		
]		



PANDA-COLA, S.A.													
CONFIRMACIÓN DE SALDOS													
SAN PEDRO PINULA -JALAPA-													
AL 07 DE ENERO 2018													
AUDITORÍA INTERNA 2018													
				PT. No.		CL.6A.1		Fecha		1/3			
				Hecho por		XP		9/01/2018					
				Revisado por		MR		10/01/2018					
<input checked="" type="checkbox"/>													
Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo	Referencia
110064	7/01/2018	Depósito De Calidad	13,000	13,000	El Amanecer	1	Corriente	✓	13,000	-	-----	-----	-----
110042	7/01/2018	Supermercado Rojo	23,000	23,000	El Cantar	1	Corriente	✓	23,000	-	-----	-----	-----
110040	7/01/2018	Tienda El Agua	2,500	2,500	Fuente del Sur	1	Corriente	✓	2,500	-	-----	-----	-----
110056	7/01/2018	Tienda Maya	995	995	La Calle Fe	1	Corriente	✓	995	-	-----	-----	-----
110058	7/01/2018	Supermercado La Chula	9,300	9,300	La Felicidad	1	Corriente	✓	9,300	-	-----	-----	-----
110033	3/01/2018	Supermercado Olimpia	25,000	25,000	Linda Vista	5	Corriente	✓	25,000	-	-----	-----	-----
110028	1/01/2018	Tienda Pan Del Cielo	50,000	50,000	Los Pinos	7	Corriente	✓	50,000	-	-----	-----	-----
110050	7/01/2018	Depósito la Rotonda	730	730	Pinula	1	Corriente	✓	730	-	-----	-----	-----
110048	7/01/2018	Tienda El Árbol	1,235	1,235	San Vicente	1	Corriente	✓	1,235	-	-----	-----	-----

Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alterno	Referencia
110012	1/12/2017	Tienda Espinoza	15,000	15,000	La Rotonda	38	>30 días	✓	-	- 15,000	Cliente confirma que canceló en efectivo el 18 de diciembre de 2018 al vendedor.	Se solicitó al departamento de cobros el expediente del cliente, el 100% de las facturas así como los cobros efectuados al cliente.	AIC
110018	15/12/2017	Tienda Espinoza	10,000	10,000	La Rotonda	24	Corriente	✓	-	- 10,000	De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas, al vendedor ya se le despidió, y se le notificó al departamento de Recursos Humanos para que tome medidas en su liquidación. El caso está en jurídico.	Al verificar la referencia de los cobros con facturas (número de registros compensados) se pudo concluir que el efectivo no fue aplicado a las facturas del cliente.	
110026	31/12/2017	Tienda Espinoza	9,000	9,000	La Rotonda	8	Corriente	✓	-	- 9,000	De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas, al vendedor ya se le despidió, y se le notificó al departamento de Recursos Humanos para que tome medidas en su liquidación. El caso está en jurídico.	Al verificar la referencia de los cobros con facturas (número de registros compensados) se pudo concluir que el efectivo no fue aplicado a las facturas del cliente.	
110011	1/12/2017	Tienda Pan Del Cielo	85,000	60,000	Los Pinos	38	>30 días	✓	-	- 60,000	Cliente confirma que canceló en efectivo el 18 de diciembre de 2018 al vendedor.	Se solicitó al departamento de cobros el expediente del cliente, el 100% de las facturas así como los cobros efectuados al cliente.	AIC
110015	15/12/2017	Tienda Pan Del Cielo	75,000	75,000	Los Pinos	24	Corriente	✓	-	- 75,000	De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas, al vendedor ya se le despidió, y se le notificó al departamento de Recursos Humanos para que tome medidas en su liquidación. El caso está en jurídico.	Al verificar la referencia de los cobros con facturas (número de registros compensados) se pudo concluir que el efectivo no fue aplicado a las facturas del cliente.	

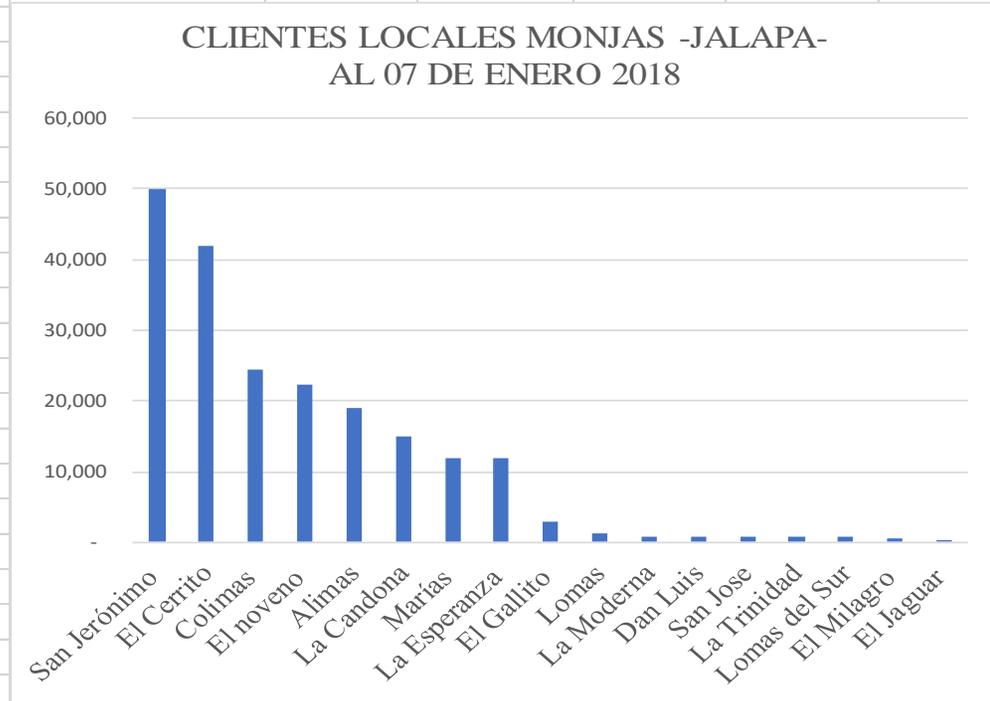
Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo	Referencia
110008	28/10/2017	Abarroteria La Mejor	90	90	San Lucas	72	>60 días	x	-	- 90	Al llegar al lugar, el cliente no quiso atender la visita de los auditores. El supervisor de ventas indicó que el cliente le ha comentado que no tiene fondos por poca venta en su negocio y que más adelante pagará.	Se solicitó al departamento de cobros expediente, estado de cuenta histórico, el 100% de las facturas del año 2017 a la fecha actual, el 100% de los cobros realizados al cliente. Se concluye que el saldo es el correcto a la fecha de la confirmación.	AIC
100001	25/09/2016	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	San Miguel	470	>1 año	x	-	- 10,000	Al confirmar, vecinos indicaron que el cliente cerró el negocio y se fue del lugar desde hace once meses. De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas, el cliente se declaró en quiebra, este caso ya se le comunicó al Director de Comercialización.	Se solicitó al departamento de cobros expediente, estado de cuenta histórico, el 100% de las facturas del año 2017 a la fecha actual, el 100% de los cobros realizados al cliente. Se concluye que el saldo es el correcto a la fecha de la confirmación, el saldo debe ser dado de baja en las cuentas contables.	AIC
Total general			₡ 329,850	₡ 304,850				₡	125,760	- 179,090			
				CL.6A					41%	-59%			
									⊖	⊖			

PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES POR MUNICIPIO Y COLONIA
MONJAS -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018

PT. No.	CL.6B	Fecha
Hecho por	XP	7/01/2018
Revisado por	JF	7/01/2018



Colonia	Monto		%
Monjas	205,583		
San Jerónimo	50,000	<input type="checkbox"/>	24%
El Cerrito	42,000	<input type="checkbox"/>	20%
Colimas	24,545	<input type="checkbox"/>	12%
El Noveno	22,200	<input type="checkbox"/>	11%
Alimas	19,000	<input type="checkbox"/>	9%
La Candona	15,000	<input type="checkbox"/>	7%
Marías	12,000	<input type="checkbox"/>	6%
La Esperanza	12,000	<input type="checkbox"/>	6%
El Gallito	3,000	<input type="checkbox"/>	1%
Lomas	1,300	<input type="checkbox"/>	1%
La Moderna	900	<input type="checkbox"/>	0%
Dan Luis	880	<input type="checkbox"/>	0%
San José	700	<input type="checkbox"/>	0%
La Trinidad	698	<input type="checkbox"/>	0%
Lomas del Sur	665	<input type="checkbox"/>	0%
El Milagro	445	<input type="checkbox"/>	0%
El Jaguar	250	<input type="checkbox"/>	0%
Total general	205,583	CL.6B.1	100%



ε

CL.6



]

Ⓞ

PANDA-COLA, S.A.															
CONFIRMACIÓN DE SALDOS							PT. No.			CL.6B.1		Fecha		1/3	
MONJAS -JALAPA-							Hecho por			MR		9/01/2018			
AL 07 DE ENERO 2018							Revisado por			XP		10/01/2018			
AUDITORÍA INTERNA 2018															



Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo	Referencia
110038	7/01/2018	Supermercado Esquipulas	19,000	19,000	Alimas	1	Corriente	✓	19,000	-	-----	-----	-----
100065	21/06/2017	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Colimas	201	>120 días	✓	24,000	-	El cliente confirmó que cancelará el saldo en cuanto tenga el efectivo, debido a que sirvió de fiador para su primo quien nunca pagó en el banco, razón por la cual tuvo que absorber dicha deuda.	-----	AIC
110007	27/09/2017	Tienda La Esquina	545	545	Colimas	103	>90 días	✓	545	-	El cliente confirmó que cancelará el saldo en dos meses debido a que tuvo una emergencia médica.	-----	AIC
110047	7/01/2018	Depósito El Zorro	880	880	Dan Luis	1	Corriente	✓	880	-	-----	-----	-----
110021	26/12/2017	Tienda Vino y Pan	12,000	12,000	El Cerrito	13	Corriente	✓	12,000	-	-----	-----	-----
110029	1/01/2018	Tienda Vino y Pan	15,000	15,000	El Cerrito	7	Corriente	✓	15,000	-	-----	-----	-----
110037	7/01/2018	Tienda Vino y Pan	15,000	15,000	El Cerrito	1	Corriente	✓	15,000	-	-----	-----	-----
110027	31/12/2017	Tienda El Rosario	1,500	1,500	El Gallito	8	Corriente	✓	1,500	-	-----	-----	-----
110039	7/01/2018	Tienda El Rosario	1,500	1,500	El Gallito	1	Corriente	✓	1,500	-	-----	-----	-----

Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo	Referencia
110051	7/01/2018	Tienda El Buen Pastor	250	250	El Jaguar	1	Corriente	✓	250	-	-----	-----	-----
110054	7/01/2018	Depósito el Plato Feliz	445	445	El Milagro	1	Corriente	✓	445	-	-----	-----	-----
110014	10/12/2017	Abarrotería Guadalupe	7,500	6,200	El Noveno	29	Corriente	✓	25,400	19,200	<p>El cliente indicó que el vendedor no le dejó facturas en las últimas tres compras indicando que no servía la handheld y que no contaba con facturas manuales, que posteriormente le estaría emitiendo la factura.</p> <p>De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas el cliente tiene la razón, Ya se enviaron a pedir nuevas handheld, ya que efectivamente éstas no servían. El 9 de enero se le estarán entregando las facturas al cliente.</p>	<p>Se solicitó al departamento de cobros expediente del cliente, estado de cuenta corriente histórico del cliente en donde se pudo verificar las partidas cerradas y abiertas; se solicitó el 100% de las facturas del año 2017 a la fecha de auditoría para revisar más a fondo las operaciones del cliente. Se revisó el flujo de efectivo de los cobros al cliente realizado llegando al saldo registrado en los estados de cuenta corriente y contablemente del cliente.</p> <p>De acuerdo a la revisión efectuada, se concluye que las facturas no estaban registradas.</p>	AIC
110020	24/12/2017	Abarrotería Guadalupe	9,000	8,000	El Noveno	15	Corriente	✓	8,000	-	-----	-----	-----

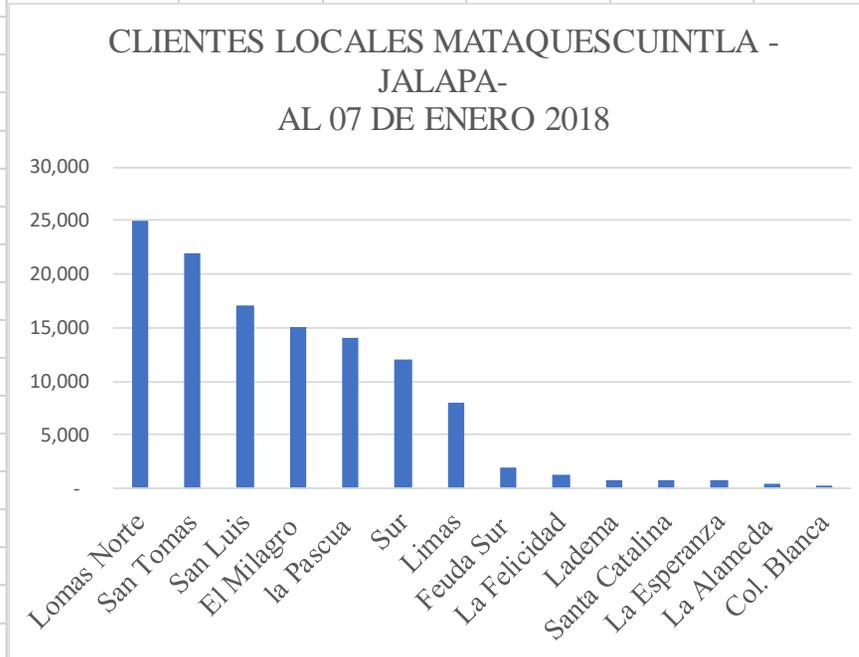
Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo	Referencia
110025	30/12/2017	Abarrotería Guadalupe	8,000	8,000	El Noveno	9	Corriente	✓	8,000	-	-----	-----	-----
110059	7/01/2018	Depósito El Anillo	15,000	15,000	La Candoná	1	Corriente	✓	15,000	-	-----	-----	-----
110063	7/01/2018	Supermercado Max	12,000	12,000	La Esperanza	1	Corriente	✓	12,000	-	-----	-----	-----
110034	4/01/2018	Abarrotería Lucita	900	900	La Moderna	4	Corriente	✓	900	-	-----	-----	-----
110062	7/01/2018	Tienda La Bonita	698	698	La Trinidad	1	Corriente	✓	698	-	-----	-----	-----
110055	7/01/2018	Supermercado El Clavo	1,300	1,300	Lomas	1	Corriente	✓	1,300	-	-----	-----	-----
110046	7/01/2018	Tienda el Fax	665	665	Lomas del Sur	1	Corriente	✓	665	-	-----	-----	-----
110013	10/12/2017	Abarrotería Lourdes	4,000	4,000	Mariás	29	Corriente	✓	4,000	-	-----	-----	-----
110017	15/12/2017	Abarrotería Lourdes	4,000	4,000	Mariás	24	Corriente	✓	4,000	-	-----	-----	-----
110024	29/12/2017	Abarrotería Lourdes	4,000	4,000	Mariás	10	Corriente	✓	4,000	-	-----	-----	-----
100099	25/09/2017	Tienda La Bendición	50,000	50,000	San Jerónimo	105	>90 días	✓	50,000	-	El cliente confirmó que cancelará el saldo en cuanto termine de salir de una deuda que tiene con un banco.	-----	AIC
110043	7/01/2018	Tienda el Vidrio	700	700	San José	1	Corriente	✓	700	-	-----	-----	-----
Total general			₺ 208,883	₺ 205,583				₺	224,783	19,200	₺		
				CL.6B					109%	9%			
									Ⓢ	Ⓢ			

PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES POR MUNICIPIO Y COLONIA
MATAQUESCUINTLA -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

PT. No.	CL.6C	Fecha
Hecho por	DN	7/01/2018
Revisado por	MC	7/01/2018



Colonia	Monto		%
<input checked="" type="checkbox"/> Mataquescuintla	119,321		
Lomas Norte	25,000	<input type="checkbox"/>	21%
San Tomás	22,000	<input type="checkbox"/>	18%
San Luis	17,000	<input type="checkbox"/>	14%
El Milagro	15,000	<input type="checkbox"/>	13%
la Pascua	14,000	<input type="checkbox"/>	12%
Sur	12,000	<input type="checkbox"/>	10%
Limas	8,000	<input type="checkbox"/>	7%
Feuda Sur	2,000	<input type="checkbox"/>	2%
La Felicidad	1,300	<input type="checkbox"/>	1%
Ladema	835	<input type="checkbox"/>	1%
Santa Catalina	756	<input type="checkbox"/>	1%
La Esperanza	742	<input type="checkbox"/>	1%
La Alameda	452	<input type="checkbox"/>	0%
Col. Blanca	236	<input type="checkbox"/>	0%
Total general	119,321	CL.6C.1	100%
	£	CL.6	Ⓞ
	<input checked="" type="checkbox"/>		
)		



Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimientos alternos	Referencia
110010	29/11/2017	Depósito El Amanecer	105,000	15,000	El Milagro	40	>30 días	✓	15,000	-	-----	-----	
110036	6/01/2018	Tienda Caballo Blanco	2,000	2,000	Feuda Sur	2	Corriente	✓	2,000	-	-----	-----	
110031	1/01/2018	Depósito El Panda	452	452	La Alameda	7	Corriente	✓	452	-	-----	-----	
110057	7/01/2018	Tienda Las Águilas	742	742	La Esperanza	1	Corriente	✓	742	-	-----	-----	
110061	7/01/2018	Tienda La Mejor	1,300	1,300	La Felicidad	1	Corriente	✓	1,300	-	-----	-----	
110065	7/01/2018	Tienda El Sobre	14,000	14,000	La Pascua	1	Corriente	✓	14,000	-	-----	-----	
110032	2/01/2018	Depósito La Mejor	835	835	Ladema	6	Corriente	✓	835	-	-----	-----	
110045	7/01/2018	Supermercado El Águila	25,000	25,000	Lomas Norte	1	Corriente	✓	25,000	-	-----	-----	
110041	7/01/2018	Supermercado Mariposa	17,000	17,000	San Luis	1	Corriente	✓	17,000	-	-----	-----	
110009	28/11/2017	Depósito El Cielo	35,000	22,000	San Tomás	41	>30 días	✓	22,000	-	-----	-----	
110049	7/01/2018	Tienda el Botón	756	756	Santa Catalina	1	Corriente	✓	756	-	-----	-----	
110023	28/12/2017	Abarrotería Omega	12,000	12,000	Sur	11	Corriente	✓	12,000	-	-----	-----	
Total general			₡ 222,321	₡ 119,321					₡ 119,321	-	₡		
				CL.6C					100%	0%			
									⊙	⊙			

PANDA-COLA, S.A.
CLIENTES LOCALES POR MUNICIPIO Y COLONIA
SAN MANUEL CHAPARRÓN -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018

PT. No.	CL.6D	Fecha
Hecho por	DN	7/01/2018
Revisado por	MC	7/01/2018



AUDITORÍA INTERNA 2018
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

Colonia	Monto		%
San Manuel Chaparrón	51,200		
San Pedro	15,000	☐	29%
La Monja	12,000	☐	23%
Colinas	12,000	☐	23%
La Mejor	8,000	☐	16%
La Fuente	4,000	☐	8%
El Milagro	200	☐	0%
Total general	51,200	CL.6D.1	100%

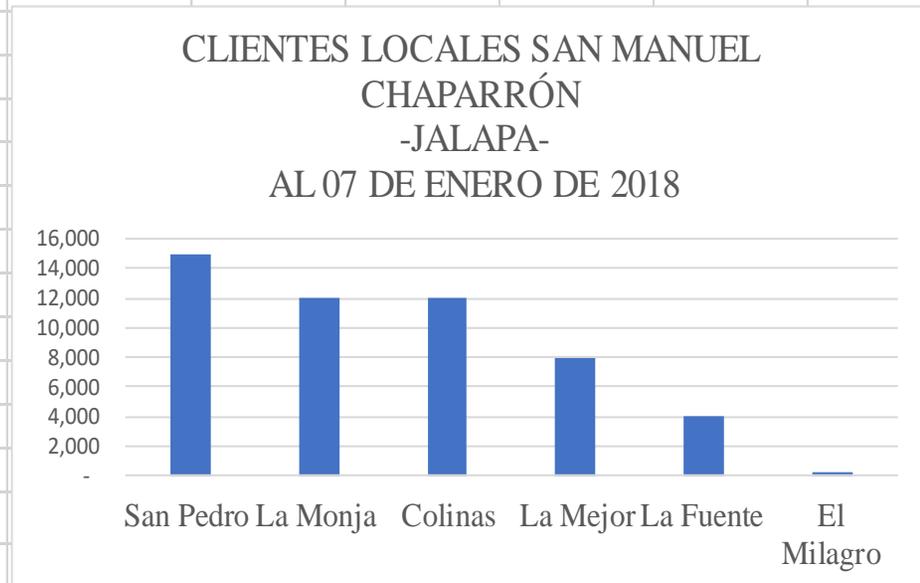
ε

CL.6



;

Ⓢ



PANDA-COLA, S.A.													
CONFIRMACIÓN DE SALDOS													
SAN MANUEL CHAPARRÓN -JALAPA-													
AL 07 DE ENERO 2018													
AUDITORÍA INTERNA 2018													
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES													
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px dashed red; width: 40%;"></div> <div style="border: 1px dashed red; width: 40%;"></div> </div>													
Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo.	Referencia
110016	15/12/2017	Abarrotería Alfa	3,000.00	3,000.00	Colinas	24	Corriente	✓	3,000.00	-			
110022	27/12/2017	Abarrotería Alfa	4,000.00	4,000.00	Colinas	12	Corriente	✓	4,000.00	-			
110030	1/01/2018	Abarrotería Alfa	5,000.00	5,000.00	Colinas	7	Corriente	✓	5,000.00	-			
110019	15/12/2017	Tienda Regalito	2,000.00	2,000.00	La Fuente	24	Corriente	✗	-	- 2,000	No se encontró la tienda, se investigó con vecinos de la colonia y dijeron que el cliente había fallecido y cerraron el negocio.	Se solicitó al departamento de cobros expediente, estado de cuenta histórico, el 100% de las facturas del año 2017 a la fecha actual, el 100% de los cobros realizados al cliente.	AIC
110035	5/01/2018	Tienda Regalito	2,000.00	2,000.00	La Fuente	3	Corriente	✗	-	- 2,000	De acuerdo a comentarios del supervisor de ventas, el caso ya fue trasladado al departamento de cobros para que le dé baja al cliente.	Se concluye que el saldo es el correcto a la fecha de la confirmación, el saldo debe ser dado de baja en las cuentas contables.	



Factura	Fecha	Cliente	Monto	Saldo	Colonia	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Procedimiento alternativo.	Referencia
110044	7/01/2018	Tienda El Auto Veloz	200.00	200.00	El Milagro	1	Corriente	✓	200.00	-			
110060	7/01/2018	Depósito El Camino	8,000.00	8,000.00	La Mejor	1	Corriente	✓	8,000.00	-			
110052	7/01/2018	Supermercado El Amanecer	12,000.00	12,000.00	La Monja	1	Corriente	✓	12,000.00	-			
100075	26/07/2017	Supermercado El Éxito	15,000.00	15,000.00	San Pedro	166	>120 días	✓	15,000.00	-	El cliente comenta que cancelará la deuda en dos meses, no quiso decir el por qué del motivo. De acuerdo a comentarios del supervisor, ya le he visitado, solamente le dice que si cancelará el crédito.		AIC
Total general			₪ 51,200.00	₪ 51,200.00	₪			₪	47,200.00	- 4,000.00	₪		
				CL.6D									

PANDA-COLA, S.A.							PT. No.	CL.7	Fecha				2/3
DETALLE DE CLIENTES CIRCULARIZADOS -INFORMACIÓN UNIFICADA-							Hecho por	XP	9/01/2018				
JALAPA							Revisado por	JF	10/01/2018				
AL 07 DE ENERO 2018													
AUDITORÍA INTERNA 2018													
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES													
<input checked="" type="checkbox"/> ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----													
Factura	Fecha	Cliente	Saldo	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Monto no confirmado	Montos confirmados de acuerdo con su saldo	Montos confirmados con diferencia	Referencia	
San Pedro Pinula													
110064	7/01/2018	Depósito De Calidad	13,000	1	Corriente	✓	13,000	-		13,000		CL.6A.1	
110042	7/01/2018	Supermercado Rojo	23,000	1	Corriente	✓	23,000	-		23,000		CL.6A.1	
110040	7/01/2018	Tienda El Agua	2,500	1	Corriente	✓	2,500	-		2,500		CL.6A.1	
110056	7/01/2018	Tienda Maya	995	1	Corriente	✓	995	-		995		CL.6A.1	
110058	7/01/2018	Supermercado La Chula	9,300	1	Corriente	✓	9,300	-		9,300		CL.6A.1	
110012	1/12/2017	Tienda Espinoza	15,000	38	>30 días	✓	-	- 15,000			-	CL.6A.1	
110018	15/12/2017	Tienda Espinoza	10,000	24	Corriente	✓	-	- 10,000			-	CL.6A.1	
110026	31/12/2017	Tienda Espinoza	9,000	8	Corriente	✓	-	- 9,000			-	CL.6A.1	
110033	3/01/2018	Supermercado Olimpia	25,000	5	Corriente	✓	25,000	-		25,000		CL.6A.1	
110011	1/12/2017	Tienda Pan Del Cielo	60,000	38	>30 días	✓	-	- 60,000			-	CL.6A.1	
110015	15/12/2017	Tienda Pan Del Cielo	75,000	24	Corriente	✓	-	- 75,000			-	CL.6A.1	
110028	1/01/2018	Tienda Pan Del Cielo	50,000	7	Corriente	✓	50,000	-			50,000	CL.6A.1	
110050	7/01/2018	Depósito la Rotonda	730	1	Corriente	✓	730	-		730		CL.6A.1	
110008	28/10/2017	Abarrotería La Mejor	90	72	>60 días	✗	-	- 90	90			CL.6A.1	
100001	25/09/2016	Tienda La Esperanza	10,000	470	>1 año	✗	-	- 10,000	10,000			CL.6A.1	
110048	7/01/2018	Tienda El Árbol	1,235	1	Corriente	✓	1,235	-		1,235		CL.6A.1	

Factura	Fecha	Cliente	Saldo	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Monto no confirmado	Montos confirmados de acuerdo con su saldo	Montos confirmados con diferencia	Referencia
Monjas												
110038	7/01/2018	Supermercado Esquipulas	19,000.00	1	Corriente	✓	19,000	-		19,000		CL.6B.1
100065	21/06/2017	Depósito El Amanecer	24,000.00	201	>120 días	✓	24,000	-		24,000		CL.6B.1
110007	27/09/2017	Tienda La Esquina	545.00	103	>90 días	✓	545	-		545		CL.6B.1
110047	7/01/2018	Depósito El Zorro	880.00	1	Corriente	✓	880	-		880		CL.6B.1
110021	26/12/2017	Tienda Vino y Pan	12,000.00	13	Corriente	✓	12,000	-		12,000		CL.6B.1
110029	1/01/2018	Tienda Vino y Pan	15,000.00	7	Corriente	✓	15,000	-		15,000		CL.6B.1
110037	7/01/2018	Tienda Vino y Pan	15,000.00	1	Corriente	✓	15,000	-		15,000		CL.6B.1
110027	31/12/2017	Tienda El Rosario	1,500.00	8	Corriente	✓	1,500	-		1,500		CL.6B.1
110039	7/01/2018	Tienda El Rosario	1,500.00	1	Corriente	✓	1,500	-		1,500		CL.6B.1
110051	7/01/2018	Tienda El Buen Pastor	250.00	1	Corriente	✓	250	-		250		CL.6B.1
110054	7/01/2018	Depósito el Plato Feliz	445.00	1	Corriente	✓	445	-		445		CL.6B.1
110014	10/12/2017	Abarrotería Guadalupe	6,200.00	29	Corriente	✓	25,400	19,200			25,400	CL.6B.1
110020	24/12/2017	Abarrotería Guadalupe	8,000.00	15	Corriente	✓	8,000	-			8,000	CL.6B.1
110025	30/12/2017	Abarrotería Guadalupe	8,000.00	9	Corriente	✓	8,000	-			8,000	CL.6B.1
110059	7/01/2018	Depósito El Anillo	15,000.00	1	Corriente	✓	15,000	-		15,000		CL.6B.1
110063	7/01/2018	Supermercado Max	12,000.00	1	Corriente	✓	12,000	-		12,000		CL.6B.1
110034	4/01/2018	Abarrotería Lucita	900.00	4	Corriente	✓	900	-		900		CL.6B.1
110062	7/01/2018	Tienda La Bonita	698.00	1	Corriente	✓	698	-		698		CL.6B.1
110055	7/01/2018	Supermercado El Clavo	1,300.00	1	Corriente	✓	1,300	-		1,300		CL.6B.1
110046	7/01/2018	Tienda el Fax	665.00	1	Corriente	✓	665	-		665		CL.6B.1
110013	10/12/2017	Abarrotería Lourdes	4,000.00	29	Corriente	✓	4,000	-		4,000		CL.6B.1
110017	15/12/2017	Abarrotería Lourdes	4,000.00	24	Corriente	✓	4,000	-		4,000		CL.6B.1
110024	29/12/2017	Abarrotería Lourdes	4,000.00	10	Corriente	✓	4,000	-		4,000		CL.6B.1
100099	25/09/2017	Tienda La Bendición	50,000.00	105	>90 días	✓	50,000	-		50,000		CL.6B.1
110043	7/01/2018	Tienda el Vidrio	700.00	1	Corriente	✓	700	-		700		CL.6B.1

Factura	Fecha	Cliente	Saldo	Días de atraso	Categoría	Marca	Monto confirmado	Diferencia	Monto no confirmado	Montos confirmados de acuerdo con su saldo	Montos confirmados con diferencia	Referencia
Mataquescuintla												
100090	25/08/2017	Tienda El Mana	8,000.00	136	>120 días	✓	8,000	-		8,000		CL.6C.1
110053	7/01/2018	Tienda La Patrona	236.00	1	Corriente	✓	236	-		236		CL.6C.1
110010	29/11/2017	Depósito El Amanecer	15000	40	>30 días	✓	15,000	-		15,000		CL.6C.1
110036	6/01/2018	Tienda Caballo Blanco	2,000.00	2	Corriente	✓	2,000	-		2,000		CL.6C.1
110031	1/01/2018	Depósito El Panda	452.00	7	Corriente	✓	452	-		452		CL.6C.1
110057	7/01/2018	Tienda Las Águilas	742.00	1	Corriente	✓	742	-		742		CL.6C.1
110061	7/01/2018	Tienda La Mejor	1,300.00	1	Corriente	✓	1,300	-		1,300		CL.6C.1
110065	7/01/2018	Tienda El Sobre	14,000.00	1	Corriente	✓	14,000	-		14,000		CL.6C.1
110032	2/01/2018	Depósito La Mejor	835.00	6	Corriente	✓	835	-		835		CL.6C.1
110045	7/01/2018	Supermercado El Águila	25,000.00	1	Corriente	✓	25,000	-		25,000		CL.6C.1
110041	7/01/2018	Supermercado Mariposa	17,000.00	1	Corriente	✓	17,000	-		17,000		CL.6C.1
110009	28/11/2017	Depósito El Cielo	22000	41	>30 días	✓	22,000	-		22,000		CL.6C.1
110049	7/01/2018	Tienda el Botón	756.00	1	Corriente	✓	756	-		756		CL.6C.1
110023	28/12/2017	Abarrotería Omega	12,000.00	11	Corriente	✓	12,000	-		12,000		CL.6C.1
San Manuel Chaparrón												
110016	15/12/2017	Abarrotería Alfa	3,000.00	24	Corriente	✓	3,000	-		3,000		CL.6D.1
110022	27/12/2017	Abarrotería Alfa	4,000.00	12	Corriente	✓	4,000	-		4,000		CL.6D.1
110030	1/01/2018	Abarrotería Alfa	5,000.00	7	Corriente	✓	5,000	-		5,000		CL.6D.1
110044	7/01/2018	Tienda El Auto Veloz	200.00	1	Corriente	✓	200	-		200		CL.6D.1
110019	15/12/2017	Tienda Regalito	2,000.00	24	Corriente	✗	-	-	2,000			CL.6D.1
110035	5/01/2018	Tienda Regalito	2,000.00	3	Corriente	✗	-	-	2,000			CL.6D.1
110060	7/01/2018	Depósito El Camino	8,000.00	1	Corriente	✓	8,000	-		8,000		CL.6D.1
110052	7/01/2018	Supermercado El Amanecer	12,000.00	1	Corriente	✓	12,000	-		12,000		CL.6D.1
100075	26/07/2017	Supermercado El Éxito	15,000.00	166	>120 días	✓	15,000	-		15,000		CL.6D.1
Total general			680,954				517,064	- 149,800	14,090	425,664	91,400	
			 CL.7.2				 CL.7.2	CL.7.2	CL.7.2	CL.7.2	CL.7.2	CL.7.2

PANDA-COLA, S.A.
ESTADÍSTICAS CONFIRMACIÓN DE SALDOS -POR NÚMERO DE CLIENTES-
CLIENTES LOCALES -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018

PT. No.	CL.7A	Fecha
Hecho por	XP	9/01/2018
Revisado por	JF	10/01/2018



Municipio	Total clientes Jalapa	Número de clientes confirmados	Número de clientes no confirmados
Mataquescuintla	14	14	
Monjas	18	18	
San Manuel Chaparrón	6	5	1
San Pedro Pinula	12	10	2
Total general	50	47	3
	100%	94%	6%
CL.1	£	£	£



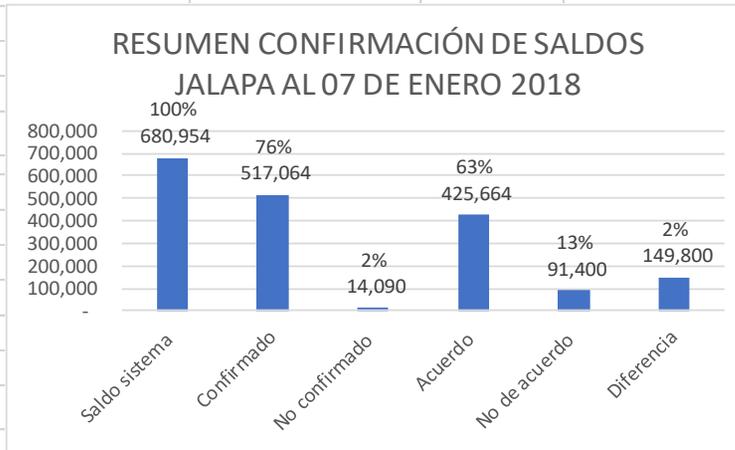
Municipio	Total clientes Jalapa	Número de clientes de acuerdo con su saldo	Número de clientes no de acuerdo con su saldo
Mataquescuintla	14	14	
Monjas	18	17	1
San Manuel Chaparrón	6	5	
San Pedro Pinula	12	8	2
Total general	50	44	3
	100%	88%	6%
CL.1	£	£	£



PANDA-COLA, S.A.	PT. No.	CL.7B	Fecha	
ESTADÍSTICAS -CONFIRMACIÓN DE SALDOS	Hecho por	XP	9/01/2018	
CLIENTES LOCALES -JALAPA-	Revisado por	JF	10/01/2018	
AL 07 DE ENERO 2018				
AUDITORÍA INTERNA 2018				
EXPRESADO EN QUETZALES				

Municipio	Saldo sistema	Confirmado	No confirmado	Diferencia	Acuerdo	No de acuerdo
Mataquescuintla	119,321	119,321		-	119,321	
Monjas	205,583	224,783		19,200	183,383	41,400
San Manuel Chaparrón	51,200	47,200	4,000	-	47,200	
San Pedro Pinula	304,850	125,760	10,090	- 169,000	75,760	50,000
Total general	680,954	517,064	14,090	- 149,800	425,664	91,400
	100%	76%	2%	-22%	63%	-13%
	ε	ε	ε	ε	ε	ε

CUADRE	
Saldo según sistema	680,954
Saldo según cobros	680,954
Dif.	-
Monto de acuerdo	425,664
(+) Monto no de acuerdo	91,400
= Monto confirmado	517,064
(+) Monto no confirmado	14,090
(+) Diferencia saldo sistema vrs confirmado	149,800
= Total saldo sistema	680,954
	ε
	ε



PANDA-COLA, S.A.										
RESUMEN HALLAZGOS				PT. No.	CL.8	Fecha				
CONFIRMACIÓN DE CLIENTES -JALAPA-				Hecho por	DN	9/01/2018				
AL 07 DE ENERO 2018				Revisado por	MC	10/01/2018				
AUDITORÍA INTERNA 2018										
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES										
<input checked="" type="checkbox"/> ----- 										
Factura	Fecha	Cliente	Saldo	Días de atraso	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Comentario del supervisor de ventas	PT	Referencia informe
110012	1/12/2017	Tienda Espinoza	15,000	38	-	- 15,000	Cliente confirma que canceló en efectivo el 18 de diciembre de 2018 al vendedor.	Al vendedor ya se le despidió, y se le notificó al departamento de Recursos Humanos para que tome medidas en su liquidación. El caso está en jurídico.	CL.6A.1	AIC
110018	15/12/2017	Tienda Espinoza	10,000	24	-	- 10,000				
110026	31/12/2017	Tienda Espinoza	9,000	8	-	- 9,000				
110011	1/12/2017	Tienda Pan Del Cielo	60,000	38	-	- 60,000	Cliente confirma que canceló en efectivo el 18 de diciembre de 2018 al vendedor.	Al vendedor ya se le despidió, y se le notificó al departamento de Recursos Humanos para que tome medidas en su liquidación. El caso está en jurídico.	CL.6A.1	AIC
110015	15/12/2017	Tienda Pan Del Cielo	75,000	24	-	- 75,000				
100001	25/09/2016	Tienda La Esperanza	10,000	470	-	-	Al confirmar, vecinos indicaron que el cliente cerró el negocio y se fue del lugar desde hace once meses.	El cliente se declaró en quiebra, este caso ya se le comunicó al Director de Comercialización.	CL.6A.1	AIC

Factura	Fecha	Cliente	Saldo	Días de atraso	Monto confirmado	Diferencia	Comentario	Comentario del supervisor de ventas	PT	Referencia informe
110014	10/12/2017	Abarrotería Guadalupe	6,200.00	29	25,400	19,200	El cliente indica que el vendedor no le dejó facturas en las últimas tres compras indicando que no servía la handheld y que no contaba con facturas manuales, que posteriormente le estaría emitiendo la factura.	Ya se enviaron a pedir nuevas handheld, ya que efectivamente éstas no servían. El 9 de enero se le estarán entregando las facturas al cliente.	CL.6B.1	AIC
110053	7/01/2018	Tienda La Patrona	236.00	1	236	-	Al observar las bodegas del cliente se observó que este contaba con demasiado producto; de inmediatamente se le llamó al Gerente de Auditoría Juan Franco para que verificara el comportamiento de compra de producto de dicho cliente, para lo cual indicó que su promedio de compra era entre Q200 y Q400. Sin embargo al platicar con el cliente éste nos comentó que el vendedor le entregó producto junto con un listado indicándole que se lo guardara por un mes. El monto de los productos asciende a Q35,470.	Sin comentarios del Supervisor de Ventas, desconocía este hecho totalmente.	CL.6C.1	AIC
110019	15/12/2017	Tienda Regalito	2,000.00	24	-	-	No se encontró la tienda, se investigó con vecinos de la colonia y dijeron que el cliente había fallecido y cerraron el negocio.	El caso ya fue trasladado al departamento de cobros para que le dé baja al cliente.	CL.6D.1	AIC
110035	5/01/2018	Tienda Regalito	2,000.00	3	-	-				

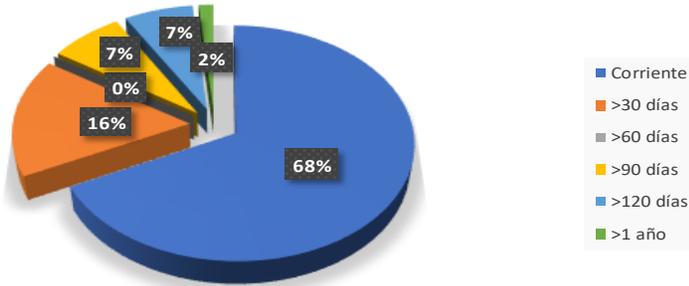
PANDA-COLA, S.A.								PT. No.	CL.9	Fecha	
RESUMEN CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD -JALAPA-								Hecho por	DN	9/01/2018	
AL 07 DE ENERO 2018								Revisado por	MC	10/01/2018	
AUDITORÍA INTERNA 2018											
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES											
Municipio	Corriente	>30 días	>60 días	>90 días	>120 días	>1 año	Monto total				
Mataquescuintla	74,321	37,000			8,000		119,321	CL.6			
Monjas	131,038			50,545	24,000		205,583	CL.6			
San Manuel Chaparrón	36,200				15,000		51,200	CL.6			
San Pedro Pinula	219,760	75,000	90			10,000	304,850	CL.6			
Monto total	461,319	112,000	90	50,545	47,000	10,000	680,954	CL.6			
%	68%	16%	0%	7%	7%	1%	100%	CL.6			
	CL.6	CL.6	CL.6	CL.6	CL.6	CL.6	CL.6	CL.6			
>60 días											
Factura	Fecha	Cliente		Saldo	Comentarios del cliente			Referencia			
110008	28/10/2017	Abarrotería La Mejor		90	Falta de fondos por pocas ventas.			CL.6A.1			
>90 días											
110007	27/09/2017	Tienda La Esquina		545	Falta de fondos por emergencia médica.			CL.6B.1			
100099	25/09/2017	Tienda La Bendición		50,000	Falta de fondos por deuda bancaria			CL.6B.1			
>120 días											
100090	25/08/2017	Tienda El Maná		8,000	Falta de fondos por pocas ventas.			CL.6C.1			
100065	21/06/2017	Depósito El Amanecer		24,000	Falta de fondos por deuda bancaria.			CL.6B.1			
100075	26/07/2017	Supermercado El Éxito		15,000	Sin comentarios por parte del cliente.			CL.6D.1			
>1 año											
100001	25/09/2016	Tienda La Esperanza		10,000	El negocio ya cerró, se declaró en quiebra.			CL.6A.1			
Total cartera morosa de 60 a 470 días			CL.6	107,635							
				CL.9A							

PANDA-COLA, S.A.
ESTADÍSTICAS CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD -JALAPA-
AL 07 DE ENERO 2018
AUDITORÍA INTERNA 2018

PT. No.	CL.9A	Fecha
Hecho por	DN	9/01/2018
Revisado por	MC	10/01/2018



CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS - JALAPA- AL 07 DE ENERO 2018



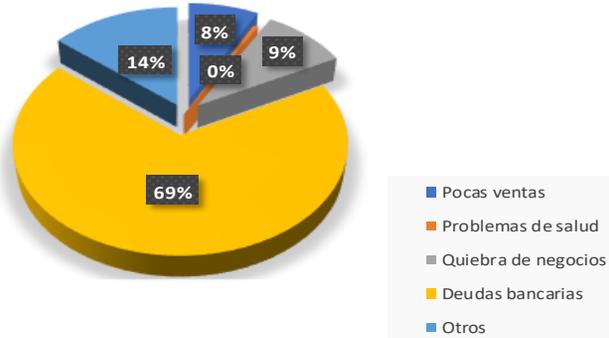
Categoría	Monto	%
Corriente	461,319	68%
>30 días	112,000	16%
>60 días	90	0%
>90 días	50,545	7%
>120 días	47,000	7%
>1 año	10,000	1%
Total	680,954	100%

CL.9

Categoría	Monto	%
>60 días	90	0%
>90 días	50,545	47%
>120 días	47,000	44%
>1 año	10,000	9%
Total	107,635	100%

CL.9

CAUSAS CARTERA MOROSA



Causas cartera morosa	Monto	Cantidad de clientes	%
Pocas ventas	8,090	2	8%
Problemas de salud	545	1	1%
Quiebra de negocios	10,000	1	9%
Deudas bancarias	74,000	2	69%
Otros	15,000	1	14%
Total	107,635	7	100%

CL.9

PANDA-COLA, S.A.	PT. No.	CL.10	Fecha	
AJUSTES Y/O RECLASIFICACIONES	Hecho por	XP	9/01/2018	
JALAPA	Revisado por	JF	10/01/2018	
AL 07 DE ENERO 2018				
AUDITORÍA INTERNA 2018				
	D	H		
P#1 Registro de la factura no emitida al cliente Abarrotería Guadalupe				
Cuentas por cobrar clientes locales	Q 19,200.00			
Ventas		Q 19,200.00		
Total	Q 19,200.00	Q 19,200.00	CL.6B.1	
P#2 Registro de la cuenta por cobrar al empleado por jineteo de fondos				
Cuenta por cobrar empleados	Q 169,000.00			
Cuentas por cobrar clientes locales		Q 169,000.00		
Total	Q 169,000.00	Q 169,000.00	CL.6A.1	
P#3 Registro del descuento de las prestaciones laborales al empleado por jineteo de fondos				
Prestaciones laborales por pagar	Q 169,000.00			
Cuenta por cobrar empleados		Q 169,000.00		
Total	Q 169,000.00	Q 169,000.00	CL.6A.1	
P#4 Registro de las cuentas irrecuperables de Tiendas Esperanza y El Regalito				
Cuentas incobrables gasto	Q 13,580.00			
Provisión para Cuentas Incobrables (14,000 * 3%)	Q 420.00			
Cientes Locales		Q 14,000.00	CL.6A.1 / CL.6D.1	
Total	Q 14,000.00	Q 14,000.00		

5.1.11 Ponderación de los hallazgos identificados

PANDA-COLA, S.A.			PT. No.	CL.11	Fecha					
PONDERCIÓN DE HALLAZGOS			Hecho por	XP	9/01/2018					
CONFIRMACIÓN DE CLIENTES -JALAPA-			Revisado por	JF	10/01/2018					
Ganancia anual proyectada a 12 meses		1,805,076	Monto a considerar		ER					
Materialidad	Alto	9%	162,457	Ⓢ						
	Medio	8%	144,406	Ⓢ						
	Bajo	1%	18,051	Ⓢ						
								Ⓢ	Ⓢ	
HALLAZGO	Monto	A Regulatorio	B Fiscal	C Fraude o error	D Políticas y procedimientos	E Controles TI	F Impacto	Vulnerabilidad	Impacto total	Resultado
1. Deficiencia en aparatos móviles en la captura de operaciones y cobros - facturas no emitidas-	19,200	1	1	1	1	3	2	9	18	Medio
2. Efectivo jineteadado o malversado por vendedor	169,000	1	0	3	3	0	3	10	30	Alto
3. Inventarios en consignación no registrados ni facturados	35,470	1	3	3	3	0	3	13	39	Alto
4. Saldos de clientes no dados de baja por total irrecuperabilidad	14,000	1	3	1	3	0	1	9	9	Bajo
Alto	Requiere atención inmediata									
Medio	Necesidad de Mejora									
Bajo										

5.1.12 Informe de auditoría interna

PANDA COLA, S.A. -INFORME DE AUDITORÍA INTERNA NO. "AIC"



Guatemala 13 de enero 2018

PARA: Miguel Madrid Mansilla (Socio)
Alejandro Vásquez, (Gerente General)

CC: Gabriel Pérez, (Gerente de Cuentas por Cobrar)
Mario Gómez, (Gerente de Ventas)
Eddy Godoy, (Gerente de TI)
Manuel Medina, (Gerente de Tesorería)
Oscar Rich, (Gerente de Contabilidad)
Jorge Reyes, (Gerente de Procesos)

RESULTADOS DE CONFIRMACIONES -DEPARTAMENTO DE JALAPA- CON SALDOS AL 07 DE ENERO 2018

ALCANCE:

Clientes locales del departamento de Jalapa al 07 de enero de 2018

OBJETIVOS

Confirmar el 100% de los saldos de los clientes verificando que éstos sean los correctos

RESUMEN DE RESULTADOS

HALLAZGOS.....	204
1. DEFICIENCIA EN APARTOS MÓVILES EN LA CAPTURA DE OPERACIONES Y COBROS -FACTURAS NO EMITIDAS-	204
2. EFECTIVO JINETEADO O MALVERSADO POR VENDEDOR	205
3. INVENTARIOS EN CONSIGNACIÓN NO REGISTRADOS NI FACTURADOS	206
4. SALDOS DE CLIENTES NO DADOS DE BAJA POR TOTAL RRECUPERABILIDAD POR Q14,000.....	208
OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	210
FALTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS	210
FALTA DE ORGANIGRAMA.....	211

HALLAZGOS

1. DEFICIENCIA EN APARATOS MÓVILES EN LA CAPTURA DE OPERACIONES Y COBROS -FACTURAS NO EMITIDAS-

Se identificaron ventas por Q19,200 no facturadas al cliente Abarrotería Guadalupe. De acuerdo a comentarios del cliente, el vendedor que le realizó la venta, no le dejó facturas en las últimas tres compras indicándole que no servía la handheld que usaba para emitir facturas y que no contaba con facturas manuales, posteriormente le estaría emitiendo las facturas.

Riesgo Medio (Tecnológico)

Pérdida potencial en la información financiera por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de Información que la compañía dispone para ejecutar sus operaciones de venta, cobro e interfaz con el sistema financiero contable. Ver anexo adjunto.

Recomendación (Necesidad de mejora)

Realizar un chequeo del estado físico del 100% de los aparatos móviles handheld usados en las actividades diarias de los vendedores. Adicionalmente que el Departamento de TI realice pruebas de interface para remediar la situación. Evaluar los costes necesarios para adquirir nuevo equipo.

Ajuste sugerido

Cuentas por cobrar clientes locales	Q 19,200.00	
Ventas		Q 19,200.00
<u>Total</u>	<u>Q 19,200.00</u>	<u>Q 19,200.00</u>

Plan de acción

El Gerente de TI realizará un chequeo del 100% de los aparatos móviles (handeld) para evaluar su estado físico, realizará pruebas necesarias para validar la transferencia de información al sistema ZAF y realizará un análisis de la forma de adquirir nuevos aparatos más avanzados.

Responsables

Eddy Godoy, Gerente de TI

Fecha

31/01/2018

2. EFECTIVO JINETEADO O MALVERSADO POR VENDEDOR EN AGENCIA JALAPA

De acuerdo a la confirmación de saldos efectuada al cliente “Tienda Espinoza y Tienda Pan del Cielo”, se identificó una diferencia de Q169,000, la cual corresponde a efectivo jineteado por el vendedor asignado en la agencia de Jalapa. De acuerdo a comentarios del Supervisor de Vetas al vendedor ya se le despidió, y se le notificó al departamento de Recursos Humanos para que tome medidas en su liquidación. Ver anexo adjunto.

Riesgo Alto (Financiero, Operativo y de Fraude)

El efectivo se encuentra jineteado, malversado o robado.

Recomendación (Requiere de atención inmediata)

Los Supervisores de Venta, de Valores y el Asistente de Tesorería deben fortalecer los controles de la revisión de los cortes diarios de facturas y efectivo.

Embargar las prestaciones laborales del cliente que cometió el delito.

Ajuste sugerido:

Cuenta por cobrar empleados	Q 169,000.00	
Cuentas por cobrar clientes locales		Q 169,000.00
Total	Q 169,000.00	Q 169,000.00

Prestaciones laborales por pagar	Q 169,000.00	
Cuenta por cobrar empleados		Q 169,000.00
Total	Q 169,000.00	Q 169,000.00

Plan de acción

El Supervisor de ventas revisará diariamente que los cortes de caja cuadren con el efectivo entregado por los vendedores. El Supervisor de Valores y el Asistente de Tesorería validarán más a detalle la información de los cortes efectuados.

Responsables:

Gerardo Reyes, Supervisor de Ventas

Manuel Medina, Gerente de Tesorería

Fecha:

Acción de aplicación inmediata

3. INVENTARIOS EN CONSIGNACIÓN NO REGISTRADOS NI FACTURADOS

De acuerdo a la circularización de saldos, al realizar la confirmación con el cliente Tienda la Patrona, al solicitarle permiso para observar los productos que mantiene en su negocio se observó que contaba con demasiado producto fuera del rango de compra y venta de dicho cliente, ya que al realizar el análisis comercial de éste en el sistema se pudo observar que su promedio de compra varía entre Q200.00 y Q400.00

De acuerdo a comentarios del cliente, el vendedor le entregó producto junto con un listado indicándole que se lo guardara por un mes, el monto de los productos asciende a Q35,470; el Supervisor de ventas desconoce este hecho.

Riesgo Alto (Financiero, Operativo y de Fraude)

Derivado de las comisiones pagadas por ventas calculadas incorrectamente en base a la facturación emitida sin considerar las devoluciones, los Supervisores de Ventas y Vendedores podrían emitir facturas en exceso y luego recibir devoluciones en los siguientes meses.

Las cuentas por cobrar están sobrevaloradas porque se emiten facturas y no se registran. Las cuentas por cobrar están subvaluadas porque se realizan las ventas sin emitir las facturas.

Recomendación (Requiere de atención inmediata)

El Gerente General deberá de investigar el caso. El Supervisor de Ventas deberá recoger el inventario de las instalaciones del cliente. El Gerente de Contabilidad deberá cerciorarse del registro de éste, evaluando si se encuentra en el kárdex del inventario o si éste ha sido rebajado.

Plan de acción

El Gerente General se compromete a investigar el caso, el Supervisor de Ventas recogerá el producto y el Gerente de Contabilidad analizará el kárdex del inventario.

Responsables

Alejandro Vásquez, Gerente General

Gerardo Reyes, Supervisor de Ventas

Oscar Rich, Gerente de Contabilidad

Fecha

Acción de aplicación inmediata.

4. SALDOS DE CLIENTES NO DADOS DE BAJA POR TOTAL IRRECUPERABILIDAD POR Q14,000

- a) Al realizar la confirmación de la Tienda La Esperanza, no se encontró el negocio del cliente, al investigar con los vecinos, éstos indicaron que el cliente cerró el negocio y se fue del lugar desde hace once meses.

El monto de la factura es por un monto de Q10,000.00, al observar la antigüedad del documento, este supera el año, de acuerdo con comentarios del Supervisor de ventas, el cliente se declaró en quiebra, este caso ya se le comunicó al Director de Comercialización.

- b) No se encontró la Tienda El Regalito, se investigó con vecinos de la colonia y dijeron que el cliente había fallecido y cerraron el negocio.

El monto de la factura es por un monto de Q4,000.00, de acuerdo con comentarios del Supervisor de Ventas, el caso ya fue trasladado al departamento de cobros para que le dé baja al cliente.

Riesgo Bajo (Financiero)

Las deudas incobrables no se registran en el mayor de Cuentas por Cobrar conforme se reconocen.

Recomendación (Necesidad de mejora)

Dar de baja los saldos de los clientes en el sistema contable. El departamento de cobros y los supervisores de ventas deben analizar la cartera de clientes por antigüedad de saldos y darles seguimiento a los clientes morosos.

Ajustes sugeridos:

Cuentas incobrables gasto	Q 13,580.00	
Provisión para Cuentas Incobrables	Q 420.00	
Cientes Locales		Q 14,000.00
Total	Q 14,000.00	Q 14,000.00

Plan de acción

El departamento contable dará de baja estos saldos. Los supervisores de ventas darán seguimiento a la cartera que tenga saldos muy antiguos.

Responsable:

Gerardo Reyes, Supervisor de Ventas

Oscar Rich, Gerente de Contabilidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. FALTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS

Actualmente el departamento de ventas y cobros no cuentan con manuales de procedimientos y políticas que definan las actividades y roles de los colaboradores para ejecutar los procesos.

Riesgo operativo (Alto)

Posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Recomendación

Implementar manual de procedimientos y políticas en específico para el departamento de cobros y ventas. Su propósito es el Diseño de la estructura documental en cuanto a la elaboración e implantación de procedimientos, instructivos, formatos, políticas, registros y especificaciones.

Plan de acción

El Gerente de ventas en conjunto del Gerente de cobros describirán en un documento formal los procedimientos realizados en su área, luego serán trasladados Gerencia de Procesos (Gestión de Calidad y Cambio) para que la información sea analizada y redacte las políticas de acuerdo con el procedimiento obtenido. Las gerencias descritas anteriormente firmarán los procedimientos y políticas en conjunto con el Gerente General.

Responsables

Mario Gómez (Gerente de Ventas)

Gabriel Pérez (Gerente de Cuentas por Cobrar)

Jorge Reyes (Gerente de Procesos)

Alejandro Vásquez (Gerente General)

Fecha:

27 de febrero de 2018

2. FALTA DE UN ORGANIGRAMA QUE DETALLE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS Y COBROS

El departamento de ventas y cobros no cuenta con un organigrama que defina el proceso por estructura de cada colaborador que ejecuta operaciones en el área. Los organigramas ayudan a las personas a identificar quién hace qué en una organización, cuántas personas trabajan en ella y cuál es la cadena de mando.

Riesgo operativo (Medio)

Posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Recomendación

Implementar un organigrama dentro de los departamentos que detallen en específico las líneas de mando desde la gerencia hasta los colaboradores bajo supervisión.

Plan de acción –

El Gerente de Procesos en conjunto con Gerencia de Ventas y Cobros elaborarán un organigrama que especifique las líneas de mando de los departamentos mencionados.

Responsables

Mario Gómez (Gerente de Ventas)

Gabriel Pérez (Gerente de Cuentas por Cobrar)

Jorge Reyes (Gerente de Procesos)

Alejandro Vásquez (Gerente General)

Fecha:

27 de febrero de 2018

CONCLUSIONES

1. Las cuentas por cobrar constituyen un rubro importe en las empresas de la industria alimentaria por lo que el auditor interno debe evaluar el control interno que garantice la información financiera, estableciendo validez del registro íntegro de las operaciones que alimentan estas cuentas; debe promover la eficiencia operativa de los créditos, evaluando objetivos, planes, leyes y procedimientos aplicados que permitan alcanzar la mayor eficiencia para recuperar el efectivo en los plazos planificados.
2. El Director de Auditoría Interna debe establecer un plan basado en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de Auditoría Interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.
3. La frecuencia y el contenido del informe están determinados por el Director de Auditoría Interna en colaboración con la alta dirección y el Consejo. La frecuencia y el contenido del informe dependen de la importancia de la información a ser comunicada y la urgencia de las acciones a seguir por parte de la alta dirección y/o el Consejo.
4. La actividad de Auditoría Interna debe evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, utilizando un enfoque sistemático disciplinado y basado en riesgos. La credibilidad y el valor añadido de Auditoría Interna mejoran cuando los auditores internos son proactivos y sus evaluaciones ofrecen nuevas perspectivas y consideran impactos futuros.
5. Es importante que los auditores internos comprendan el proceso de planificación del trabajo empleado por la actividad de Auditoría Interna de la organización. Este proceso normalmente se describe en el manual de políticas y procedimientos de Auditoría Interna. Los auditores internos deben también conocer el alcance del trabajo y las expectativas de los grupos de interés y estar familiarizados con las auditorías (internas o externas) o revisiones de cumplimiento normativo previas, realizadas en el área objeto de la revisión.

RECOMENDACIONES

1. El auditor interno debe tener un conocimiento general del giro del negocio, factores internos y externos que puedan afectar positiva o negativamente a la entidad, así mismo debe conocer los sistemas tecnológicos que almacenan la información financiera, en este caso, de las cuentas por cobrar. El auditor debe considerar las normas que regulan la conducta del auditor y procedimientos que debe considerar como los son las NIEPAI, COSO, conducta de éticas (entre otros) así como las normas sobre la cual las compañías preparan sus estados financieros NIIF, NIC, ISR, MIC, USGAAP, entre otros para tener un mejor enfoque de la ejecución de la auditoría.
2. Para desarrollar un plan basado en riesgos, el Director de Auditoría Interna primero consulta con la alta dirección y el Consejo para entender las estrategias de la organización, los objetivos clave del negocio, los riesgos asociados y los procesos de gestión de riesgos.
3. El Director de Auditoría Interna debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de Auditoría Interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan, y sobre el cumplimiento del Código de Ética y las Normas. El informe también debe incluir cuestiones de control y riesgos significativos, incluyendo riesgos de fraude, cuestiones de gobierno y otros asuntos que requieren la atención de la alta dirección y/o el Consejo.
4. Los auditores internos necesitan comprender el negocio para desarrollar evaluaciones que sean realmente de utilidad, y pueden utilizar como guía de su evaluación los marcos de referencia existentes sobre gobierno, gestión de riesgos y control. Además, los auditores internos pueden emplear su conocimiento, experiencia y mejores prácticas para llamar la atención proactivamente sobre las debilidades observadas y hacer recomendaciones de mejora.
5. Los auditores internos deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. El Plan debe considerar las estrategias, los objetivos y riesgos relevantes para el trabajo.

BIBLIOGRAFÍAS

1. Navarro, M. (2012). El Departamento de Ventas. Eduardo Durán Valdivieso (Edv.) Técnica de Ventas (pp 35-100). Primera Edición. México: Red Tercer Milenio.
2. Castro, J. (2011). Definición de Cuentas por Cobrar. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Metodología Coso Aplicada Como Herramienta de Control Interno en el Proceso de Cuentas por Cobrar (pp 9-68). Guatemala.
3. Duarte, J. (2014). Morosidad. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Morosidad como Factor de Riesgo en la Cartera Crediticia de las Empresas Comercializadoras en el Municipio de Estanzuela, Zacapa (5-16). Guatemala.
4. The Institute of Internal Auditors. (2017). NIEAPAI (pp 1-3). USA: The Institute of Internal Auditors Standards and Guidance.
5. Secretaría Central de ISO, (2005). Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF). ISO 90001 Sistemas de Gestión de Calidad (pp 1-24). Quinta Edición. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de Iso.
6. Santillana, J. (2013). La Auditoría Interna. Guillermo Domínguez Chávez (Gdc.) Auditoría Interna (pp10-11). Tercera Edición. México: Pearson.
7. Arens, A., Elder, J., & Beasley, M. (2007). La Ética Profesional. Marisa de Anta (Mda.). Auditoría Un Enfoque Integral (pp 73-90) Décimo Tercera Edición. México: Pearson.
8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. Ley de Actualización Tributaria. Depreciaciones (artículo 28). Estimación de cuentas incobrables (artículos 20,24). Valuación de inventarios (artículo 41). Reconocimiento de Ingresos (artículo 52).
9. Congreso de la República de Guatemala. Acuerdo Gubernativo 213-2013. reglamento de la Ley de Actualización Tributaria. Acreditación de requerimientos de cobro (artículo 17).
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441. Código de Trabajo. Provisión para indemnizaciones (artículo 21).

PANDA-COLA, S.A.																								
CARTERA DE CLIENTES LOCALES POR ANTIGÜEDAD DE SALDOS																								
DEPARTAMENTO DE JALAPA																								
AL 07 DE ENERO DE 2018																								
AUDITORÍA INTERNA 2018																								
CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES																								
<input checked="" type="checkbox"/>																								
Factura	Fecha	Código de cliente	Nombre cliente	Monto Q	Saldo Q	Negocio	Dirección	Código de país	País	Código de región	Región	Depto.	Código de depto.	Municipio	Código de municipio	Colonia	Código de colonia	Vendedor	Supervisor	Días de atraso	Categoría	Tipo de cliente	Cuenta mayor	Nombre cuenta
100001	25/09/2016	10000002012	Tienda La Esperanza	10,000	10,000	Tienda	Lote 20 Sector 2	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	San Miguel	1122010	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	469	>1 año	Local	103101001	Cientes Locales
100065	21/06/2017	10000002013	Depósito El Amanecer	25,000	24,000	Depósito	Lote 16 Manzana 12	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Colimas	1122011	Ronald Oxom	José Hernández	200	>120 días	Local	103101001	Cientes Locales
100075	26/07/2017	10000002014	Supermercado El Éxito	15,000	15,000	Supermercado	Lote 21 Sector 16	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	San Pedro	1122035	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	165	>120 días	Local	103101001	Cientes Locales
100090	25/08/2017	10000002015	Tienda El Maná	8,000	8,000	Tienda	Lote 9 Sector 4	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	Limas	1122028	Ronald Oxom	José Hernández	135	>120 días	Local	103101001	Cientes Locales
100099	25/09/2017	10000002016	Tienda La Bendición	50,000	50,000	Tienda	Lote 7 Manzana 17	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	San Jerónimo	1122025	Ronald Oxom	José Hernández	104	>90 días	Local	103101001	Cientes Locales
110007	27/09/2017	10000002017	Tienda La Esquina	545	545	Tienda	Lote 30 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Colimas	1122011	Ronald Oxom	José Hernández	102	>90 días	Local	103101001	Cientes Locales
110008	28/10/2017	10000002018	Abarrotería La Mejor	90	90	Abarrotería	Lote 10 Sector 45	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	San Lucas	1122009	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	71	>60 días	Local	103101001	Cientes Locales
110009	28/11/2017	10000002019	Depósito El Cielo	35,000	22,000	Depósito	Lote 15 Sector 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	San Tomás	1122031	Ronald Oxom	José Hernández	40	>30 días	Local	103101001	Cientes Locales
110010	29/11/2017	10000002020	Depósito El Amanecer	105,000	15,000	Depósito	Lote 10 sector 87	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	El Milagro	1122016	Ronald Oxom	José Hernández	39	>30 días	Local	103101001	Cientes Locales
110011	1/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	85,000	60,000	Tienda	Lote 45 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	Los Pinos	1122007	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	37	>30 días	Local	103101001	Cientes Locales
110012	1/12/2017	10000002027	Tienda Espinoza	15,000	15,000	Tienda	Lote 15 Manzana 8	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	La Rotonda	1122005	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	37	>30 días	Local	103101001	Cientes Locales
110013	10/12/2017	10000002025	Abarrotería Lourdes	4,000	4,000	Abarrotería	Lote 26 "B" Sector 45	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Marías	1122024	Ronald Oxom	José Hernández	28	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110014	10/12/2017	10000002026	Abarrotería Guadalupe	7,500	6,200	Abarrotería	Lote 53 Manzana 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Noveno	1122017	Ronald Oxom	José Hernández	28	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110015	15/12/2017	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	75,000	75,000	Tienda	Lote 45 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	Los Pinos	1122007	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	23	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110016	15/12/2017	10000002023	Abarrotería Alfa	3,000	3,000	Abarrotería	Lote 76 Manzana 8	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	Colimas	1122030	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	23	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110017	15/12/2017	10000002025	Abarrotería Lourdes	4,000	4,000	Abarrotería	Lote 26 "B" Sector 45	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Marías	1122024	Ronald Oxom	José Hernández	23	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110018	15/12/2017	10000002027	Tienda Espinoza	10,000	10,000	Tienda	Lote 15 Manzana 8	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	La Rotonda	1122005	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	23	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110019	15/12/2017	10000002032	Tienda Regalito	2,000	2,000	Tienda	Lote 657 Sector 7	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	La Fuente	1122032	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	23	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110020	24/12/2017	10000002026	Abarrotería Guadalupe	9,000	8,000	Abarrotería	Lote 53 Manzana 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Noveno	1122017	Ronald Oxom	José Hernández	14	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110021	26/12/2017	10000002022	Tienda Vino y Pan	12,000	12,000	Tienda	Lote 65 Manzana 6	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Cerrito	1122013	Ronald Oxom	José Hernández	12	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110022	27/12/2017	10000002023	Abarrotería Alfa	4,000	4,000	Abarrotería	Lote 76 Manzana 8	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	Colimas	1122030	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	11	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110023	28/12/2017	10000002024	Abarrotería Omega	12,000	12,000	Abarrotería	Lote 65 Sector 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	Sur	1122033	Ronald Oxom	José Hernández	10	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110024	29/12/2017	10000002025	Abarrotería Lourdes	4,000	4,000	Abarrotería	Lote 26 "B" Sector 45	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Marías	1122024	Ronald Oxom	José Hernández	9	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110025	30/12/2017	10000002026	Abarrotería Guadalupe	8,000	8,000	Abarrotería	Lote 53 Manzana 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Noveno	1122017	Ronald Oxom	José Hernández	8	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110026	31/12/2017	10000002027	Tienda Espinoza	9,000	9,000	Tienda	Lote 15 Manzana 8	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	La Rotonda	1122005	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	7	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110027	31/12/2017	10000002035	Tienda El Rosario	1,500	1,500	Tienda	Lote 87 Sector 76	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Gallito	1122014	Ronald Oxom	José Hernández	7	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110028	1/01/2018	10000002021	Tienda Pan Del Cielo	50,000	50,000	Tienda	Lote 45 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	Los Pinos	1122007	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	6	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110029	1/01/2018	10000002022	Tienda Vino y Pan	15,000	15,000	Tienda	Lote 65 Manzana 6	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Cerrito	1122013	Ronald Oxom	José Hernández	6	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110030	1/01/2018	10000002023	Abarrotería Alfa	5,000	5,000	Abarrotería	Lote 76 Manzana 8	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	Colimas	1122030	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	6	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110031	1/01/2018	10000002028	Depósito El Panda	452	452	Depósito	Lote 30 Sector 87	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	La Alameda	1122023	Ronald Oxom	José Hernández	6	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110032	2/01/2018	10000002029	Depósito La Mejor	835	835	Depósito	Lote 9 Manzana 7	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	Ladema	1122027	Ronald Oxom	José Hernández	5	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110033	3/01/2018	10000002030	Supermercado Olimpia	25,000	25,000	Supermercado	Lote 653 Sector 76	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	Linda Vista	1122006	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	4	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110034	4/01/2018	10000002031	Abarrotería Lucita	900	900	Abarrotería	Lote 20 Manzana 76	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	La Moderna	1122020	Ronald Oxom	José Hernández	3	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110035	5/01/2018	10000002032	Tienda Regalito	2,000	2,000	Tienda	Lote 657 Sector 7	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	La Fuente	1122032	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	2	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110036	6/01/2018	10000002033	Tienda Caballo Blanco	2,000	2,000	Tienda	Lote 124 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	Feuda Sur	1122022	Ronald Oxom	José Hernández	1	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110037	7/01/2018	10000002022	Tienda Vino y Pan	15,000	15,000	Tienda	Lote 65 Manzana 6	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Cerrito	1122013	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110038	7/01/2018	10000002034	Supermercado Esquipulas	19,000	19,000	Supermercado	Lote 76 Sector 66	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Alimas	1122010	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110039	7/01/2018	10000002035	Tienda El Rosario	1,500	1,500	Tienda	Lote 87 Sector 76	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Gallito	1122014	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110040	7/01/2018	10000002036	Tienda El Agua	2,500	2,500	Tienda	Lote 50 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	Fuente del Sur	1122002	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110041	7/01/2018	10000002037	Supermercado Mariposa	17,000	17,000	Supermercado	Lote 64 Manzana 76	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	San Luis	1122030	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110042	7/01/2018	10000002038	Supermercado Rojo	23,000	23,000	Supermercado	Lote 54 Manzana 76	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	El Cantar	1122001	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110043	7/01/2018	10000002039	Tienda el Vidrio	700	700	Tienda	Lote 75 Sector 17	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	San José	1122026	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110044	7/01/2018	10000002040	Tienda El Auto Veloz	200	200	Tienda	Lote 125 Sector 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Manuel Chaparrón	112203	El Milagro	1122016	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110045	7/01/2018	10000002041	Supermercado El Águila	25,000	25,000	Supermercado	Lote 123 Sector 6	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	Lomas Norte	1122029	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110046	7/01/2018	10000002042	Tienda el Fax	665	665	Tienda	Lote 43 Manzana 65	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Lomas del Sur	1122023	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110047	7/01/2018	10000002043	Depósito El Zorro	880	880	Depósito	Lote 543 Manzana 6	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	Dan Luis	1122012	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110048	7/01/2018	10000002044	Tienda El Árbol	1,235	1,235	Tienda	Lote 96 Sector 78	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	San Vicente	1122011	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110049	7/01/2018	10000002045	Tienda el Botón	756	756	Tienda	Lote 609 Sector 10	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Mataquesuintla	112202	Santa Catalina	1122032	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110050	7/01/2018	10000002046	Depósito la Rotonda	730	730	Depósito	Lote 094 Sector 12	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	San Pedro Pinula	112200	Pinula	1122008	Pedro Pocop	Daniel Mijangos	-	Corriente	Local	103101001	Cientes Locales
110051	7/01/2018	10000002047	Tienda El Buen Pastor	250	250	Tienda	Lote 86 Manzana 63	1	Guatemala	06	Sur-oriente	Jalapa	1122	Monjas	112201	El Jaguar	1122015	Ronald Oxom	José Hernández	-	Corriente	Local	10310	