

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**“CONTROL INTERNO COSO-ERM PARA MEJORAR LA GESTION, DE CUENTAS POR COBRAR, EN LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO.”**

**Trabajo de Investigación presentado por:**

**Omar Alfonso, Méndez Martínez**

**Mireya Lissette, Guzmán Cortez**

**Edwin Adalberto, Castellanos Gutiérrez**

**Para optar al grado de**

**LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA**

**Diciembre del 2009**

**San Salvador, El Salvador, Centro América**

# UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

## AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Máster Rufino Antonio Quezada Sánchez.
Secretario	: Licenciado Douglas Vladimir Alfaro Chávez.
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster Roger Armando Arias Alvarado.
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras.
Director de la Escuela de Contaduría Pública	: Licenciado Juan Vicente Alvarado Rodríguez.
Coordinador del Seminario	: Licenciado Roberto Carlos Jovel Jovel
Asesor Director	: Licenciado Carlos Roberto Gómez Castaneda
Comisión Evaluadora	: Licenciado Carlos Roberto Gómez Castaneda : Licenciado José Javier Miranda : Licenciado José Roberto Chacón Zelaya

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A DIOS TODO PODEROSO**

*Por sobre todas las cosas, al darnos la oportunidad de vivir, brindarnos un poco de su sabiduría espiritual, y permitimos adquirir conocimiento intelectual para enfrentar los retos que nuestra vida personal y profesional exige.*

### **A NUESTROS PADRES**

*Que nos apoyaron de sobremanera para que pudiésemos cumplir con nuestra meta, por el amor y la paciencia que nos han brindado durante todo el proceso universitario.*

### **A LOS MAESTROS**

*A todos los maestros que enriquecieron nuestros conocimientos, por su tiempo, empeño y dedicación.*

### **A NUESTROS COMPAÑEROS**

*Que nos brindaron su apoyo y amistad en todo momento en el transcurso de nuestros estudios.*

**“CONTROL INTERNO COSO-ERM PARA MEJORAR LA GESTION, DE CUENTAS POR COBRAR, EN LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO.”**

**INDICE**

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCION	ii
CAPITULO I	1
Sustentación teórica, técnica y Legal	1
1.1. Control	1
1.1.1. Tipos De Control	1
1.1.2. Técnicas Del Control	1
1.1.3. Principios De Control	2
1.1.4. Etapas Del Control	3
1.1.4.1. Establecimiento de estándares	3
1.1.4.2. Medición de resultados	3
1.1.4.3. Implantación de un sistema de control	3
1.2. Control Interno	3
1.2.1. Principios De Control Interno	4
1.2.2. Importancia De Control Interno	4
1.3. Administración de Riesgos Empresariales (COSO ERM)	5
1.3.1. Antecedentes de administración de riesgos empresariales	5
1.3.2. Conceptualización	6
1.3.2.1. Definición de apetito por el riesgo	6
1.3.2.2. Concepto de Administración de Riesgos Corporativos	6
1.4. Cuentas Por Cobrar	9

1.4.1.	Definición De Las Cuentas Por Cobrar	9
1.4.2.	Generalidades De Las Cuentas Por Cobrar	9
1.4.2.1.	Clasificación Y Registro De Las Cuentas Por Cobrar	
1.4.2.2.	Proceso De Las Cuentas Por Cobrar	9
1.4.2.2.1.	Naturaleza del proceso de las Cuentas por Cobrar	9
1.4.2.2.2.	Apertura de las Cuentas por Cobrar	10
1.4.2.2.3.	Administración de las Cuentas por Cobrar	10
1.4.2.2.4.	Disponibilidad de las Cuentas por Cobrar	11
1.5.	Cuentas Incobrables	12
1.5.1.	Método para calcular las cuentas incobrables	13
1.5.1.1.	Método de antigüedad de saldos	13
1.6.	Aplicación de Control interno enfoque Administración de Riesgos Empresariales de las cuentas por cobrar	14
1.6.1.	Matriz de Control interno de las cuentas por cobrar	14
CAPITULO II		19
Desarrollo del Caso Práctico		19
2.1	Cuentas por cobrar, Otorgamiento	20
2.1.1.	Autorización de crédito a clientes nuevos	20
2.1.2.	Ingreso de clientes al sistema	21
2.1.3	Asignación de descuentos a clientes	22
2.1.4.	Ampliación de Límite de crédito	23
2.1.5.	Resguardo, actualización de archivo y expediente de cliente	24
2.2.	Cuentas por cobrar, Administración	25

2.2.1 Autorización de pedido al cliente	25
2.2.2. Facturación del pedido	26
2.2.3. Devolución de producto por no aceptación del cliente	
2.2.4. Contabilización de la cuenta por cobrar	28
2.2.5. Resguardo de documento de cobro	29
2.2.6. Elaboración y mantenimiento de reporte de cartera de cuentas por cobrar	30
2.2.7. Envío de estado de cuenta al cliente en forma directa	31
2.2.8. Confirmación de saldos con el cliente	32
2.2.9. Comparación de saldos contables y registros auxiliares de cuentas por cobrar	33
2.2.10. Establecimiento de la estimación para cuentas de cobro dudoso	34
2.2.11. Monitoreo de cuentas de cobro dudoso	35
2.2.12. Elaboración y comunicación de informes a la gerencia	36
2.3. Cuentas por cobrar, Liquidación	37
2.3.1. Aplicación de descuentos y devoluciones	37
2.3.2. Cobro de la cuenta por cobrar	38
2.3.3. Liquidación de cuentas incobrables	39
BIBLIOGRAFIA	40
ANEXOS	42
ANEXO I - DISEÑO METODOLÓGICO	
ANEXO II - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
ANEXO III - OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
ANEXO IV – JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION	
ANEXO V - DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION	

## ANEXO VI - CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION

## ANEXO VII – INSTRUMENTOS

Anexo VII-1-1 Solicitud de Crédito

Anexo VII-1-2 Documento garantía del crédito

Anexo VII-2-1 Ficha de Ingreso de clientes al sistema

Anexo VII-2-2 Resumen de ingreso de clientes nuevos a sistema

Anexo VII-2-3 Notificación ingreso clientes a sistema

Anexo VII-3 Listado de aplicación de Descuentos

Anexo VII-4 Solicitud de Ampliación de Crédito

Anexo VII-5 Hoja de control de documentos del cliente

Anexo VII-6 Reporte de Saldos de clientes

Anexo VII-7 Formato de Pedido de Producto

Anexo VII-8 Nota de aplicación de descuento o devolución a ventas

Anexo VII-9 Memorándum de Envío de Documentos Contables

Anexo VII-10-1 Hoja de control de archivo de documentos de crédito

Anexo VII-10-2 Hoja de Chequeo de Auditoria control de Documentos del cliente

Anexo VII-11 Reporte Mensual de Cuentas por Cobrar

Anexo VII-12 Estado de cuenta de cliente

Anexo VII-13-1 Carta de Confirmación de saldos

Anexo VII-13-2 Listado de Chequeo telefónico realizado al Cliente

Anexo VII-14-1 Cedula de Conciliación de Saldos

Anexo VII-14-2 Memorándum de cuadro de Saldos

Anexo VII-15 Memorándum Método de Valuación Cuentas Incobrables

Anexo VII-16 Estimación Provisión Cuentas de Cobro Dudoso

Anexo VII-17 Aviso de Cobro

Anexo VII-18 Comunicación Inconsistencias

Anexo VII-19-1 Autorización de aplicación de descuento o devolución

Anexo VII-19-2 Nota de Credito Autorizada

Anexo VII-20 Detalle de Cobro Diario

Anexo VII-21 Reporte Conciliatorio de Cobros

Anexo VII-22 Manifiesto de Incobrabilidad por Parte del Departamento Jurídico

Anexo VII-23 Autorización de Baja de cuenta por cobrar

Anexo VII-24 Contabilización de cuenta incobrable

## RESUMEN EJECUTIVO

Se realizó un análisis en las medianas empresas del sector comercio sobre el área de cuentas por cobrar para verificar que los procesos de control interno se realizan adecuadamente, evitando riesgos que afecten la eficiencia y eficacia de las operaciones.

Por tal razón se identificó la necesidad de realizar un estudio orientado a recopilar información relacionada con la Auditoría y su enfoque en un marco integrado de control interno con enfoque COSO, y su aplicación directamente en el área de cuentas por cobrar, que corresponde a una de las etapas de mayor importancia por su impacto en los resultados a través del trabajo ejecutado por el profesional a cargo. Para el logro de este marco integrado de control interno se tomaron como parámetros de gran valor los ocho componentes que el enfoque COSO nos permite identificar elementos y factores valiosos que se convierten en las herramientas idóneas para que el trabajo desempeñado por el profesional cubra las áreas de forma más completa y quede la seguridad que se desarrolla con elementos de calidad.

Unificada toda la metodología de la información recopilada se presentan herramientas que le permitirán al profesional de la contaduría pública, desarrollar y ejecutar un mejor trabajo por medio de los indicadores, y técnicas para la adecuada evaluación del control interno, permitiendo esto los resultados que se esperan presentar al cliente y poseer a la profesión de la contaduría pública como una de las que deben gozar de credibilidad y ética en el trabajo desempeñado.

## INTRODUCCION

Uno de los principales procesos de las medianas empresas del sector comercio es el de cuentas por cobrar ya que es en esta área en la que se concentra gran parte del flujo de efectivo proveniente de las ventas, por lo que las empresas encaminan gran parte de sus esfuerzo en la administración eficaz y eficiente de esta área, así mismo esta área es de gran importancia para las empresas comerciales puesto que en esta se desarrolla gran parte del flujo de las operaciones y de la buena administración de las misma en todos sus procesos depende que la recuperación sea exitosa y se puedan seguir contando con recursos económicos en la entidad.

El objetivo del presente trabajo es la elaboración de un sistema control interno basado en la Administración de Riesgos Empresariales que ayude a mejorar la gestión de cuentas por cobrar, para lo cual se diseñan políticas, se plantean procedimientos y se proponen instrumentos que contribuyan en común a mejorar la administración del área de cuentas por cobrar.

Por lo tanto, se presenta el desarrollo del siguiente trabajo en el que se considera lo siguiente:

**Capítulo I:** Se presentan los elementos técnicos tomados como base en la investigación así como los elementos normativa relacionada al área de cuenta por cobrar que aporten elementos para englobar el estudio realizado, se presentan las bases teóricas y técnicas del área de cuentas por cobrar y se definen los términos a utilizar en el presente trabajo.

**Capítulo II:** Se plantea el desarrollo del caso práctico relativo a la Administración de Riesgos Empresariales en el área de cuentas por cobrar consistente en la elaboración de un sistema de control interno en el que se planteen políticas, procedimientos e instrumentos de aplicación en el área de cuentas por cobrar de las medianas empresas del sector comercio.

Se incluyen los aspectos bibliográficos tomados como referencia para la elaboración de la investigación, esto con el fin de sustentar que la información esté de acuerdo a bases teóricas fiables.

Los anexos presentados son la sustentación del desarrollo de la investigación realizada tales como la implementación del diseño metodológico el cual nos muestra la unidad de estudio el universo y muestra de la investigación; de la misma manera el planteamiento de problema y

objetivos los cuales se consideran importantes para identificar hasta donde se quiere desarrollar y cuáles son las acciones a tomar en el área.

Se elabora Diagnostico y conclusiones los cuales nos describen en forma objetiva y basados en la realidad de la situación la cual se encuentran las empresas en el área de cuentas por cobrar, esto ayuda a la propuesta, pues presenta fortalezas y debilidades las cuales se espera mitigar oportunamente.

Finalmente se presentan modelos de instrumentos utilizados en el análisis los cuales son de suma importancia para minimizar o mitigar los riesgos existentes, tales instrumentos sirven como una guía pues se describe su forma de implementación para que cualquier usuario pueda utilizarlos.

# CAPITULO I

## Sustentación teórica, técnica y Legal

### 1.1. Control

Es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma de acción correctiva cuando se necesita, de este modo el control es un proceso esencialmente regulador.

#### 1.1.1. Tipos De Control

TIPOS DE CONTROL	
CONTROL PRELIMINAR	Los procedimientos del control preliminar incluyen todos los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados. Desde esta perspectiva, las políticas son medios importantes para poner en marcha el control preliminar debido a que son directrices para la acción futura.
CONTROL CONCURRENT	Consiste en las actividades de los supervisores que dirigen el trabajo de sus subordinados; la dirección se refiere a las actividades del gerente cuando instruye a sus subordinados sobre los medios y procedimientos adecuados y cuando supervisa el trabajo de los subordinados para asegurarse de que se realiza adecuadamente.
CONTROL DE RETROALIMENTACION	La característica definitiva de los métodos de control consiste en que éstos destacan los resultados históricos como base para corregir las acciones futuras; por ejemplo, los estados financieros de una empresa se utilizan para evaluar la aceptabilidad de los resultados históricos y determinar cuales son los cambios que deberían hacerse en la adquisición de recursos futuros o actividades operativas.

#### 1.1.2. Técnicas Del Control

##### Sistemas de Información

Son los diferentes sistemas de los cuales se auxilia la empresa para la preparación y presentación de la información contable.

## TECNICAS DE CONTROL

<b>CONTABILIDAD</b>	Se encarga de recopilar la información financiera de la empresa y da seguimiento a todos los procesos contables.
<b>AUDITORIA</b>	Encargada de verificar que la información contable se encuentre en orden para La toma de decisiones por parte de los gerentes.
<b>PRESUPUESTOS</b>	Son a través de los cuales la empresa realiza sus proyecciones a corto y largo plazo, los presupuestos cubren periodos estipulados de proyecciones según lo requiera la empresa
<b>REPORTES, INFORMES, FORMAS Y ARCHIVOS</b>	Son medios de los cuales la empresa se auxilia para la preparación de los estados financieros y el respectivo resguardo de estos.

### 1.1.3.Principios De Control

## PRINCIPIOS DE CONTROL

<b>EQUILIBRIO</b>	A cada grupo de delegación conferido debe proporcionarle el grado de control correspondiente. De la misma manera la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte.
<b>OPORTUNIDAD</b>	El control necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectuó el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas, con anticipación.
<b>OBJETIVOS</b>	Se refiere a que el control existe en función de los objetivos, es decir el control no es un fin, sino un medio para alcanzar los objetivos preestablecido.
<b>EXCEPCION</b>	El control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando adecuadamente que funciones estratégicas requieren el control.

### **1.1.4. Etapas Del Control**

#### **1.1.4.1. Establecimiento de estándares**

Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en el cual se efectúa el control. Los estándares representan el estado de ejecución deseado, no son más que los objetivos definidos de la organización.

#### **1.1.4.2. Medición de resultados**

Consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante la aplicación de unidades de medida que deben ser definidas de acuerdo con los estándares. Esta etapa se vale primordialmente de los sistemas de información; por lo tanto la efectividad del proceso de control dependerá directamente de la información recibida, misma que debe ser oportuna (a tiempo), confiable (exacta), válida (que mida realmente el fenómeno que intenta medir), con unidades de medición apropiadas, y fluida ya que debe estar en los canales adecuados de comunicación.

#### **1.1.4.3. Implantación de un sistema de control**

Antes de establecer un sistema de control se requiere:

- a) Contar con objetivos y estándares que sean estables.
- b) Que el personal clave comprenda y este de acuerdo con los controles.
- c) Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos.
- d) Evaluar la efectividad de los controles: Eliminando aquellos que no sirven, simplificándolos y combinándolos para que se vuelvan efectivos.

## **1.2. Control Interno**

Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una empresa, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazada por la dirección y en atención a las metas y objetivos previstos.

### 1.2.1.Principios De Control Interno

PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
<b>DIVISION DE TRABAJO</b>	En ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación, para procesar cada tipo de transacción el control interno debe pasar por cuatro etapas separadas: Autorizada, Aprobada, Ejecutada, Registrada.
<b>FIJACION DE RESPONSABILIDAD</b>	Se deben proveer las funciones de cada área, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.
<b>CARGO Y ABONO</b>	Debe garantizarse que todo recurso o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo cuál servirá de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó.

### 1.2.2.Importancia De Control Interno

La importancia del control interno se puede enfocar en dos sentidos:

a) Para la administración de una empresa

El control interno es importante porque le permite cumplir con el desempeño de las funciones, tales como: administrar eficientemente los activos, recibir información confiable, y oportuna, detectar y de ser posible erradicar las acciones negativas, promover la eficiencia en todas las áreas y obtener el máximo de utilidad.

b) Para los organismos de vigilancia

Radica, en que el mayor o menor grado de eficiencia, radica en sistema de control interno que determina el grado de confianza y que deposite el mayor número de pruebas que satisfaga la razón habilidad de la información financiera.

### 1.3. Administración de Riesgos Empresariales (COSO ERM)

#### 1.3.1. Antecedentes de administración de riesgos empresariales.

En 1992 se publicó el sistema integrado de Coso el cual está integrado por 5 elementos de control interno.

En Septiembre de 2004 se emitió un segundo informe COSO el cual consta de 8 componentes con el nombre de Administración de Riesgos Corporativos.

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos el comité determina la necesidad de la existencia de un marco reconocido de administración integral de riesgos razonable de conseguir en la empresa, los siguientes objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones; suficiencia y confiabilidad de las informaciones financieras; y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

A continuación se presenta el resultado de la implementación de control interno de 5 componentes a 8 componentes.



## **1.3.2. Conceptualización**

### ***1.3.2.1. Definición de apetito por el riesgo***

La cantidad de riesgo en un nivel amplio que una empresa está dispuesta a aceptar para generar valor. Del apetito de riesgo tolerado por la administración depende el establecimiento de la estrategia, ya que permite el alineamiento de la organización, las personas, procesos e infraestructura

### ***1.3.2.2. Concepto de Administración de Riesgos Corporativos***

Es un proceso efectuado por el Directorio, Gerencia y otros miembros del personal, aplicando los establecimientos de la estrategia y a lo largo de la organización, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectarla y administrar riesgos de acuerdo a su apetito de riesgo, de modo de proveer seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos de la organización

**ESQUEMATIZACION DE LOS TIPOS DE CONTROL APLICADOS EN LAS EMPRESAS**

TIPO DE CONTROL	CONCEPTO	OBJETIVO DE LA APLICACIÓN DE CONTROL
<b>Control Interno Tradicional</b>	Es un proceso efectuado por el cuerpo colegiado más alto, la gerencia y por el personal de una entidad, diseñado para dar una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales.	Este control interno esta enfocado principalmente al cumplimiento de objetivos de una entidad, es decir se encarga de evaluar los procesos de acuerdo a la normativa sin valorar los riesgos existentes en la aplicación de politicas, las cuales pueden ser acomodadas de acuerdo a la necesidad de la entidad
<b>Control interno COSO</b>	Es el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una empresa, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas con el fin de cumplir metas y objetivos en la entidad	Es un sistema integrado de acuerdo a esquemas pre establecidos en la entidad con el fin de cumplimiento de metas utilizando la eficiencia y eficacia en los recursos de la empresa y a la vez el cumplimiento de objetivos en la entidad
<b>Control Interno Para la administracion de riesgos Empresariales</b>	El ERM es un proceso efectuado por la Junta de directores de una entidad, por la administración y por otro personal, aplicado en el establecimiento de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo a fin de proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la entidad.	Administracion de riesgos empresariales toma en consideracion los riesgos existentes en la entidad en la evaluacion del control interno con el fin de proveer seguridad razonable en relacion al logro de objetivos de la empresa

**CUADRO SINOPTICO DE LA IMPLEMENTACION DE COMPONENTES COSO 5 COMPONENTES VS ADMINISTRACION DE RIESGOS 8 COMPONENTES.**

TIPO DE CONTROL	COSO 5 COMPONENTES	ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES 8 COMPONENTES
AMBIENTE DE CONTROL	es el que define las circunstancias que enmarcan el accionar de la entidad	Establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía para su gestión, el riesgo aceptado, la integridad y valores éticos y el entorno en que se actúa.
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	N/A	Asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.
IDENTIFICACION DE EVENTOS	N/A	Se tiene que identificar los eventos internos y externos que afecta el logro de los objetivos de la organización, diferenciando entre eventos y oportunidades. En este componente se identifican los eventos con impacto negativo (riesgos) y con impacto positivo (oportunidades).
VALORACION DEL RIESGO	Es la identificación y análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos.	Es la identificación y análisis de los riesgos que se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar su probabilidad y sus posibles consecuencias.
RESPUESTA AL RIESGO	N/A	La dirección selecciona las posibles respuestas evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos; desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la organización. Una vez evaluado el riesgo, la gerencia identifica y evalúa posibles respuestas al riesgo en relación con el apetito de riesgo de la entidad evaluando posibles respuestas.
ACTIVIDADES DE CONTROL	Consiste en las políticas y los procedimientos que asegura que se cumpla con las directrices de la entidad	Las actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	En todos los niveles de la organización existan todos los canales abiertos de comunicación.	La información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades. Una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad.
MONITOREO	Es el proceso que evalúa el rendimiento y la calidad del control interno en el transcurso del tiempo.	La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

## **1.4. Cuentas Por Cobrar**

### **1.4.1. Definición De Las Cuentas Por Cobrar**

Las Cuentas por Cobrar, representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

### **1.4.2. Generalidades De Las Cuentas Por Cobrar**

#### ***1.4.2.1. Clasificación Y Registro De Las Cuentas Por Cobrar***

De acuerdo a su origen, las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

- a) A Cargo de Clientes
- b) A Cargo de otros deudores

Dentro de la primera clasificación se encuentran las cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, comprendidos en la actividad normal de la misma.

En la segunda clasificación se presentan las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores. Estas cuentas se originan por transacciones distintas de aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como; préstamos a accionistas, funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activos fijos, impuestos pagados en exceso, etc.

#### ***1.4.2.2. Proceso De Las Cuentas Por Cobrar***

##### ***1.4.2.2.1. Naturaleza del proceso de las Cuentas por Cobrar.***

El proceso de las cuentas por cobrar relativo a las ventas necesita de políticas que cubran el otorgamiento de crédito y la subsecuente administración, además no debe perderse de vista la satisfacción del cliente y que exista una continua relación entre él y la empresa.

#### **1.4.2.2. Apertura de las Cuentas por Cobrar.**

Las cuentas por cobrar normalmente se originan por la venta de productos o la prestación de determinada clase de servicio, por lo cual es necesario asegurarse que todas las cuentas por cobrar han sido correctamente registradas.

Algunas de las consideraciones de control aplicables a la creación de cuentas por cobrar, y que auditoría interna debe valorar en cuanto a su grado de eficiencia, son las siguientes:

1. Revisión independiente y aprobación de crédito
2. Determinación de la disponibilidad del producto
3. Autorización de precios y términos
4. Papelería multicopia para propósitos específicos

#### **1.4.2.3. Administración de las Cuentas por Cobrar.**

La etapa de la administración de las cuentas por cobrar inicia desde la generación de la cuenta, posteriormente sigue el manejo y control propio de la misma, y concluye en el momento que es pagada o liquidada.

Algunas de las consideraciones de control durante esta etapa incluyen:

1. Control individual de los registros de cuentas por cobrar
2. Registro de Control
3. Oportuno y adecuado sistema de reporte, y
4. Envío de estados de cuenta de clientes en forma directa e independiente.

Control Independiente de los Registros de Cuentas por Cobrar; Los registros actuales de la cuenta por cobrar en algunos casos pueden ser mantenidos manualmente, en otros mediante el uso de maquinas de contabilidad. En grandes instalaciones serán manejadas por un computador. Los principios fundamentales en todos los casos son que estos registros sean mantenidos en forma independiente y no sujetos al acceso de terceras partes, especialmente por aquellos que puedan tener acceso a la caja o a los clientes mismos.

Registro y Control: Cualquier cargo a bancos u otra cuenta miscelánea que ocasione una contrapartida crediticia, a las cuentas por cobrar debe de ser registrada sobre base diaria, debe haber un sistema periódico que este actualizado y disponible para servir a las diversas necesidades operacionales de la organización. Simultáneamente, se debe de tener la certeza de que estas cuentas por cobrar están correctas mediante las confrontaciones periódicas entre estos registros auxiliares contra las cuentas mayor de control.

Oportuno y Adecuado sistema de Reporte: Adicionalmente a la información que se debe suministrar sobre base diaria, debe de haber un sistema periódico que reporte los saldos corrientes con su correspondiente análisis de detalle. Este análisis mostrara las porciones o partidas de las cuentas por cobrar que no han sido pagadas en diversos periodos de tiempo; por ejemplo: Saldo actual, vencido a un mes, vencido dos meses, vencido tres meses, vencido más de tres meses, etc.

Envío de Estado de Cuenta de Clientes en Forma Directa e Independiente: Un elemento básico, desde un punto de vista de control consiste en enviar estados de cuenta al cliente, este envío deberá ser directo e independiente; es decir, sin que haya ninguna oportunidad de alteración o modificación o extravío por algún elemento de la organización. Este procedimiento hace posible un chequeo cruzado con el principal involucrado en la cuenta, o sea el cliente, además es un importante mecanismo que sirve para acelerar cobros retratados.

#### **1.4.2.2.4. Disponibilidad de las Cuentas por Cobrar.**

Las cuentas por cobrar representan un activo exigible a las partes involucradas, consecuentemente, es muy importante que la recuperación no pueda ser realizada si no es mediante un procedimiento autorizado.

Existen cuatro procedimientos para hacer efectiva la liquidación de una cuenta por cobrar, los cuales son:

1. Cobranza
2. Devolución de mercancía
3. Ajustes y Descuentos
4. Cancelación de cuentas malas

### Cobranza:

La cobranza que se recibe de los clientes sirve para liquidar una cuenta por cobrar previamente generada. Las cuentas de control (cuentas de mayor) reciben las concentraciones para efectuar los correspondientes registros sumariados. Aquí se presenta el problema previamente discutido de lograr un adecuado control sobre los ingresos a caja, en el que se debe contemplar también las rebajas y descuentos otorgados.

### Devolución de Mercancía:

Cuando los productos vendidos son regresados por diversas razones, se tiene que revertir la operación original de venta. El segundo, consiste en que la recepción física se haga efectiva y la mercancía se reciba en buenas condiciones. Finalmente, es menester asegurarse que el importe a acreditar sea por una cantidad correcta.

### Ajustes, descuentos y Liquidación

El esfuerzo de control se debe apuntar con mayor eficacia cuando existen políticas especiales de descuentos o cierto tipo de acreditamiento a algún cliente particular, esto puede presentarse en ventas por volumen, por la venta de un tipo particular de productos al consumidor o por ajustes ocasionados por deficiencias en los productos.

## **1.5. Cuentas Incobrables**

Es normal que un negocio que vende mercancías y servicios al crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Con cierta frecuencia es normal que haya clientes que fallen en el cumplimiento de sus obligaciones ya que aunque se aplique todo esfuerzo de cobro puede haber situaciones de quiebra, desaparición del deudor, u otras causas que no dejen más alternativa que la cancelación de la cuenta.

Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la selección de gastos de operación, gastos de venta del Estado de Resultados.

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para tener una cifra razonable de las pérdidas en cuentas incobrables que aparecerán en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes adquieren carácter de dudosas o incobrables, se deben disminuir para que muestren la suma estimada de futuros cobros

### **1.5.1. Método para calcular las cuentas incobrables**

Existen dos métodos para la estimación de cuentas incobrables los cuales se mencionan a continuación:

#### 1. Método antigüedad de saldos

##### ***1.5.1.1. Método de antigüedad de saldos***

En este método la estimación por deudores incobrables, se pondera según la antigüedad que posean los saldos adeudados por los clientes, el sustento de lo anterior es que si un cliente mantiene una deuda que ha vencido un día, no es comparable a un cliente que tiene su deuda vencida hace 1 año, es bastante más probable que el cliente que debe a la empresa hace más tiempo, definitivamente no pague y por lo tanto debe asignarse un porcentaje mayor a ese tipo de clientes.

## 1.6. Aplicación de Control interno enfoque Administración de Riesgos Empresariales de las cuentas por cobrar.

### 1.6.1. Matriz de Control interno de las cuentas por cobrar

MATRIZ DE RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR APLICACIÓN ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES

Macroprocesos	Procesos	Actividades	Objetivo	Riesgo
Otorgamiento	Autorización de crédito a clientes nuevos	Ciente solicita asignación de crédito	Recolectar información sobre el potencial cliente	Que la información recolectada del cliente no sea la correcta
		Otorgamiento de solicitud de crédito al cliente		
		El cliente completa la solicitud de crédito		
		Entrega de solicitud, y documentación requerida al departamento de créditos para su autorización	Verificar que todos los aspectos requeridos al cliente en la solicitud hayan sido completados	Que en la recolección de documentación del cliente no se encuentre debidamente completada, y que al momento de efectuar las investigaciones requeridas sobre los datos de la documentación presentada por el cliente sea falsa, y no se logre detectar a tiempo, y se otorge el crédito a dicho cliente.
		Verificación y análisis de los datos del cliente	Constatar la veracidad de los datos proporcionados por el cliente para la posterior evaluación	
		Realización de análisis de riesgo y capacidad de pago del cliente para el otorgamiento de crédito	Determinar si de acuerdo a las políticas y lineamientos de la empresa el cliente es sujeto a crédito	
		Se autoriza o rechaza la solicitud del crédito	Otorgar crédito a clientes que cumplan con los requisitos establecidos	
	Se comunica al cliente sobre su aprobación o denegación del crédito	Informar a cliente sobre la decisión del crédito	Hacer incurrir al cliente sobre gastos innecesarios por no comunicarle sobre la aceptación o negación al crédito	
	Ingreso de clientes al sistema	Elaboración de la ficha de datos del cliente	Tener un expediente de cada uno de los clientes a los cuales se les autorizan	Que exista mal manejo de los expedientes del cliente en forma
		Ingreso de ficha de datos al sistema		
		Envío de información de datos de clientes a departamento de contabilidad y ventas	Comunicar a los departamentos involucrados al proceso del ingreso del nuevo cliente al sistema	Que cuando el cliente solicite una compra no le pueda ser otorgada oportunamente por que los departamentos involucrados no se encuentra debidamente informados sobre la autorización de los créditos otorgados.
	Asignación de descuentos a clientes	Autorización y emisión de listado de descuentos aplicables a productos semanalmente	Establecer los términos de descuentos aprobados por la empresa y aplicables a los productos adquiridos por los clientes	Mal manejo en los porcentajes de descuentos a aplicar en los productos
Envío de listado de descuentos a ejecutivos de ventas				
Asignación de descuentos por los ejecutivos de ventas en base a tiempo y productos aplicables				
Ampliación de límite de crédito	Ciente solicita ampliación de límite de crédito	Analizar el manejo de la cuenta del cliente, su apego a las políticas de crédito y evaluar si se autoriza o no el aumento del límite de crédito	Que no se realice el monitoreo adecuado en las cuentas por cobrar de los clientes, y que por mal manejo se otorguen sin verificación previa aumentos de límite en los créditos del cliente	
	Revisión del manejo del crédito del cliente			
	Autorización o rechazo de ampliación del límite de crédito al cliente			
	Información al cliente y al departamento de ventas de la ampliación de límite de crédito.	Comunicar al cliente y a los departamentos involucrados sobre la decisión tomada		
Resguardo, actualización de archivo y expediente de clientes	Archivo y actualización de documentos en expediente de cliente	Contar con un registro actualizado de los datos generales del cliente	Que no se tengan actualizados los datos de los clientes	

**MATRIZ DE RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR APLICACIÓN ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES**

Macroprocesos	Procesos	Actividades	Objetivo	Riesgo
Administración	Autorización de pedido al cliente	Consulta en despacho de record de manejo de crédito de cliente	Verificar por medio de los registros si el cliente tiene disponibilidad en su cuenta para un nuevo credito	Que se otorgen creditos al cliente cuando su limite de credito esta excedido al monto otorgado por no realizar verificaciones previas en las cuentas de
		Autorización o rechazo del despacho del producto al cliente		
	Facturación del pedido	Departamento de ventas envía pedido a facturación de la empresa	Contar con la informacion requerida para proceder a la facturación del pedido del cliente	Que existan errores u omisiones importantes en la emisión de los documentos que respaldan la cuenta por cobrar lo que podría generar inconvenientes al momento del cobro
		Facturación recibe documentos de pedido autorizado		
		Facturación prepara crédito Fiscal o Factura según los datos del pedido	Contar con la documentación necesaria para la creación de la cuenta por cobrar	
		Facturación envía los comprobantes elaborados a Ventas para su revisión	Asegurarse que se entreguen los productos especificados en el documento que ampara la venta	
		Ventas verifica los comprobantes de acuerdo al pedido para la entrega del producto		
	Devolución de productos por no aceptación de clientes	Entrega de Producto al cliente con su respectivo documento para su revision	Contar con la evidencia o justificación necesaria para sustentar la devolución de mercadería por parte del cliente	Que existan retrasos en los tiempos de emisión, registro y entrega de los documentos, lo que podría generar inconvenientes.
		El cliente firma de recibido el documento, detallando los productos devueltos y el motivo		
		La nota de devolución es enviada al encargado de facturación para la elaboración de nota de credito	Contar con el documento que respalde la disminución de la cuenta por cobrar mediante una nota de credito	
	Contabilización de la cuenta por cobrar	Envío de documentos originados por venta al credito al departamento de contabilidad	Contar con la documentación requerida para efectuar los registros contables	Errores al momento de registrar la información contable que conlleven a información contable errónea
		Contabilidad Registra los documentos enviados por Facturación		
		Verificación y autorización de la partida generada con los documentos correspondientes	Constatar que los movimientos de ventas hayan sido registrados oportunamente	
	Resguardo de documento de cobro	Entrega de Documentos de Venta al credito al Departamento de credito y cobro	Contar con los documentos necesarios para la actualización de registros de la cartera de cuentas por cobrar	Que el archivo de documentos se haga en condiciones inadecuadas lo que podría poner en peligro el resguardo de los documentos y consecuentemente presentar inconvenientes al momento del cobro
		Archivo de Documentos de acuerdo a cada cliente para su respectivo analisis de cobro.	Actualizar la programación de cobros a clientes	
Elaboración y mantenimiento de reporte de cartera de cuentas por cobrar	Verificación de los documentos por cobrar para el ingreso al reporte de cuentas por cobrar	Dar mantenimiento al reporte de cuentas por cobrar para su respectivo analisis	Que existan errores o pérdida de información que dificulten el proceso del cobro	
	Actualización de la información por cobrar, ( registro de pagos de clientes, ventas al credito)			
	elaboración de documento de antigüedad de saldos de acuerdo a facturación recibida por ventas al credito	Actualizar la cartera de cuentas por cobrar para su utilización en los departamentos involucrados	Que en los distintos departamentos involucrados existan aplicaciones no comunicadas lo que generaría dificultades en la conciliación de saldos	
	Envío de Reporte a Usuarios de la cuenta, Gerentes de Ventas, Gerente de credito y cobros y contador general para su análisis	Comunicar a los usuarios la información actualizada	Que existan aplicaciones no reportadas lo que dificultaría el análisis para los respectivos cobros.	

MATRIZ DE RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR APLICACIÓN ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES

Macroprocesos	Procesos	Actividades	Objetivo	Riesgo
Administración	Envío de estado de cuenta al cliente de forma directa	Elaboración de estados de cuenta semanales de las facturas pendientes de pago por el cliente de acuerdo a cartera	Dar seguimiento a las cuentas pendientes de pago para su cancelación oportuna	Que por motivos de cambio de ubicación del cliente no le sea posible entregarle el estado de cuenta
		Envío en forma electrónica o física de estado de cuenta al cliente para programación de pagos		
		Archivo de Estados de cuentas de clientes en el departamento de créditos y cobros	Dejar constancia de seguimiento del cobro	Que los datos contenidos en los Estados de Cuenta sea erróneos provocando inconvenientes en los cobros.
		Envío a Contabilidad de los estados de cuenta para su respectivo cuadro.	Contar con un documento auxiliar que ayude al cuadro y control de las cuentas por cobrar	
	Confirmación de saldos con el cliente	Elaborar carta de confirmación de saldos con montos importantes consignado original y copia	Verificar que los saldos reflejados en los estados de cuenta concuerden con los cobros reportados por los ejecutivos de ventas.	Que el vendedor esté realizando cobros que no sean reportados en la empresa para su liquidación.
		Envío de carta de confirmación de saldos al cliente, electrónico o vía mensajero		
		Realizar llamadas telefónicas a los clientes para confirmación de saldos cuando no son confirmadas vía escrito		
		Investigar Diferencias identificadas en la confirmación para su corrección o cobro.	Constatar la aplicación oportuna de los cobros y corregir cualquier inconsistencia	Que la información presentada por el encargado de cobro no sea la real y que no se estén informando los cobros correctos.
	Comparación de los saldos contables y registros auxiliares de cuentas por cobrar	Teniendo generados el reporte auxiliar según contabilidad, y reporte proporcionado por departamento de créditos y cobros, contabilidad realiza una comparación de los saldos según auxiliares de cuentas por cobrar vrs. Reporte generado por departamento de créditos y cobros.	Realizar los ajustes correspondientes en caso que existan diferencias	Que la información encontrada en los registros de la empresa no cuadren con lo de los clientes lo que crea un descontrol en el cobro de facturas y de conciliación de cuentas para la toma de decisiones
	Establecimiento de la estimación para cuentas de cobro dudoso	Gerencia general autoriza el método de valuación y porcentajes a utilizar	Establecer el método de estimación y el porcentaje de incobrabilidad aplicable a la cartera de cuentas por cobrar	Si no se autoriza un método adecuado y estándar se corre el riesgo de realizar una sobre o sub estimación de la provisión por no contar con parámetros definidos de evaluación
		Se comunica al departamento de contabilidad de la autorización del método de valuación y porcentajes aplicables.	Informar sobre la decisión tomada del cálculo de la estimación.	Que la información no sea trasladada oportunamente genera errores en los procesos contable en la estimación
		El contador realiza el cálculo de la estimación de acuerdo a la información proporcionada por créditos, según las políticas aprobadas por la gerencia.	Determinar el monto específico de la provisión por cuentas de cobro dudoso para efectos financieros	Que no se cuente con el monto preciso de la provisión genera problemas al momento de hacer efectiva la incobrabilidad pues no se alcanzaría a cubrir trasladando el monto al gasto de la empresa
		Luego de realizado el cálculo de la valuación de la estimación es trasladada a la gerencia para su autorización		
		Gerencia autoriza el monto de la estimación para cuentas incobrables y lo traslada al departamento contable para su correspondiente contabilización	Registrar la provisión para cuentas incobrables para que esta sea reflejada en los Estados Financieros	Que no se este reflejando la información correcta en los estados financieros de la empresa genera errores importantes en la toma de decisiones
	Monitoreo de cuentas de cobro dudoso	Verificar de forma mensual los saldos de la cartera de clientes	Monitorear los saldos de cuentas de cobro dudoso para llevar a cabo los mecanismos de cobro más adecuados y mantener el monto de la provisión para las cuentas incobrables en un nivel razonable	No realizar los registros correspondientes de cobros incobrables puede generar acumular saldos en las cuentas por cobrar que nunca serán cobradas generando una estimación en la cuenta.
Indagar con el encargado de cobros de esa cartera sobre los saldos no cobrados				
Enviar reportes detallados en hojas electrónicas de excel a todos aquellos clientes que según la cartera de clientes se encuentren vencidos				
Determinar según respuesta de clientes si se catalogan como incobrables				
Elaboración y comunicación de informes a la gerencia	Las jefaturas de cada departamento de créditos, ventas, contabilidad, auditoría, detectan las desviaciones importantes que conllevan al incumplimiento de los objetivos de la gerencia	Mantener abiertos los canales de comunicación adecuados para solventar las inconsistencias presentadas y llevar a cabo un manejo eficiente de las cuentas por cobrar	No informar de los ajustes, errores importantes o irregularidades, genera que no se maneje un control adecuado para solucionar estas situaciones.	
	Preparación de informes de los errores o irregularidades detectados, por parte de las jefaturas.			
	Se comunica a la gerencia el informe a través de los medios idóneos utilizados en la organización			
	Por parte de la gerencia se realizan toma de decisiones necesarias para superar las			

MATRIZ DE RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR APLICACIÓN ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES

Macroprocesos	Procesos	Actividades	Objetivo	Riesgo
Cobranza o Liquidación	Aplicación de descuentos y devoluciones	Verificación que los descuentos se encuentren en los plazos estipulados por las políticas	Verificar que los descuentos sea aplicados en los tiempos correspondientes y que sean debidamente autorizados	El no verificar esta información genera problemas con el fisco, y también que no se este registrando la información de manera oportuna ocasionando problemas en los meses subsiguientes
		Facturación envía copias de notas de crédito a contabilidad	Registrar las operaciones de forma oportuna en el departamento de contabilidad	La falta de registros contables ocasiona errores importantes en la toma de decisiones de la información a la vez genera que los reportes no sean adecuados.
		Elaboración de partida por descuentos y aplicación en el sistema de las mismas		
		Contador General autoriza la partida, se registra y es archivada en contabilidad		
	Cobro de la cuenta por cobrar	Recepción de pago de los clientes	Recuperar los fondos de la cartera de cuentas por cobrar	El no realizar los cobros genera que la empresa no recupere los fondos de acuerdo a la mercadería otorgada ocasionando pérdida en las operaciones y no contar con disponible para otros negocios.
		Verificación de cobros efectuados por los ejecutivos de venta	Controlar que los cobros hayan sido efectuados correctamente por el vendedor	El no controlar los cobros ocasiona robos por parte del vendedor pues tiene el efectivo en sus manos y no lo remesa a la cuenta de la empresa
		Arqueo de documentos por cobros de ejecutivos de ventas		
	Liquidación de cuentas incobrables	Emisión de documento por parte del departamento jurídico en que se manifieste la incobrabilidad de la cuenta	Contar con un documento que ampare la gestión de incobrabilidad	El no contar con documentación soporte genera que no se realice presión al cliente para el pago de las facturas o deuda pendiente
		Autorización por parte del gerente de crédito y cobros de liquidación de cuenta incobrable	Respaldar el proceso de incobrabilidad de la cuenta por cobrar	El no tener autorización puede generar que cualquier usuario tome decisiones incorrectas generando algún tipo de fraude con las cuentas por cobrar
		Revisión por parte del contador de cumplimiento de requisitos legales para registrar la cuenta como	Registrar oportunamente la información en el sistema contable y registros auxiliares	No tener información oportuna y real de la situación de la empresa.
		Registro contable y aplicación en el sistema de baja de la cuenta incobrable		

Los controles ineficientes sobre las ventas al crédito y las cuentas por cobrar pueden ser costosos para un negocio ya que si estos son inadecuados es casi inevitable que se den pérdidas por créditos otorgados. Es por esa razón que son necesarios los controles adecuados y confiables sobre las ventas al crédito

El control interno sobre las ventas al crédito se ve fortalecido por una adecuada segregación de funciones que ayude a que los diferentes departamentos o personas se responsabilicen por ciertas actividades para que estas o se concentren en una sola persona.

Ejemplo de estas actividades son:

- Preparación o toma de pedido de ventas
- Aprobación de los créditos
- La entrega de la mercadería
- Los despachos
- La facturación
- Verificación de la facturación
- Manejo de cuentas de control
- Aprobación de las rebajas y devoluciones sobre ventas

Los controles internos en las transacciones de cuentas por cobras, deben ser monitoreados constantemente con el objeto de establecer si existen desviaciones en la aplicación de los mismos y adoptar las medidas correctivas necesarias, actividad en la que generalmente está presente la unidad de auditoría interna ya que, en esencia es la responsable de ejecutar tal monitoreo.

La idea es crear un sistema de control interno que contribuya con la administración, en las siguientes actividades:

- a) Corregir o anticiparse a errores o irregularidades que puedan incidir negativamente en la consecución de los objetivos y metas del área de cuentas por cobrar
- b) Realizar mejoras a las políticas y procedimientos con el fin de hacerlos más efectivos y eficientes
- c) Que la información obtenida de la evaluación del control interno sirva a la gerencia en la toma de decisiones

Al llevar a cabo la planeación de las evaluaciones del control interno del área de cuentas por cobrar, la unidad de auditoría interna requiere de las actividades siguientes:

1. Conocimiento y comprensión de cómo opera el área de cuentas por cobrar en la empresa
2. Determinación de los objetivos generales y específicos en una auditoría al área de cuentas por cobrar basada en el enfoque ERM
3. Determinación de los riesgos de la auditoría

## **CAPITULO II**

### **Desarrollo del Caso Práctico.**

Con el propósito de especificar la aplicación del Control Interno basado en el enfoque de Administración de Riesgos Empresariales se ha desarrollado un caso práctico para lo cual se ha estructurado un sistema de control interno aplicable al área de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar el control interno, dicho sistema cuenta con los siguientes componentes:

- **Políticas**
- **Procedimientos**
- **Instrumentos**

Se desarrollaron políticas con la finalidad de establecer un adecuado ambiente de control para los procedimientos del área, así mismo los respectivos procedimientos para la ejecución de las políticas y finalmente se proponen instrumentos de apoyo para llevar a cabo los procedimientos, esto obedece a que de acuerdo con la investigación la mayoría de empresas no cuentan con políticas por escrito ni han estructurado procedimientos, por lo que la propuesta pretende servir como apoyo para la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar.

## **2.1 Cuentas por cobrar, Otorgamiento**

### **2.1.1. Autorización de crédito a clientes nuevos**

#### **Objetivo**

- Verificar que todos los aspectos requeridos al cliente en la solicitud hayan sido completados para constatar la veracidad de los datos proporcionados para la posterior evaluación

#### **Riesgo**

- Que en la recolección de documentación del cliente no se encuentre debidamente completada, y que al momento de efectuar las investigaciones requeridas sobre los datos de la documentación presentada por el cliente sea falsa lo cual al no ser detectado a tiempo y de otorgar el crédito generaría incobrabilidad.

#### **Política**

- Todo cliente que solicite asignación de crédito en la empresa debe de completar solicitud con los respectivos documentos anexos la cual debe de ser revisada y autorizada por el encargado del área de cuentas por cobrar, realizando el análisis correspondiente para el otorgamiento; el cual consiste en investigación acerca de la veracidad de los datos aportados por el potencial cliente, confirmación con las referencias comerciales aportadas por el cliente y análisis de riesgo para otorgar el credito al completarse dicho proceso será el departamento de créditos el que notificará al cliente sobre la decisión de aprobación o denegación del crédito.

#### **Procedimiento**

- El cliente solicita al departamento de cuentas por cobrar la solicitud respectiva para la asignación de crédito (ver anexo VII-1) o en su defecto la solicitud es llevada hasta las instalaciones del potencial cliente por el encargado de ventas institucionales.

- Las personas del departamento de cuentas por cobrar verifican que el cliente entregue la solicitud debidamente completada y con la documentación anexa requerida.
- El departamento de cuentas por cobrar realiza las investigaciones de
  - o Dirección, numero telefónico, NIT, NRC etc...
  - o Referencias comerciales a fin de verificar el record crediticio
  - o Como mínimo se deberá tener evidencia de la existencia física de la dirección aportada en la solicitud de crédito
- Posterior a las investigaciones se procede a emitir en base a criterio la factibilidad o no del otorgamiento del crédito dejando por escrito las justificantes en ambos casos.
- El encargado de cuentas por cobrar recibe la documentación analizada y autoriza o rechaza la aplicación al crédito.
- Se comunica al cliente sobre la decisión tomada para el otorgamiento del crédito y se procede a consignar los documentos para garantizar la línea crediticia por medio de la firma de un pagare (ver anexo VII-1-1) por el monto del crédito otorgado.

### **2.1.2. Ingreso de clientes al sistema**

#### **Objetivo**

- Al ingresar los nuevos clientes al sistema se busca comunicar a los departamentos involucrados al proceso del ingreso del nuevo cliente al sistema para que la información del mismo este disponible.

#### **Riesgo**

- Que cuando el cliente solicite una compra no le pueda ser otorgada oportunamente por que los departamentos involucrados no se encuentran debidamente informados sobre la autorización de los créditos otorgados.

### **Política**

- El departamento de créditos y cobros es el responsable de la creación de la ficha en el sistema del nuevo cliente especificando los datos como nombre, código, monto y plazo del crédito y todos los demás datos necesarios para la creación de la ficha, esto con el fin que la información de la base de clientes este oportunamente procesada para su uso en el departamento de contabilidad y facturación entre otros.

### **Procedimiento**

- Se elabora la ficha con la información requerida del cliente para la apertura del crédito por parte del departamento de créditos y cobros (Ver anexo VII-2)
- El encargado del área de cuentas por cobrar deberá verificar oportunamente las fichas de los clientes nuevos para verificar los datos así como los términos del crédito y deberá autorizar su ingreso al sistema (Ver anexo VII-2-1)
- Se envía notificación por escrito (Ver anexo VII-2-2) a los encargados de los departamentos de facturación y contabilidad con la información de ingreso del cliente tales como; límite de crédito, plazo de pago, nombre completo y numero correlativo asignado por el sistema.

### **2.1.3 Asignación de descuentos a clientes**

#### **Objetivo**

- Establecer y aplicar los términos de descuentos aprobados por la empresa a los productos adquiridos por los clientes de una forma apropiada.

#### **Riesgo**

- Que debido a mal manejo o manipulación de la información se apliquen los descuentos de forma indebida.

### **Política**

- El encargado del departamento de ventas emitirá un listado con los descuentos aplicados a los clientes, este listado deberá contener la firma de autorización , esta información debe ser enviada a los departamentos involucrados en el proceso tales como facturación, crédito y cobro, contabilidad, se emitirá tal listado el cual será archivado en el departamento de ventas para su consulta; Será el departamento de ventas el que decidirá de acuerdo al record del cliente si aplica para la asignación de tal descuento, todo descuento deberá estar autorizado expresamente por el encargado del área.

### **Procedimiento**

- Ventas emitirá listado con los descuentos aplicados y los clientes que aplican a tal solicitud de acuerdo a análisis previo.
- El encargado del departamento de ventas plasma su firma en dicho listado con el fin de autorizar los descuentos correspondientes.
- El listado de descuentos será enviado a los departamentos involucrados para su información y aplicación. (Ver anexo VII-3)
- El departamento de ventas comunicará a los clientes aplicables sobre los descuentos existentes.

#### **2.1.4. Ampliación de Límite de crédito**

### **Objetivo**

- Analizar el manejo de la cuenta del cliente, su apego a las políticas de crédito y evaluar si se autoriza o no el aumento del limite de crédito.

### **Riesgo**

- Que no se realice el monitoreo adecuado en las cuentas por cobrar de los clientes, y que por mal manejo se otorguen sin verificación previa aumentos de limite en los créditos del cliente

### **Política**

- El cliente deberá enviar solicitud al departamento de ventas sobre la ampliación de crédito, dicho departamento enviara tal solicitud al área de créditos y cobros para la verificación del manejo de cuentas; al realizar dicho proceso de evaluación se extenderá un documento el cual estará debidamente firmado por el encargado del área sobre la autorización o rechazo de la ampliación de dicho crédito, esta información será enviada al departamento de ventas y a los demás departamentos involucrados para su consideración, y de la misma manera se enviara al cliente para su conocimiento.

### **Procedimiento**

- El cliente envía solicitud por escrito al departamento de ventas para la ampliación de su crédito en la empresa. (Ver anexo VII-4)
- Ventas envía al departamento de crédito y cobros dicha solicitud para su verificación y autorización o rechazo.
- La Autorización de ampliación deberá estar debidamente autorizada por el encargado del área y trasladada a los departamentos involucrados en dicho proceso.

#### **2.1.5. Resguardo, actualización de archivo y expediente de cliente**

### **Objetivo**

- Contar con un registro actualizado de los datos y documentos generales del cliente para su consulta y otros usos internos que sean necesarios.

### **Riesgo**

- Que no se tengan actualizados los datos de los clientes lo que podría generar inconvenientes en el proceso del crédito

### **Política**

- Se elaborará archivo individual por cliente, en el cual se incluirán todos los documentos recolectados como soporte, el resguardo de dichos documentos serán responsabilidad del departamento de créditos y cobros, así mismo será este el encargado de mantener actualizado el archivo, y de velar por que el resguardo sea el adecuado tanto como para protegerlos físicamente como para mantener los datos contenidos en el archivo en confidencialidad.

### **Procedimiento**

- El departamento de ventas enviará al departamento de cuentas por cobrar todos los documentos soportes del cliente de acuerdo a los requisitos establecidos para cada tipo de cliente
- Crédito y cobros archiva dichos documentos para su posterior consulta.
- En el caso de existir modificaciones a los documentos el departamento de cuentas por cobrar deberá re-emplazar los existentes con los documentos actualizados.

## **2.2. Cuentas por cobrar, Administración**

### **2.2.1 Autorización de pedido al cliente**

#### **Objetivo**

- Verificar por medio de los registros si el cliente tiene disponibilidad en su cuenta para un nuevo crédito

### **Riesgo**

- Que se otorguen créditos al cliente cuando su límite de crédito está excedido al monto otorgado por no realizar verificaciones previas en las cuentas de los clientes.

### **Política**

- Ventas deberá pedir reporte del cliente a créditos y cobros para verificar que no existan saldos pendientes ni cobros vencidos para la autorización de nuevos pedidos al cliente; dicho documento deberá contar con una nota de autorización o rechazo de acuerdo a análisis de riesgo crediticio respectivo por parte del departamento de ventas.

### **Procedimiento**

- El departamento de ventas solicita a créditos y cobros reporte auxiliar de cliente con los movimientos, saldos, y pagos realizados con el fin de verificar su liquidez u otros factores de riesgo que pudiesen ser causantes de incobrabilidad. Ver anexo VII-6
- De ser favorable la resolución de la venta se procederá a efectuar el pedido de mercadería del cliente. Ver anexo VII-7 Pedido de mercadería

#### **2.2.2. Facturación del pedido**

### **Objetivo**

- Contar con la información requerida para proceder a la facturación del pedido del cliente para asegurarse que se entreguen los productos especificados en el documento que ampara la venta

### **Riesgo**

- Que existan errores u omisiones importantes en la emisión de los documentos que respaldan la cuenta por cobrar lo que podría generar inconvenientes al momento del cobro

### **Política**

- El departamento de ventas deberá emitir solicitud de pedido la que deberá ser debidamente autorizada y luego ser trasladada al departamento de facturación para la emisión del documento fiscal respectivo; no se facturará ningún pedido que no tenga el documento de autorización y la descripción en detalle del producto solicitado.

### **Procedimiento**

- Ventas elabora pedido el cual es revisado y firmado por el encargado del área para su posterior envío a facturación para realizar el trámite. Ver Anexo VII-7
- El departamento de facturación recibe dicho documento, lo revisa y elabora el comprobante respectivo de acuerdo al detalle enviado, este posteriormente se remitirá a ventas para su entrega al cliente. Ver Anexo VII-7
- Ventas envía las copias correspondientes al cliente y las demás a las áreas relacionadas para su posterior control de cobros.

### **2.2.3. Devolución de producto por no aceptación del cliente**

#### **Objetivo**

- Contar con la evidencia o justificación necesaria para sustentar la devolución de mercadería por parte del cliente y que la aplicación de la misma quede debidamente documentada mediante la nota de devolución.

#### **Riesgo**

- Que existan retrasos en los tiempos de emisión, registro y entrega de los documentos, lo que podría generar inconvenientes.

### **Política**

- Todo producto devuelto por el cliente, deberá estar debidamente sustentado con el motivo, nombre y firma del cliente el cual no acepte el producto, dicho documento deberá ser entregado al departamento de facturación para que el encargado revise y autorice la respectiva nota de devolución del producto no recibido.

### **Procedimiento**

- Se envía el producto al cliente con el respectivo detalle de pedido y la factura o crédito fiscal emitido por la empresa.
- El cliente no recibe el producto de acuerdo a sus posibles razones las cuales son plasmadas y firmadas por el en el documento emitido. Ver Anexo VII-8
- El departamento de facturación recibe dicho documento firmado y es autorizado por el encargado del área la respectiva emisión de nota de crédito. Ver Anexo VII-8
- La nota de crédito emitida será enviada al cliente y a los involucrados del proceso para su registro. \_Ver Anexo VII-8

#### **2.2.4. Contabilización de la cuenta por cobrar**

### **Objetivo**

- Contar con la documentación requerida para efectuar los registros contables
- Constatar que los movimientos de ventas hayan sido registrados oportunamente

### **Riesgo**

- Errores al momento de registrar la información contable que conlleven a información contable errónea

### **Política**

- Toda la documentación que origine transacciones de ingresos y que afecten específicamente el área de cuentas por cobrar deberá ser enviada al departamento de contabilidad con sus respectivos documentos soporte para su registro y debido análisis contable y financiero.

### **Procedimiento**

- Créditos y cobros reúne toda la documentación que afecte las transacciones de cuenta por cobrar
- Se envían los documentos al departamento de contabilidad por medio de envío para su registro contable, este envío deberá regresar debidamente firmado.  
Ver anexo VII-9
- Contabilidad recibe documentación y revisa que se encuentren debidamente soportados para el registro respectivo en la cuenta.
- Contabilidad firma el documento enviado para hacer constar que fueron recibidos

#### **2.2.5. Resguardo de documento de cobro**

##### **Objetivo**

- Contar con un control y lugar adecuado para el resguardo de la documentación de cobro del cliente.

##### **Riesgo**

- Que el archivo de documentos se haga en condiciones inadecuadas lo que podría poner en peligro el resguardo de los documentos y consecuentemente presentar inconvenientes al momento del cobro.

### **Política**

- Toda documentación del cliente deberá ser entregada, revisada y resguardada por el departamento de crédito y cobro siendo estos los pagarés, letras de cambio, contratos u otros documentos que sustenten la obligación del cliente para el pago de la deuda adquirida por la empresa; cabe mencionar que dicho departamento esta obligado de salvaguardar dicha información; será auditoria interna la que revisará dicha obligación y al encontrarse faltante de documentos se sancionará su extravío.

### **Procedimiento**

- Créditos y cobro recibe la documentación que genera la obligación del cliente para el pago. Ver Anexo VII-10-1
- Se revisa la documentación requerida y es trasladada a archivo, el cual introduce dicho documentos debidamente referenciados para su posterior cobro.
- Se verifica diariamente los documentos de archivo para evitar atrasos en los cobros. Ver Anexo VII-10-1
- Toda la información resguardada es monitoreada por medio de auditoria para su comprobación y cuadro. Ver anexo VII-10-2

### **2.2.6. Elaboración y mantenimiento de reporte de cartera de cuentas por cobrar**

#### **Objetivo**

- Dar mantenimiento al reporte de cuentas por cobrar para su respectivo análisis.

#### **Riesgo**

- Que en los distintos departamentos involucrados existan aplicaciones no comunicadas lo que generaría dificultades en la conciliación de saldos.

### **Política**

- Créditos y cobro elaborará reporte mensual de cuentas por cobrar que contribuya a la gerencia al monitoreo y resguardo de la documentación emitida, este será actualizado semanalmente y confrontado con los documentos físicos para evitar posible omisión; dicho documento será remitido a las altas autoridades de la empresa y áreas para su verificación y utilización en las decisiones financieras de la empresa.

### **Procedimiento**

- Créditos y cobro revisa la documentación recibida antes del ingreso al reporte de cuentas por cobrar para evitar duplicidad y errores.
- El encargado de la elaboración del documento actualizará dicha información semanalmente para evitar atrasos y contar con documentación oportuna. Ver Anexo VII-11
- El documento mensual recibido será confrontado y revisado por el encargado del área para evitar errores en la elaboración. Ver Anexo VII-11
- El reporte mensual será enviado a los departamentos respectivos y a la alta gerencia para su revisión y para la toma de decisiones.

#### **2.2.7. Envío de estado de cuenta al cliente en forma directa**

### **Objetivo**

- Dar seguimiento a las cuentas pendientes de pago para su cancelación oportuna

### **Riesgo**

- Que los datos contenidos en los Estados de Cuenta sea erróneos provocando inconvenientes en los cobros.

### **Política**

- Créditos y cobro Enviará en forma electrónica o física al cliente un estado de cuenta con los movimientos y sus saldos esto con el fin de informar sobre el estatus de su obligación, dicho documento será archivado y enviado a contabilidad para su monitoreo y cuadre al fin del mes.

### **Procedimiento**

- Créditos y cobro elabora estados de cuenta debidamente revisados para ser enviados a los clientes semanalmente con el detalle de facturas pendientes y abonos realizados. Ver Anexo VII-12
- Contabilidad revisa la documentación enviada para su posterior análisis, descargo y cuadre con el vendedor de acuerdo a los abonos realizados por el cliente. Ver anexo VII-14

#### **2.2.8. Confirmación de saldos con el cliente**

### **Objetivo**

- Verificar que los saldos reflejados en los estados de cuenta concuerden con los cobros reportados por los ejecutivos de ventas y constatar la aplicación oportuna de los cobros y corregir cualquier inconsistencia

### **Riesgo**

- Que el vendedor esté realizando cobros que no sean reportados en la empresa para su liquidación.
- Que la información presentada por el encargado de cobro no sea la real y que no se estén informando los cobros correctos.

### **Política**

- Se deberán elaborar cartas de confirmación de saldos a los clientes que presenten atrasos en sus pagos se deberán elaborar por original y copia y se deberán enviar al domicilio especificado por el cliente en el caso de no recibir respuesta se deberán

realizar llamadas telefónicas a fin de informar al cliente del saldo pendiente y programar el próximo pago, así mismo en el caso de resultar diferencias entre los datos auxiliares reportados y lo expresado por el cliente, estos deberán ser conciliados y corregidos, los movimientos de saldos y aplicaciones de cartera deberán estar aprobados por el encargado del área de créditos.

### **Procedimiento**

- Elaborar la carta de confirmación detallando fechas y montos de los documentos de cobro. Ver Anexo VII-13-1
- Se deberá enviar la carta de confirmación al cliente por vía mensajero o de forma electrónica, si no se recibe respuesta por parte del cliente se deberán realizar llamadas telefónicas a fin de confirmar los saldos de la cartera. Ver Anexo VII-13-2
- En el caso de surgir diferencias en los datos estos se deberán conciliar y soportar la causa de las diferencias encontradas. Ver Anexo VII-14

## **2.2.9. Comparación de saldos contables y registros auxiliares de cuentas por cobrar**

### **Objetivo**

Realizar los ajustes correspondientes en caso que existan diferencias

### **Riesgo**

Que la información encontrada en los registros de la empresa no cuadren con lo de los clientes lo que crea un descontrol en el cobro de facturas y de conciliación de cuentas para la toma de decisiones

### **Política**

- Se deberán realizar comparaciones de saldos contables contra registros auxiliares a fin de verificar la integridad de la información y solventar diferencias si las hubieren,

los movimientos de saldos y aplicaciones de cartera deberán estar aprobados por el encargado del área de créditos.

### **Procedimiento**

- Generar reportes semanales de cuentas por cobrar de contabilidad y reporte del departamento de créditos y cobros.
- Chequear que los saldos coincidan y de no ser así se deberán investigar, corregir y soportar las causas de las diferencias.
- Emitir reporte definitivo conciliatorio. Ver Anexo VII-14-1
- Transmitir la información a los departamentos involucrados oportunamente. Ver Anexo VII-14-2

### **2.2.10. Establecimiento de la estimación para cuentas de cobro dudoso**

#### **Objetivo**

- Establecer el método de estimación y el porcentaje de incobrabilidad aplicable a la cartera de cuentas por cobrar para determinar el monto específico de la provisión por cuentas de cobro dudoso para efectos financieros

#### **Riesgo**

- Si no se autoriza un método adecuado y estándar se corre el riesgo de realizar una sobre o sub estimación de la provisión por no contar con parámetros definidos de evaluación
- Que no se cuente con el monto preciso de la provisión genera problemas al momento de hacer efectiva la incobrabilidad pues no se alcanzaría a cubrir trasladando el monto al gasto de la empresa.

### **Política**

- La provisión de la estimación para cuentas de cobro dudoso deberá ser aprobada por la gerencia general la cual será reflejada en los estados financieros, el calculo de la estimación deberá ser revisado anualmente para realizar los ajustes a la misma si fuesen necesarios.

### **Procedimiento**

- Gerencia general aprueba el método de valuación de la estimación de cuentas incobrables. Ver Anexo VII-15
- Se comunica al contador el método de estimación para la realización del calculo a reconocer. Ver Anexo VII-16
- El dato de la estimación se traslada a gerencia general para su aprobación y una vez con el visto bueno se realiza el asiento contable por la estimación. Ver Anexo VII-15

#### **2.2.11. Monitoreo de cuentas de cobro dudoso**

##### **Objetivo**

Monitorear los saldos de cuentas de cobro dudoso para llevar a cabo los mecanismos de cobro mas adecuados y mantener el monto de la provisión para las cuentas incobrables en un nivel razonable

##### **Riesgo**

No realizar los registros correspondientes de cobros incobrables puede generar acumular saldos en las cuentas por cobrar que nunca serán cobradas generando una estimación en la cuenta.

##### **Política**

- Se deberá realizar monitoreo mensual de la cartera a fin de detectar a todos aquellos clientes con retraso en los pagos sobre los cuales se deberá indagar con el

encargado de la cartera de créditos acerca de la gestión de cobro a clientes con retrasos en los pagos.

### **Procedimiento**

- Créditos y cobros envía estados de cuenta con detalle de los documentos sobre los créditos vencidos. Ver Anexo VII-17
- Se procederá a las gestiones necesarias para el cobro y agotadas las instancias y como ultimo recurso se deberá reconocer el crédito como incobrable.  
Ver Anexo VII-22

### **2.2.12. Elaboración y comunicación de informes a la gerencia**

#### **Objetivo**

Mantener abiertos los canales de comunicación adecuados para solventar las inconsistencias presentadas y llevar a cabo un manejo eficiente de las cuentas por cobrar

#### **Riesgo**

No informar de los ajustes, errores importantes o irregularidades, genera que no se maneje un control adecuado para solucionar estas situaciones.

#### **Política**

- Los departamentos relacionados al área de créditos detectan desviaciones importantes que afectan el cumplimiento de objetivos establecidos por lo que deberán preparar informes de las inconsistencias citadas anteriormente y será la gerencia general que determinara los mecanismos adecuados para solventar las irregularidades.

### **Procedimiento**

- Las jefaturas de los departamentos relacionados a créditos deberán elaborar un reporte de inconsistencias y comunicarlo a la gerencia por los mecanismos establecidos. Ver Anexo VII-18
- La gerencia realizara las gestiones necesarias para solventar las irregularidades.
- Se comunica a todos los departamentos involucrados sobre las correcciones realizadas.

### **2.3. Cuentas por cobrar, Liquidación**

#### **2.3.1. Aplicación de descuentos y devoluciones**

#### **Objetivo**

Verificar que los descuentos sean aplicados en los tiempos correspondientes y que sean debidamente autorizados

#### **Riesgo**

El no verificar esta información genera problemas fiscales, y también que no se este registrando la información de manera oportuna ocasionando problemas en los meses subsiguientes

#### **Política**

- Cualquier descuento o devolución de mercadería así como otro tipo de aplicación que haga disminuir la cuenta por cobra deberá estar autorizado por el encargado del área de cuentas por cobrar y las personas que hayan realizados el proceso deberán consignar su firma y el motivo de la liquidación total o parcial del crédito.

### **Procedimiento**

- El encargado del área de cuentas por cobrar debe verificar que la aplicación del descuento o devolución se encuentre dentro de los plazos establecidos por la empresa. Ver Anexo VII-19-1

- Cualquier aplicación de descuento o devolución deberá hacerse por medio de la emisión de una nota de crédito. Ver Anexo VII-19-2
- La nota de crédito elaborada se debe remitir a contabilidad para su debido registro.

### **2.3.2. Cobro de la cuenta por cobrar**

#### **Objetivo**

- Recuperar los fondos de la cartera de cuentas por cobrar y controlar que los cobros hayan sido efectuados correctamente por el vendedor.

#### **Riesgo**

- El no realizar los cobros genera que la empresa no recupere los fondos de acuerdo a la mercadería otorgada ocasionando pérdida en las operaciones y no contar con disponible para otros negocios.
- El no controlar los cobros ocasiona robos por parte del vendedor pues tiene el efectivo en sus manos y no lo remesa a la cuenta de la empresa

#### **Política**

- El efectivo proveniente del cobro de los créditos deberá ser conciliado con la cartera de créditos y deberá verificarse el descargo efectivo de la cuenta de cada cliente por el pago efectuado, así mismo deberá practicarse un arqueo de documentos de forma semanal a los documentos de cobro versus los datos del auxiliar de cartera.

#### **Procedimiento**

- El encargado del área de cuentas por cobra recibe el efectivo proveniente de los cobros y prepara la documentación para la remesa del efectivo. Ver Anexo VII-20
- El encargado de las cuentas por cobrar verifica la aplicación de los cobros a los clientes en los registros auxiliares y deberá genera reportes de cobro.  
Ver Anexo VII-21

### **2.3.3. Liquidación de cuentas incobrables**

#### **Objetivo**

- Respalda el proceso de incobrabilidad de la cuenta por cobrar para registrar oportunamente la información en el sistema contable y registros auxiliares

#### **Riesgo**

- El no contar con documentación soporte genera que no se realice presión al cliente para el pago de las facturas o deuda pendiente
- El no tener autorización puede generar que cualquier usuario tome decisiones incorrectas generando algún tipo de fraude con las cuentas por cobrar

#### **Política**

- Un crédito se deberá reconocer como incobrable si y solo si se hayan agotado todos los mecanismos de cobro establecidos por las políticas de la empresa y para la liquidación del crédito deberá existir un documento que autorice la operación por parte del gerente de créditos y así mismo deberá estar verificado por parte del contador general el cumplimiento de requisitos para dar de baja al crédito.

#### **Procedimiento**

- Se debe emitir un documento por parte del departamento jurídico en el que se manifieste la incobrabilidad del crédito y que los mecanismos de cobro están agotados. Ver Anexo VII-22
- El gerente de créditos y cobros debe autorizar la liquidación de la cuenta por cobrar. Ver Anexo VII-23
- El contador de la empresa debe verificar la procedencia del reconocimiento de la cuenta como incobrable en concordancia de lo estipulado en las leyes tributarias.
- Se procede al asentamiento contable y en registros auxiliares de la cuenta como incobrable. Ver Anexo VII-24

## BIBLIOGRAFIA

### Libros:

- **Amat Salas, Oriol** “Análisis de Estado Financieros” 2 da Edición Gestión 2000, Barcelona 1996. Ediciones contables y administrativas.
- **Brink y Witt**, 13ª. Edición 2003, “Auditoria Interna Moderna”, México, Distrito Federal Grupo Editorial Mc Grawhill.
- **Castells, C., González A. y Demestre A.** “Técnicas para Analizar Estados Financieros” 1ra Edición. Grupo Editorial Publicentro.2001.
- **COSO, Administración de Riesgos Empresariales**, Framemework. Septiembre 2004.
- **Jovel Jovel, Roberto Carlos.** primera edición 2008, “Guía básica para elaborar trabajos de investigación”, Editorial Imprenta universitaria, UES El Salvador.
- **Mantilla B. Samuel Alberto**, “Control Interno – Informe COSO” Tercera edición Bogotá Colombia DC, Octubre 2003
- **Mantilla B. Samuel Alberto**, Estructura Conceptual de la administración de Riesgos empresariales. (Borrador Resumen Ejecutivo)
- **Ministerio de Economía, DIGESTYC** Directorio de Empresas a Nivel metropolitano de San Salvador, Mayo 2009
- **Normas Internacionales de Auditoria**, Comité Internacional de Práctica de Auditoría (IFAC), Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C; Traducción: Jorge Abenamar Suárez Arana Revisión Técnica: Centro de Investigación del Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. 9º Edición, Octubre de 2007.
- **Perdomo Moreno Abraham** “Conceptos Básicos de administración Financiera” México 2000 Editorial Mc Grawhill.
- **Salomón, Ezra** “Introducción a la Administración Financiera”. México 2000 Editorial Luminosa.

### **Paginas Web:**

- [www.monografias.com/trabajos/cuentas\\_por\\_cobrar.shtml](http://www.monografias.com/trabajos/cuentas_por_cobrar.shtml)
- [http://www.wikilearning.com/monografia/administracion\\_de\\_cuentas\\_por\\_cobrar-analisis\\_de\\_credito/13154-3](http://www.wikilearning.com/monografia/administracion_de_cuentas_por_cobrar-analisis_de_credito/13154-3)
- <http://www.mitecnologico.com/Main/AdministracionCuentasPorCobrar>
- [http://www.wikilearning.com/monografia/administracion\\_de\\_cuentas\\_por\\_cobrar/13154](http://www.wikilearning.com/monografia/administracion_de_cuentas_por_cobrar/13154)
- <http://www.monografias.com/trabajos42/cuentas-por-cobrar/cuentas-por-cobrar2.shtml>
- <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/adxcinv.htm>
- [http://www.uady.mx/~contadur/material/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.ppt](http://www.uady.mx/~contadur/material/FN03_admonfinancieradelasCxC.ppt)
- <http://auditor2006.comunidadcoomeva.com/blog/uploads/1-PresentacinRafaelRuano-PriceWaterHouseCoopers-COSOII-ERMyelRoldelAuditorInterno.pdf>
- <http://www.erm.coso.org/Coso/coserm.nsf>
- [http://www.iaiecuador.org/downloads/ev\\_01/Coso%20ERM2.pdf](http://www.iaiecuador.org/downloads/ev_01/Coso%20ERM2.pdf)

# ANEXOS

## **ANEXO I - DISEÑO METODOLÓGICO**

### Tipo de Estudio

La investigación es considerada de tipo analítica – descriptiva, analítica porque se analiza la importancia de mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar en las medianas empresas del sector comercio, y a la vez es descriptiva porque existen aspectos que describen la falta de un control interno adecuado de cuentas por cobrar en las empresas, esto nos ayudará a obtener las respuestas a la problemática existente.

Este estudio determinará la importancia de la aplicación de Control Interno enfocado en la administración de riesgos empresariales para mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar y servirá para contar con procesos confiables y adecuados.

De acuerdo al desarrollo de la investigación se requiere la aplicación del método Hipotético-Deductivo<sup>1</sup> debido a que existen ciertos factores que originan la necesidad de establecer procedimientos de control interno de acuerdo al modelo de administración de riesgos empresariales, con la finalidad de mejorar los procesos de control en dicha área.

### **Unidad de Análisis**

Las unidades de análisis a considerar en la investigación son las medianas empresas del Sector comercio en el área metropolitana de San Salvador, para obtener información de los responsables del manejo de cuentas por cobrar así como gerentes, contadores, etc. Todo esto con el fin de determinar la falta de aplicación de control interno en el área de cuentas por cobrar.

---

<sup>1</sup>Clasificación de investigación de acuerdo al tipo de análisis a desarrollar, **Jovel Jovel, Roberto Carlos**. Primera edición 2008, "Guía básica para elaborar trabajos de investigación", El Salvador

## Universo y muestra

### Universo.

El universo para la investigación se obtuvo por medio de un listado de las medianas empresas del sector comercio en el área metropolitana de San Salvador, en la cual se presenta en total 106 empresas; esta información fue proporcionada por la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC).

### Muestra

Considerando que el número de medianas empresas del sector comercio en el área metropolitana de San Salvador a investigar ascienden a 106 es necesario utilizar una fórmula estadística para determinar una muestra que servirá para tomar conclusiones y desarrollar el análisis de la problemática existente.

La fórmula estadística es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N-1)e^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra = ?

N = Poblacion = "X"

Z<sup>2</sup> = Coeficiente de confianza al cuadrado ( area bajo la curva para un nivel de confianza dado)

e<sup>2</sup> = Margen de Error al Cuadrado

P = Probabilidad de éxito de que la problemática exista

Q = Probabilidad del Fracaso (1-P)

n	?	
N	106	
Z <sup>2</sup>	0,95	
e <sup>2</sup>	0,05	
P	0,5	$(0.95)^2(0.5)(0.5)(106)$
Q	0,5	$(0.95)^2(0.5)(0.5)+(106-1)0.05^2$
		<hr/>
		23,91625
		<hr/>
		0,488125
		<hr/>
		49 total de empresas a investigar

De acuerdo al cálculo del muestreo se consideran a evaluar en la investigación 49 empresas del sector comercio en el área metropolitana de San Salvador, según información de la Dirección General de Estadísticas y Censos

### **Instrumentos y técnicas a utilizar en la investigación**

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos será el cuestionario, con preguntas abiertas y cerradas, en el cual se pretende elaborar 20 preguntas las cuales se utilizaran para sustentar la problemática estudiada.

El instrumento mencionado se administrará a contadores, administradores y auditores internos de medianas empresas del sector comercio en el área metropolitana de San Salvador.

Las técnicas a utilizar en el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

- a. **La sistematización bibliográfica:** se recopilará información de fuentes secundarias que tienen relación con el problema objeto de estudio en materia contable, administrativa y de control.
- b. **El muestreo:** Para la realización del análisis se aplicará la fórmula estadística para poblaciones finitas ya que la cantidad de medianas empresas específicamente en el área metropolitana de San Salvador es conocida.
- c. **La encuesta:** En la investigación se realizará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas que se dirigirá a las personas involucradas en los procesos del área de cuentas por cobrar.

### **Procesamiento de la información recolectada.**

El procesamiento de la información se realizará por medio de la herramienta informática Excel, el cual nos ayudara a generar cuadros para tabular la información obtenida por medio del cuestionario, a la vez se elaborarán gráficas en manera porcentual, esto con el fin de realizar un análisis e interpretación de la información .

### **Análisis e Interpretación de Datos y Diagnóstico**

La interpretación y análisis obtenidos de los instrumentos de investigación será presentada en forma porcentual, con el objeto de desarrollar un juicio que nos permita evaluar de manera objetiva la problemática existente. Finalmente se presentará un diagnóstico de la interpretación de los resultados.

## **ANEXO II - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Caracterización**

En las medianas empresas del sector comercio, la administración de riesgos empresariales necesita mejoras en la gestión de cuentas por cobrar. Ya que actualmente algunas carecen y/o no aplican las políticas establecidas por las compañías para el otorgamiento de líneas ó niveles de créditos para el cobro de la cartera de cuentas por cobrar y las condiciones de crédito con las que debe cumplir el cliente, lo que genera efectos negativos como Cuentas Incobrables que limita los recursos de la entidad<sup>2</sup>. Es de allí donde surge la necesidad de la aplicación de un marco reconocido de administración integral de riesgos que ayude a proporcionar herramientas de evaluación para sistemas de control <sup>3</sup>, que le permitan desarrollar una gestión efectiva en la administración de riesgos aplicada a cada uno de los procesos de las empresas del sector comercio.

### **Formulación**

La falta de una buena administración de riesgos empresariales, se debe principalmente, a la carencia ó mal manejo de políticas para el otorgamiento de créditos, y cobros para la recuperación de cuentas por cobrar. Es por ello que todo lo anteriormente expuesto se concretiza en la siguiente interrogante:

**¿Cómo afecta la falta de aplicación del control interno con enfoque en Administración de Riesgos Empresariales, al manejo eficiente de las cuentas por cobrar?**

---

<sup>2</sup> Políticas de control interno en las empresas; **Brink y Witt**, 2003, "Auditoría Interna Moderna"

<sup>3</sup> Herramientas de análisis de control interno Rafael Ruano Ruiz, "COSOII-ERM y el Rol del Auditor Interno"

## **ANEXO III - OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **General**

- Elaborar un sistema de control interno con enfoque en administración de riesgos empresariales, para mejorar la gestión del área de cuentas por cobrar en la mediana empresa del sector comercio.

### **Específicos**

- Establecer políticas de control interno para mejorar la gestión del proceso de las cuentas por cobrar.
- Elaborar procedimientos que ayuden a fortalecer el Control Interno en el proceso de gestión de cuentas por cobrar en la mediana empresa del sector comercio.
- Elaborar instrumentos que contribuyan a mejorar la gestión del proceso de cuentas por cobrar en base al control interno con enfoque en la Administración de Riesgos Empresariales.

## **ANEXO IV – JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACION**

### **Utilidad Social**

Se considera que la presente investigación contribuirá a gestionar la recuperación de recursos económicos mediante políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar que ayuden a proporcionar herramientas de evaluación para sistemas de control, que le permitan desarrollar una gestión efectiva en la administración de riesgos aplicada a cada uno de los procesos de las empresas del sector comercio.

La presente investigación y las herramientas derivadas de la misma puede ser tomada como instrumento de consulta por los profesionales en contaduría pública, principalmente a los que laboran en las medianas empresas del sector comercio, esto como fuente de lineamientos y procedimientos a seguir en el manejo efectivo de cuentas por cobrar así mismo por la comunidad universitaria interesada en conocer o ampliar los conocimientos prácticos del tema en investigación.

## **ANEXO V - DIAGNOSTICO DE LA INVESTIGACION SOBRE ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES PARA MEJORAR LA GESTION, DE CUENTAS POR COBRAR, EN LA MEDIANA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIO**

En la estructura del área de cuentas por cobrar las empresas no cuentan con los macroprocesos adecuados es decir no fue posible identificar los tres principales macroprocesos del área: otorgamiento, administración y liquidación, no obstante las empresas han identificado otros macroprocesos entre ellos el más destacado es cobros y es en este en el cual las empresas se enfocan en el área de cuentas por cobrar, así mismo fueron identificados otros procesos como son evaluación de créditos, supervisión, otorgamiento y pagos entre otros.

La mayoría de encuestados manifestó que en la empresa se encuentran segregadas las funciones establecidas en el área de cuentas por cobrar de acuerdo a la estructura del área lo que ayuda a minimizar los posibles riesgos

Los objetivos establecidos en las empresas consultadas son de tipo operativo es decir orientados a la gestión de corto plazo de los procesos del área de cuentas por cobrar, el objetivo más relevante que las empresas adoptan es la reducción de cobros vencidos, seguido de la recuperación efectiva de las cuentas, mejorar controles y minimizar el nivel de incobrabilidad, esto con el fin de cumplir con eficiencia y eficacia las metas establecidas y minimizar los riesgos posibles.

En los procesos del área de cuentas por cobrar se han identificado riesgos que pueden afectar la consecución de los objetivos, siendo el más destacado el otorgamiento de crédito a clientes potencialmente morosos, sin embargo en la mayoría de empresas no se han presentado fraudes por parte de los empleados.

Para minimizar los riesgos identificados las empresas realizan acciones para garantizar el otorgamiento y manejo del crédito por parte de los clientes, algunas de las acciones son:

- La suscripción de un pagare o letra de cambio para respaldar el otorgamiento del crédito
- Firmar un pagare por el monto de cada venta al crédito para garantizar su pago

Sobre los documentos mencionados con anterioridad los encuestados manifestaron dar adecuado manejo y custodia de los mismos ya sea guardándolos en un archivo de seguridad, en caja fuerte o resguardo por parte de terceros.

Con respecto a las actividades intermedias del proceso de cuentas por cobrar en la mayoría de empresas se llevan controles básicos para programación de créditos y verificación de vencimiento de cartera, en tal sentido se realizan cortes de documentos para verificar el cobro y se elaboran reportes de control de forma semanal y mensual, adicional a esto se realizan conciliaciones de reportes auxiliares para verificar la concordancia de los registros y saldos.

Las acciones anteriormente descritas están en función de tener una garantía del crédito y lograr la recuperación efectiva de las cuentas por cobrar.

Las empresas cuentan con políticas para otorgamiento de crédito, proceso de cobro, reconocimiento de cuentas incobrables y devoluciones o descuentos, aunque no se encuentran debidamente documentadas

La mayoría de los encuestados opina que una de las principales causas que origina deficiencias en la recuperación de créditos es la no adecuación de las políticas establecidas

Las operaciones como devoluciones o descuentos a créditos son autorizadas por el encargado del área.

La política de cobro establecida en la mayoría de empresas es 30 días seguido por la de 60 días.

A los clientes que potencialmente pudiesen caer en mora se les envían avisos de cobro, y en caso de no hacerse efectivos los pagos y agotar los medios de cobro el crédito se reconoce como incobrable, el rango que en el último ejercicio se considero como incobrable por parte de las empresas en su mayoría oscila entre el 0% y el 5%, la mayoría de empresas afirma no haber tenido algún litigio por incobrabilidad.

Cabe mencionar que en las empresas no se cuenta con un método establecido para la determinación de las cuentas incobrables.

El monitoreo es llevado a cabo en la mayoría de casos por parte del contador, seguido de las empresas en las que el encargado del área de cuentas por cobrar realiza actividades de

monitoreo y en una parte reducida es auditoria interna, la periodicidad del monitoreo en su gran mayoría es mensual no obstante una parte considerable de empresas lo llevan a cabo de forma semanal, esto con el fin de verificar que los procesos llevados a cabo en cada una de las empresas se realicen adecuadamente.

## **ANEXO VI - CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION**

La estructura que las empresas le dan al área de cuentas por cobrar no es la adecuada debido a que no se esta tomando en cuenta el proceso de ADMINISTRACION que es en el cual se pueden detectar fallas importantes en la gestión de cuentas por cobrar.

Las empresas enfocan sus esfuerzos en el proceso de cobro obviando así que se podrían contrarrestar los riesgos del área en otros procesos.

La mayoría de empresas identifican macroprocesos los cuales son de utilidad para el control del área de cuentas por cobrar, estas se adecuan a las necesidades de cada una y contribuyen a un nivel de seguridad adecuado en el área.

En términos generales el esquema de los procesos de las empresas es funcional pero podría mejorarse con la implementación de un sistema de control interno basado en la Administración de Riesgos Empresariales.

Es importante estandarizar procesos por medio de instrumentos de análisis para la determinación de políticas adecuadas de control.

Las empresas cuentan con la segregación de funciones necesaria para los procesos llevados a acabo en el área.

Las empresas cuentan con segregación de funciones lo que contribuye a un mejor control en el área y la disminución de riesgos existentes.

La segregación de funciones contribuye al cumplimiento de metas en el área para evitar que exista malversación de bienes en la entidad.

Los objetivos que han establecido las empresas son de corto plazo, se podría decir que de tipo operativos.

Las empresas se trazan objetivos para el cumplimiento de ciertos aspectos importantes en la entidad de acuerdo a la necesidad de cada una, en este caso en el área de cuentas por

cobrar la que se considera como mas esencial es la reducción de cobros vencidos que ayuda a evitar otorgar crédito a empresas con un nivel de morosidad elevado, este control contribuye a minimizar algún tipo de incobrabilidad o litigio futuro.

Un objetivo muy importante en el área de cuentas por cobrar es mejorar los controles pues al tener un sistema adecuado de control interno se mejora los niveles de confianza en la entidad y no se corre ningún tipo de riesgo en la operación del negocio.

Las empresas no han establecido los objetivos para el área de cuentas por cobrar en base a la normativa técnica de Administración de Riesgos Empresariales.

Las empresas han identificado riesgos de carácter interno en el área de cuentas por cobrar A determinado nivel se puede concluir que en el proceso de cobro los controles son eficientes puesto que no se han presentado fraudes por parte de empleados en las empresas consultadas.

En toda entidad existen riesgos en el negocio, es importante identificar dichos eventos con el fin de evitar que puedan afectar la consecución del negocio y que impacten directamente los resultados financieros de la entidad.

Un riesgo importante en el área de cuentas por cobrar es el otorgamiento de créditos a clientes morosos, pues el no tener liquidez para pago el cliente deja de pagar y hace que la compañía incurra en gastos legales para la recuperación de bienes, por tal razón es importante la minimización de dicho riesgo en el área.

Las empresas toman acciones para la disminución de riesgos en la entidad una de estas acciones es la suscripción de documentos de cobro que sea una garantía para la entidad y una obligación del cliente para el pago de la deuda.

Es importante que los documentos de cobro estén debidamente resguardados en la empresa por ello es necesario la implementación de políticas de resguardo tales como en archivos de seguridad, caja fuerte, etc. para evitar extravío de ellos.

De la misma manera es importante la elaboración de cuadros mensuales de documentos que sirvan a la entidad para monitorear el funcionamiento de los cobros y la disminución de la morosidad de la cuenta, esto con el fin de cumplir los objetivos de disminución de saldos morosos.

Las acciones realizadas por las empresas para minimizar los riesgos son las básicas para el control de la cartera y los procesos relacionados a las cuentas por cobrar.

Las políticas no se encuentran documentadas lo que genera inconvenientes al momento de adoptarlas por parte de los relacionados al área.

Es necesario crear e implementar el marco de políticas aplicables al área de cuentas por cobrar que hagan eficiente los procesos a fin de que los relacionados tengan claro los procedimientos aplicables en las cuentas por cobrar de las empresas.

Uno de los aspectos importantes en el área de cuentas por cobrar es la disminución de cuentas morosas, si una entidad no cuenta con políticas establecida para este objetivo, es difícil su aplicación.

Un aspecto importante es la creación de una cuenta incobrable, esto con el fin de evitar que la empresa sufra al final del periodo un impacto grande en sus utilidades debido al reconocimiento del gasto por incobrabilidad, de la misma manera es necesario crear parámetros para la determinación de dicho monto en los estados financieros.

No se ha identificado si hay políticas específicas para cada tipo de clientes.

El proceso de monitoreo recae en la mayoría de casos sobre el contador quien es el encargado de la verificación de los datos y procesos generados en el área.

El proceso de monitoreo debe aportar a las empresas indicadores para la evaluación de procesos en el área de cuentas por cobrar y de esa forma aportar medidas correctivas en las actividades relacionadas al área de cuentas por cobrar.

Es importante el monitoreo de los procesos y la retroalimentación de los mismos, esto con el fin de tener un control adecuado y evitar errores importantes y la presentación de información errónea en el área.

# **ANEXO VII – INSTRUMENTOS**

### Anexo VII-1-1 Solicitud de Crédito

La solicitud de crédito se utilizara por el departamento de créditos y cobros, en el proceso inicial de recolección de datos del cliente y deberán completare con los datos generales e información necesaria para considerar por parte de la administración la procedencia o no del otorgamiento del crédito al potencial cliente

## OEM, S.A. DE C.V. SOLICITUD DE CREDITO

DATOS GENERALES			
Nombre Comercial		No. Registro Fiscal	
Nombre o Razon Social		Giro	
Direccion		N.I.T.	
Telefono		Fax	
Encargado de Compras		E-Mail	
Ventas Promedio Mensuales		Plazo de Credito	
Representante Legal		Tipo de Producto	

REFERENCIAS BANCARIAS			
Banco	Tipo de Cuenta	No. De Cuenta	Fecha Apertura

REFERENCIAS COMERCIALES			
Empresa	Contacto	Telefono	Monto de Credito

Fecha

Nombre y firma del Representante Legal \_\_\_\_\_

Sello de la Empresa

## INSTRUCCIONES DE USO

El presente Instrumento se puede dividir los datos necesarios en tres partes

### ➤ Datos Generales

Se deberán detallar los datos generales de la empresa solicitante así como información que valide la existencia de la empresa

Nombre comercial : Se deberá consignar al nombre con el que comercialmente la empresa opera

Nombre o Razón Social : En caso de ser persona natural consignar el nombre y si es personal jurídica la razón social

Dirección, Teléfono y fax : Información de carácter general que servirá en las averiguaciones pertinentes

NRC, NIT y Giro : Se debe consignar la información tributaria requerida para efectos de ingreso a la base de datos

### ➤ Referencias Bancarias

La empresa solicitante deberá detallar información de las cuentas bancarias que se manejan para respaldar la existencia de la empresa.

### ➤ Referencias Comerciales

En este apartado la empresa solicitante deberá hacer referencia de otras empresas con las cuales haya manejado líneas de crédito, deberá detallar el nombre, numero telefónico y persona de contacto, esto con el fin de que los evaluadores de crédito ejecuten las respectivas indagaciones

**Anexo VII-1-2 Documento garantía del crédito**

El instrumento para garantizar el crédito puede ser un pagare con lo cual se busca responder al posible riesgo de no pago y se habilita una forma legal de ejercer el cobro.

**PAGARE**

**SIN PROTESTO**

Por US \$ \_\_\_\_\_.

Por medio del presente pagare sin protesto, me(nos) obligo(amos) a pagar de forma incondicional a la orden de OEM,S.A. de C.V. la cantidad de \_\_\_\_\_ dólares de los Estados Unidos de Norteamérica en cualquiera de sus agencias u oficinas en El Salvador el día \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Para todos los efectos Judiciales, extrajudiciales y para el cumplimiento de las prestaciones o ejercicio de los derechos que este **pagare sin protesto** incorpora, fijo(amos) como domicilio la ciudad de San Salvador a cuya jurisdicción expresamente me(nos) someto(emos), siendo a mi (nuestro) cargo, siempre que exista condena judicial al respecto, cualquier gasto que OEM, S.A. de C.V. hiciere en el cobro de este pagare, inclusive los llamados personales y aun cuando por regla general no hubiere condena en costas, faculto(amos) a OEM, S.A. de C.V. como depositario de los bienes que se embarguen a quien relevo(amos) de la obligación de rendir fianza y cuentas. En fe de lo anterior firmo(amos) el presente en \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Suscriptor \_\_\_\_\_

Apoderado \_\_\_\_\_

DUI (Apoderado) \_\_\_\_\_

NIT \_\_\_\_\_

F. \_\_\_\_\_

## **INSTRUCCIONES DE USO**

Con el presente instrumento se pretende proponer una forma de cómo garantizar al crédito por lo que el monto del pagara deberá ser el mismo monto del crédito autorizado, en este se deberá consignar la fecha de suscripción del pagare y la fecha del pago del mismo, la cantidad en letras y en números, nombre y numero de DUI de la persona que se obliga al pago del documento en caso de ser persona jurídica se debe detallar el nombre y numero de DUI del apoderado legal de la empresa deudora al final del documento deberá estamparse la firma del suscriptor del pagare.

### **Anexo VII-2-1 Ficha de Ingreso de clientes al sistema**

La ficha de ingreso de cliente se utiliza al momento en que este es incluido en el sistema, es un documento esencial en departamento de créditos y cobros en el proceso de otorgamiento del crédito puesto que contiene los datos con los cuales el cliente será ingresado a los controles de la empresa por lo que la información contenida en este instrumento es primordial para el control de los clientes

<b>FICHA DE INGRESO DE CLIENTES AL SISTEMA</b>	
<b>Datos Generales</b>	
Nombre del Cliente	Numero correlativo
Limite de Credito	
Plazo de otorgamiento	
Direccion	
Telefono	
Fiador	
Firma del Cliente	Firma de Autorizacion

#### **INSTRUCCIONES DE USO**

La finalidad de este instrumento es contar con los datos necesarios para agregar los datos del nuevo cliente en la base de control de la compañía los datos a colocar en este instrumento son:

- Nombre del cliente
- Limite y plazo del crédito otorgado
- Dirección y numero telefónico del cliente
- Firma del cliente y firma de autorizado

**Anexo VII-2-2 Resumen de ingreso de clientes nuevos a sistema**

La verificación de los datos a ingresar al sistema es generada por el encargado de créditos y cobros.

**OEM, S.A. de C.V.**  
**Resumen de Ingreso de clientes Nuevo a Sistema**  
(Fecha) \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
Agencia \_\_\_\_\_

Corr.	Codigo Cliente	Nombre o Razon Social	Limite del Credito	Plazo del Credito
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	

\_\_\_\_\_  
Nombre Cargo y firma  
**Elaborado**

\_\_\_\_\_  
Nombre Cargo y firma  
**Autorizado**

## **INSTRUCCIONES DE USO**

Con el presente instrumento se pretende aportar una herramienta de control para el ingreso de forma periódica de los clientes por lo que en el formato propuesto se deben completar los siguientes datos:

### **Encabezado**

Con el nombre o razón social de la empresa, la identificación del reporte, la fecha de ingreso de los clientes detallados, y la agencia en la cual se ingresan los nuevos clientes.

### **Cuerpo del documento**

Los datos a consignar son: Código interno asignado al cliente, nombre o razón social del cliente, monto del crédito otorgado y plazo del mismo

### **Pie del documento**

En este apartado se deberá detallar el nombre, cargo y firma de la persona que elaboro el documento y de la misma forma se deberá detallar los datos del responsable de la autorización de ingreso de clientes al sistema.

**Anexo VII-2-3 Notificación ingreso clientes a sistema**

La notificación por escrito se utiliza como instrumento por parte del departamento de créditos para informar a los demás departamentos que hacen uso de la información de la cartera de créditos para las operaciones correspondientes al área.

**Memorándum**

---

De : XXXX  
Encargado de cuentas por cobrar

Para : YYY  
Encargado Facturación

CC : ZZZ  
Contador General

Fecha : Lunes 02 de Noviembre de 2009

Asunto : Ingreso de clientes nuevos al sistema

---

De la manera mas atenta informo las adiciones de nuevos clientes a nuestra cartera de cuentas por cobrar con el objeto de ingreso a su respectivo modulo de control, para el uso de la información de acuerdo a sus necesidades así mismo para el respectivo monitoreo en cada una de las áreas

Corr.	Codigo Cliente	Nombre o Razon Social	Limite del Credito	Plazo del Credito
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	
			\$	

Atte.

## **INSTRUCCIONES DE USO**

Con el presente documento se propone una herramienta de comunicación de todos los ingresos de clientes nuevos al sistema esto con el fin de que los departamentos involucrados con la cartera de cuentas por cobrar tengan una información íntegra de la misma.

Los datos a consignar son

- Deberá estar dirigido a todos los responsables de otras áreas distintas a créditos y cobros relacionadas con la cartera de cuentas por cobrar
- Fecha de elaboración del documento
- El detalle de los clientes con su respectivo código, nombre o razón social, monto y plazo del crédito otorgado.

**Anexo VII-3 Listado de aplicación de Descuentos**

El listado de aplicación de descuentos es utilizado por el departamento de ventas, facturación, crédito y cobro, contabilidad, dicho documento contiene los datos sobre los cuales se aplican los descuentos.

**OEM, S.A. de C.V.**

**LISTADO DE APLICACIÓN DE DESCUENTOS**

No. \_\_\_\_\_

# Dcto de Venta \_\_\_\_\_

Cod. Vendedor \_\_\_\_\_

Descripcion de producto venta original

Cod Producto	Cantidad	Descripcion	Valor

Descuentos aplicados a productos

Cod Producto	Cantidad	Descripcion	Valor

\_\_\_\_\_  
**Elaborado**

\_\_\_\_\_  
**Revisado**

\_\_\_\_\_  
**Autorizado**

**INSTRUCCIONES DE USO**

La finalidad de este instrumento es aportar una herramienta para documentar los descuentos aplicados a los créditos detalladamente por cliente y por producto esto con el fin de respaldar la operación y poder contar con la información necesaria para el análisis

Se deberá consignar en el formulario la siguiente información

- Datos Generales como el documento original al que se le aplicara el descuento, el vendedor responsable, y el número correlativo único de la nota de descuento.
- Descripción de los productos aplicados como el monto de descuento a aplicar a los mismos
- Firmas de los responsables del proceso y aplicación de los descuentos.

**Anexo VII-4 Solicitud de Ampliación de Crédito**

La solicitud de aplicación de crédito se utiliza en departamento de ventas para ampliar una línea de crédito existente y es en este instrumento en donde quedara plasmado el nuevo límite de crédito otorgado así como el respectivo respaldo de la autorización del mismo.

OEM, S.A. DE C.V.  
SOLICITUD DE AMPLIACION DE CREDITO

DATOS GENERALES			
Nombre Comercial		No. Registro Fiscal	
Nombre o Razon Social		Giro	
Direccion		N.I.T.	
Telefono		Fax	
Encargado de Compras		E-Mail	
Ventas Promedio Mensuales		Plazo de Credito	
Representante Legal		Tipo de Producto	

Cambios Solicitados			
	Limite Actual	Limite solicitado	Aprobado
Limite de Credito			
Monto del Credito			

Fecha

Nombre y firma del Representante Legal \_\_\_\_\_

Sello de la Empresa

Observaciones de la Empresa \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Consultada

\_\_\_\_\_  
Revisada

\_\_\_\_\_  
Autorizada

## **INSTRUCCIONES DE USO**

Este documento sirve para documentar tanto la solicitud como la aprobación de la ampliación del crédito a solicitud del cliente

Los datos necesarios para este instrumento son:

- Nombre del cliente
- Plazo y monto del crédito actual
- Solicitud del cliente de ampliación del crédito especificando nombre y monto de la ampliación solicitada.
- Firmas del cliente, revisado, y autorizado de la ampliación.

### **Anexo VII-5 Hoja de control de documentos del cliente**

El control de archivo de cada uno de los clientes que conforma la cartera es importante debido a que estos contienen información histórica de los créditos así como los respaldos y garantías de los mismos, por lo que la hoja de control de archivo de documentos del cliente se deberá utilizar en el proceso de otorgamiento por el departamento de créditos y cobros para actualizar los documentos del cliente con los que cuenta la empresa.

<b>HOJA DE CONTROL DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS DE CLIENTES.</b>			
Nombre del Cliente: _____			
Codigo de Cliente: _____			
<b>Documentos Archivados</b>			
	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>COMENTARIO</b>
Solicitud	<b>X</b>		_____
Pagare		<b>X</b>	_____
letra de Cambio	<b>X</b>		_____
Escritura		<b>X</b>	_____
Otros		<b>X</b>	_____

#### **INSTRUCCIONES DE USO**

La finalidad de este documento es establecer un control efectivo de los documentos con los que la empresa cuenta del cliente

La información necesaria para este documento es

- Nombre y código del cliente
- Listado de documentos proporcionados y en su defecto explicación aclaratoria

## **Anexo VII-6 Reporte de Saldos de clientes**

El reporte de saldos de clientes es utilizado por el departamento de créditos y cobros, ventas en el proceso de administración de la cuenta por cobrar para conocer el saldo o disponibilidad de crédito del cliente y concluir si procede o no el otorgamiento del nuevo crédito.

### **REPORTE DE SALDOS DE CLIENTES**

OEM, S.A DE C.V.  
Reporte de contabilidad

Saldos el 31-10-09

Cuenta 1103-003

Almacen el Torogoz, S.A de C.V.

<b>Fecha</b>	<b>Ref Pda</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Cargo</b>	<b>Abono</b>	<b>Saldo</b>
01/07/2009	D-365	Venta de mercaderia segun ccf 333	\$ 5.000,00	\$ -	\$ 5.000,00
31/08/2009	D-55	Venta de mercaderia segun cc 898	\$ 4.875,00		\$ 9.875,00
31/10/2009	D-88	Abono a saldo cuenta		\$ 4.500,00	\$ 5.375,00
<b>Totales</b>			<b>\$ 9.875,00</b>	<b>\$ 4.500,00</b>	<b>\$ 5.375,00</b>

### **INSTRUCCIONES DE USO**

Es necesario contar con información de la cartera de créditos actualizada esto con el fin de tomar las decisiones adecuadas en el momento oportuno por lo que es necesario que periódicamente se generen reportes contables auxiliares a fin de verificar la aplicación de los documentos de cargo y descargo de los créditos y a la vez contrastarlos con la información proporcionada por los registros auxiliares

Como datos básicos este reporte debe contener

- Fecha de saldos
- Código del cliente
- Detalle contable de las aplicaciones y especificación del saldo a la fecha

### **Anexo VII-7 Formato de Pedido de Producto**

El formato de pedido de producto es utilizado el proceso de administración de créditos por parte del departamento de ventas y facturación ya que es importante documentar por escrito las transacciones relacionadas a los pedidos por parte de los clientes tanto para la emisión de los documentos que respaldan la venta por lo en este instrumento se plasmara la información relacionada a los pedidos y la aprobación para el despacho de los mismos.

### **FORMATO DE PEDIDO DE PRODUCTO**

Nombre del Cliente \_\_\_\_\_  
Codigo de Cliente \_\_\_\_\_  
Vendedor \_\_\_\_\_

<b>Cantidad</b>	<b>Descripcion</b>	<b>Monto</b>

\_\_\_\_\_  
Firma del vendedor

\_\_\_\_\_  
Firma de Autorizacion

### **INSTRUCCIONES DE USO**

La finalidad de este instrumento es aportar una herramienta de control y respaldo para la solicitud interna de productos para los pedidos de los clientes

Los datos a detallar son

- Nombre y código del cliente
- Datos del vendedor
- Detalle de Cantidad, Descripción y monto del producto solicitado.

**Anexo VII-8 Nota de aplicación de descuento o devolución a ventas**

La nota de devolución es de utilidad en el departamento de ventas en el proceso de administración del crédito puesto que respalda la devolución así como los motivos de la misma, por otro lado contiene el respaldo que garantiza el motivo y las personas involucradas en la devolución, este instrumento no sustituye la nota de crédito utilizado para fines de registro contable y fiscal sino mas bien es una herramienta de control interno previa a la emisión de la nota de crédito.

**OEM, S.A. de C.V.**

**NOTA DE APLICACIÓN DE DESCUENTO O DEVOLUCION A VENTAS**

No. \_\_\_\_\_

Cliente \_\_\_\_\_  
# Dcto de Venta \_\_\_\_\_  
Cod. Vendedor \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_  
Sucursal \_\_\_\_\_

Descripcion de producto venta original

Cod Producto	Cantidad	Descripcion	Valor

Datos de devolucion a aplicar

Cod Producto	Cantidad	Descripcion	Valor

Datos descuento aplicado

Docto a Afectar	Valor Desccto	Motivo del Descuento

\_\_\_\_\_  
**Elaborado**

\_\_\_\_\_  
**Revisado**

\_\_\_\_\_  
**Autorizado**

## **INSTRUCCIONES DE USO**

La finalidad es documentar la aplicación del descuento o devolución de mercadería para contar con la evidencia del procedimiento por escrito

La información necesaria es

- Datos generales del cliente como nombre, documento original de la venta, código del vendedor, fecha del descuento, sucursal de la venta
- Detalle de numero de documento, código, valor y descripción del producto de la venta original
- Datos de código de producto,

**Anexo VII-9 Memorándum de Envío de Documentos Contables**

Este instrumento es muy importante para obtener un adecuado control para evitar que se extravíe algún tipo de documento y ocasione que se quede algún documento sin contabilizar, este instrumento antes mencionado es enviado del departamento de facturación al departamento contable.

**Memorándum**

---

De : XXXX  
Gerente de Créditos y Cobros

Para : YYY  
Contador General

CC : ZZZ  
Gerente General

Fecha : Lunes 02 de Noviembre de 2009

Asunto : Documentos remitidos a Contabilidad

---

Estimados

Envío documentación de créditos y cobros la cual esta revisada y debidamente sustentada para su registro contable:

Facturas

Créditos fiscales

Notas de Crédito

Pagares clientes nuevos Archivo

Solicitud de Crédito Archivo

Atte.

---

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se esta recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se esta realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: En este lugar se detalla cada uno de los documentos enviados para su registro, en ella se incluye las cantidades y se especifica que tipo de documentos se presentan para tener un mayor control de la información enviada.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona que elabora el documento para hacer constar que se envió la información oportunamente.

### **Anexo VII-10-1 Hoja de control de archivo de documentos de crédito**

Se utiliza este instrumento en el proceso de resguardo de documentos por parte del departamento de créditos y cobros y auditoria interna los cuales monitorean la existencia de tales documentos.

<b>HOJA DE CONTROL DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS DE CREDITO</b>			
Nombre del Cliente: _____			
Codigo de Cliente: _____			
<b>Documentos Archivados</b>			
	<b>si</b>	<b>no</b>	<b>COMENTARIO</b>
Credito Fiscal	<b>X</b>		_____
Facturas		<b>X</b>	_____
Quedans	<b>X</b>		_____
Escrituras		<b>X</b>	_____

### **INSTRUCCIONES DE USO**

- Nombre del Cliente: Se detalla el nombre del cliente el cual ha entregado documentos a la empresa para su resguardo.
- Código del Cliente: Numero Asignado de Sistema para identificar a cada uno de los clientes.
- Detalle de Documentos: En este apartado se plasma el detalle de documentos exigidos por la empresa y se incluye la salvedad de identificar si están o no están completos dichos documentos.
- Comentarios: Se plasma cualquier comentario al respecto de la documentación, por Ejemplo, que no esta totalmente lleno, faltan firmas, nombres incompletos, esto con el fin de identificarlos y enviarlos al cliente para su pronta solución.

**Anexo VII-10-2 Hoja de Chequeo de Auditoria control de Documentos del cliente**

Se utiliza este instrumento precisamente por el departamento de auditoria con el fin de monitorear que los documentos del cliente se encuentren archivados en su totalidad y que no exista riesgo de extravío de ellos.

**HOJA DE CHEQUEO DE AUDITORIA PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL CLIENTE.**

FECHA \_\_\_\_\_ NOMBRE DEL CLIENTE \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL ENCARGADO DEL AREA \_\_\_\_\_

NOMBRE DE DOCUMENTO VERIFICADO	ATRIBUTO	COMENTARIOS
QUEDANS		
PAGARE'S		
LETRAS DE CAMBIO		
SOLICITUD DE CREDITO		
FACTURAS ORIGINALES		
OTROS		

ATRIBUTOS	
VERIFICADO FISICAMENTE	✓
NO VERIFICADO	✗✗
CONFRONTADO CON EL CLIENTE	✓✗
PENDIENTE	-
EXTRAVIADO	□
NO APLICA	N/A

\_\_\_\_\_  
REVISADO POR

\_\_\_\_\_  
AUTORIZADO POR

**INSTRUCCIONES DE USO**

- Fecha: Se coloca la fecha actual
- Nombre del la persona que realiza la llamada: se coloca el nombre de la persona que esta gestionando el cobro.
- Nombre de cliente: se plasma el nombre de los clientes
- Comentarios: todos los detalles significativos son colocados para su revisión.
- Atributos: se colocan todos los atributos concernientes para su revisión.

### **Anexo VII-11 Reporte Mensual de Cuentas por Cobrar**

El reporte mensual de cuentas por cobrar es utilizado en el departamento de créditos y cobros y la gerencia, para monitorear y tomar decisiones financieras de la empresa.

<b>REPORTE AUXILIAR</b>					
<b>Empresa XXX</b>					
Saldos al 31-10-09					
					<b>Saldo Vencido</b>
<b>Ciente</b>	<b>Monto</b>	<b>Saldo</b>	<b>0-30 Dias</b>	<b>31-60 Dias</b>	<b>60-90 Dias</b>
Almacen el Torogoz, S.A. de C.V.	\$ 5.375,00	\$ 5.375,00		\$ 5.375,00	
Almacenes Siman	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00	\$ 15.000,00		
Totales	\$ 20.375,00	\$ 20.375,00	\$ 15.000,00	\$ 5.375,00	\$ -

### **INSTRUCCIONES DE USO**

- Fecha: Se detalla la fecha de corte de Documentos de cobro del cliente.
- Cliente: Se plasma el nombre del cliente según Datos del Sistema.
- Monto: Es el valor original del documento emitido al cliente.
- Saldo: Es el valor real del documento menos los abonos realizados.
- Saldo vencido: Se detalla de acuerdo al tiempo de incobrabilidad el saldo del cliente para el monitoreo de días, (30-60-90).
- Totales: Es la sumatoria de los montos globales de la cartera.

**Anexo VII-12 Estado de cuenta de cliente**

Este instrumento es utilizado por el departamento de créditos y cobros, así como el departamento contable, el cual sirve para actualizar a los clientes de forma electrónica o física sobre el estatus de su cuenta y la obligación de pago de la misma.

**Empresa XXXX**  
**Estado de cuenta de cliente XXXX**

<b>Fecha</b>	<b># Dcto</b>	<b>Valor</b>	<b>Saldo</b>
30/03/2009	132131254	\$750,00	250
20/07/2009	132154651	\$500,00	300
16/09/2009	138135461	\$450,00	\$450,00
17/09/2009	138135462	\$600,00	\$600,00
18/09/2009	138135463	\$1.000,00	\$1.000,00
19/09/2009	138135464	\$23.490,00	\$15.238,00
20/09/2009	138135465	\$28.990,00	\$20.304,00
21/09/2009	138135466	\$36.892,00	\$36.892,00
<b>Totales</b>		<b>\$92.672,00</b>	<b>\$75.034,00</b>

**INSTRUCCIONES DE USO**

- Nombre de la empresa: Se designa el nombre de la empresa que elabora el reporte.
- Encabezado: Se detalla el nombre del reporte que se esta elaborando.
- Fecha: Se detalla la fecha de elaboración del documento.
- Número de Documento: Se plasma el número de la factura o crédito fiscal emitido al cliente.
- Valor: Es el monto original de la factura emitida
- Saldo: Es el monto de la factura menos los abonos realizados por el cliente.

**Anexo VII-13-1 Carta de Confirmación de saldos**

Este instrumento es utilizado por el departamento de créditos y cobros así como el departamento de mensajería para validar los saldos que manejan los clientes vs. Los saldos de cartera.

Dpto. \_\_\_\_\_, fecha \_\_\_\_\_

Estimado Cliente

Sr. Sra. Srta.

Sirva la presente como una solicitud de saldo de lo adeudado con nuestra empresa esta carta no constituye un aviso de cobro y de haber efectuado el pago de su deuda al momento de recibir la presente favor hacer caso omiso de la misma

Atte.

XXXX XXXX

Gerente de Cobros y Créditos

OEM, S.A. de C.V.

## INSTRUCCIONES DE USO

- Lugar y Fecha: se escribe la fecha y el lugar de la elaboración del documento.
- Encabezado: Se detalla el nombre del cliente y un pequeño saludo.
- Cuerpo de la carta: de Escribe muy atentamente la solicitud de saldo con el cliente y se especifica que dicho documento será utilizado como una confirmación de los saldos por pagar hacia la empresa.
- Firma: Se plasma la firma del encargado del área de Créditos y cobros de acuerdo a la previa revisión de su parte.

### Anexo VII-13-2 Listado de Chequeo telefónico realizado al Cliente

Este instrumento es utilizado por créditos y cobros para verificar las llamadas realizadas a los clientes para su cobro.

#### LISTA DE CHEQUEOS TELEFONICOS REALIZADOS A LOS CLIENTES

FECHA

NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA LA LLAMADA \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL CLIENTE	FECHA	COMENTARIOS
RZ, S.A. DE C.V.	16/11/2009	Pagará la proxima semana
ABC, S.A. DE C.V.	15/10/2009	No contestó
XEROX, S.A. DE C.V.	20/09/2009	Pasar a recoger cheque por la tarde
IMPLEMENTOS S.A. DE C.V.	15/10/2009	Preguntar el 20-10-2009
OEM, S.A. DE C.V.	15/10/2009	No contestó

\_\_\_\_\_  
REVISADO POR

\_\_\_\_\_  
AUTORIZADO POR

#### INSTRUCCIONES DE USO

- Fecha: Se coloca la fecha actual
- Nombre del la persona que realiza la llamada: se coloca el nombre de la persona que esta gestionando el cobro.
- Nombre de cliente: se plasma el nombre de los clientes
- Comentarios: todos los detalles significativos son colocados para su revisión.

## Anexo VII-14-1 Cedula de Conciliación de Saldos

Este es utilizado por el departamento de créditos y cobros y contabilidad para identificar diferencias entre la información contable y la información que se maneja en el departamento de créditos y cobros.

REPORTE CONTABILIDAD						REPORTE AUXILIAR					
OEM, SADE C.V. Reporte de contabilidad											
Saldos el 31-10-09						Saldos al 31-10-09					
Cuenta 1103-003						Almacen el Torogoz, S.A de C.V.					
						Cliente	0-30 Dias	31-60 Dias	60-90 Dias		
Almacen el Torogoz, S.A de C.V.										Almacen el Torogoz, S.A de C.V.      \$ 5.375,00	
Fecha	RefPda	Descripción	Cargo	Abono	Saldo						
01/07/2009	D-365	Venta de mercaderia segun ccf 333	\$ 5.000,00	\$ -	\$ 5.000,00						
31/08/2009	D-55	Venta de mercaderia segun cc 898	\$ 4.875,00		\$ 9.875,00						
31/10/2009	D-88	Abono a saldo cuenta		\$ 4.500,00	\$ 5.375,00						
<b>Totales</b>			<b>\$ 9.875,00</b>	<b>\$ 4.500,00</b>	<b>\$ 5.375,00</b>						

### INSTRUCCIONES DE USO

- Se extrae de contabilidad el reporte de saldos de cliente a la fecha establecida.
  
- Se pide a Créditos y cobros el detalle de saldos del sistema de Clientes.
  
- Se hace una comparación por cliente de los saldos y números de facturas para verificar su valor.
  
- Si existen diferencias se verifican y se emiten los respectivos comentarios al respecto para su reclasificación o ajuste de los saldos.

**Anexo VII-14-2 Memorándum de cuadro de Saldos**

Este instrumento lo utiliza el departamento de Créditos y cobros con el fin de informar a los demás departamentos sobre los cuadros definitivos realizados a los clientes con el fin de evitar información errónea.

**Memorándum**

---

De : XXXX

Gerente General

Para : YYY

Gerente de ventas

CC : ZZZ

Contador General

Fecha : Lunes 02 de Noviembre de 2009

Asunto : Valuación cuentas incobrables

---

Estimados

Se realizaron los cuadros definitivos para cierre de los saldos de los clientes de los cuales no se han encontrado diferencias significativas que acarreen consecuencias en la entidad.

Atte.

---

Gerente de creditos y cobros

---

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se esta recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se esta realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: En este lugar se detalla la información pertinente al caso de incobrabilidad que se esté tratando.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona que elabora el documento para hacer constar que se envió la información oportunamente.

**Anexo VII-15 Memorandum Método de Valuación Cuentas Incobrables**

Estos instrumentos son utilizados por el departamento de contabilidad, gerencia general y el departamento de créditos y cobros, para establecer el método de valuación de cuentas incobrables así como el cálculo y aplicación.

**Memorandum**

---

De : XXXX

Gerente General

Para : YYY

Gerente de ventas

CC : ZZZ

Contador General

Fecha : Lunes 02 de Noviembre de 2009

Asunto : Valuación cuentas incobrables

---

Estimados

De acuerdo a estudios y análisis de los datos relativos a la cartera de cuentas por cobrar se ha determinado crear una provisión para cuentas incobrables, cual se determinara mediante la aplicación de un porcentaje determinado sobre el valor total de la cartera al final del ejercicio contable, esta estimación deberá ser revisado cada fin de ejercicio a fin de determinar si se requieren ajustes y/o aplicaciones a la misma.

Para la valuación de la estimación de cuentas incobrables se aplicara un porcentaje del 7% sobre el valor total de la cartera.

Atte.

---

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se esta recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se esta realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: En este lugar se detalla la información pertinente al caso de incobrabilidad que se esté tratando.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona que elabora el documento para hacer constar que se envió la información oportunamente.

## Anexo VII-16 Estimación Provisión Cuentas de Cobro Dudoso

Estos instrumentos son utilizados por el departamento de contabilidad, gerencia general y el departamento de créditos y cobros, para establecer el método de valuación de cuentas incobrables así como el cálculo y aplicación.

### Calculo de estimacion por incobrabilidad

OEM, S.A. DE C.V.  
Cedula de Cobros  
Saldos al 31-12-2009

Cliente	0-30 Dias	31-60 Dias	61-90 Dias
ABS, LTDA			\$ 88,14
ACCION EMPRESARIAL S.A. DE C.V.	\$ 140,80		
ANTONIO RAMIREZ	\$ 95,50		
CANAL DOS, S.A. DE C.V.	\$ 539,86		
CENTRAL DE REPUESTOS S.A./C.V.		\$ 73,00	
CENTRO DE RESORTES, S.A. DE C.V.	\$ 41,01		
CENTRO INDUSTRIAL HERMACO, S.A DE C.V.			
CIA. INDUSTRIAL ALIMENTICIA	\$ 70,51		
LITISA, S.A DE C.V.	\$ 140.840,91		
CORP.HOTELERA INT.,S.A. DE C.V		\$ 497,20	
CORPORACION OBM DE EL SALVADOR			\$ 330,00
DELMY ELIZABETH ROMERO	\$ 821,51		
DISERSAL, S.A. DE C.V.	\$ 43,19		\$ 164,95
DISPROBE, S.A. DE C.V.		\$ 275,44	
DISTRIBUIDORA RZ, S.A. DE C.V.	\$ 119.864,62		
DN CENTER, S.A. DE C.V.	\$ 2.014,22		
DT EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	\$ 41,58		
EL LITORAL, S.A. DE C.V.	\$ 29.749,85		
ESC.SUP.DE ECONOMIA Y NEGOCIOS	\$ 110,18		
FERRETERA SALVADOREÑA, S.A. DE C.V.			\$ 55,36
FRANCISCO A.FUENTES LANDAVERDE	\$ 99,99		
FRANK ALFONSO FUNES			\$ 605,00
FRANQUICIAS INTERNACIONALES, S.A. DE C.V.		\$ 276,17	
FUNDACION CARISMA	\$ 43,80		
FUNDACION CEA	\$ 44,00		
GRUPO LA TAHOMA, S.A. DE C.V.	\$ 55,09		
GUSTAVO MAGAÑA MENENDEZ			\$ 31,11
HANESBRANDS EL SALVADOR, LTDA. DE C.V.	\$ 330,00		
HELADOS SARITA, S.A DE C.V.	\$ 36,61		
HOTEL HILTON PRINCESS MANAGUA.		\$ 1.600,00	
HOTELERA JARDIN S.A. DE C.V.	\$ 309,06		
HOTELES, S.A DE C.V.		\$ 509,36	
INCOMEX, S.A. DE C.V.	\$ 110,18		
INDESI, S.A. DE C.V.			
INDUSTRIAS MERLET, S.A. DE C.V.	\$ 440,00		
INKD FOOD	\$ 32,09		
INSTITUTO TECNOLOGICO CENTROAMERICANO	\$ 141,02		
INVERSIONES DE ORIENTE, S.A. DE C.V.		\$ 3.300,00	
ISMAEL ANTONIO VALLE	\$ 101,70		
JUAN RAMON DONADO	\$ 53,63		
JULIO ADALBERTO MAJANO DIAZ			\$ 102,00
JULIO CESAR MANCIA			\$ 66,00
KARLA RAMIREZ			\$ 780,00
LAS VERANERAS, S.A. DE C.V.	\$ 198,88		
LIBRERIA BAUTISTA		\$ 141,36	
LOTERIA NAC. DE BENEFICIENCIA	\$ 126,35		
LUCIA HERNANDEZ			\$ 109,80
MANUEL ALFREDO GARCIA	\$ 74,80		
MINISTERIO DE ECONOMIA	\$ 436,11		
NUTRINET, S.A DE C.V.	\$ 1.131,45		\$ 32,00
OSCAR ARMANDO CARRANZA MURILLO	\$ 1.359,64		
OSCAR EDUARDO MARTINEZ	\$ 6.264,72		
ROTOFLEX S.A. DE C.V.		\$ 81,54	
SERVICIOS AMERICANOS			\$ 140,08
TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A.		\$ 418,67	
TELEPERFORMANCE EL SALVADOR	\$ 88,00		
TICSA, S.A. DE C.V.	\$ 10.166,34		
<b>TOTALES</b>	<b>\$ 316.017,20</b>	<b>\$ 7.172,74</b>	<b>\$ 2.504,44</b>
<b>TOTAL GENERAL CARTERA</b>	<b>\$ 325.694,38</b>		

#### ESTIMACION CUENTAS INCOBRABLES

#### TOTAL CARTERA X PORCENTAJE DE ESTIMACION

**\$325.694,38 x 7%**

**\$22.798,61**

## **INSTRUCCIONES DE USO**

- Se elabora cedula de saldos de clientes para verificar su deuda entre los saldos establecidos ( 30-60-90 ).
  
- Se hace un total de saldo de la cartera de los días de vencimiento.
  
- Se realiza el cálculo de la estimación de cuentas incobrables previa autorización del encargado de las cuentas.
  
- El monto resultado de la operación se envía a contabilidad para su registro en el sistema.

**Anexo VII-17 Aviso de Cobro**

Dentro de la política establecida es necesaria la implementación del instrumento denominado aviso de cobro por atraso en pagos, el cual es elaborado por el departamento de créditos y cobros para monitorear la morosidad de los clientes.

(Ciudad), (Día) de (Mes) de (Año)

Sr. ZZZZ

Gerente General

Compañía el Litoral, S.A. de C.V.

Sirva la presente como recordatorio del compromiso pendiente de pago por las facturas abajo detalladas

<i>Fecha</i>	<i># Dcto</i>	<i>Valor</i>
30/03/2009	132131254	\$750.00
20/07/2009	132154651	\$500.00
16/09/2009	138135461	\$450.00
<b>Totales</b>		<b>\$1,700.00</b>

Por lo que le invitamos atentamente a presentarse a cualquiera de nuestras sucursales a efectuar el pago de los documentos antes descritos.

Atte.

YYYYYYY

Gerente de Créditos y Cobros

OEM, S.A. de C.V.

## **INSTRUCCIONES DE USO**

- Lugar y Fecha: Se detalla la fecha de la elaboración del documento.
- Saludo: Se escribe el nombre, cargo y compañía de la persona a la que va dirigido el documento.
- Cuerpo: Se detalla la fecha, número y valor de las facturas pendientes de pago haciendo énfasis en el compromiso de pago.
- Nombre y Firma: Se plasma el nombre y la firma de la persona encargada en el área de créditos y cobros para su verificación, validación y autorización.

### **Anexo VII-18 Comunicación Inconsistencias**

Es necesaria la información entre departamentos en la empresa para informar sobre las inconsistencias encontradas, esto con el fin de sanear cuentas; este instrumento es utilizado por los encargados del departamento contable, créditos y cobros y facturación.

## **Memorándum**

---

De : XXXX  
Gerente de Créditos y Cobros

Para : YYY  
Encargado de cuentas por cobrar

Fecha : Viernes 30 de Octubre 2009

Asunto : Inconsistencias en datos Cartera de cobros

---

De la forma más atenta informo las inconsistencias encontradas en la revisión de la cartera de cuentas por cobrar para su respectivo análisis y determinar las acciones correctivas procedentes

<b>OEM, S.A. de C.V.</b>			
<b>Informe de inconsistencias cartera de cuentas por cobrar</b>			
<b>Fecha Dcto</b>	<b>Cliente</b>	<b>Valor</b>	<b>Observacion</b>
15/08/2009	Corporacion ITS, S.A de C.V.	\$ 3,578.00	Difiere Nombre en registros Auxiliares *** Nombre en sistema ARCO, S.A. DE C.V.***
22/08/2009	AZX, S.A de C.V.	\$ 375.00	Difiere valor a cobrar en datos fisicos *** valor dato fisico \$500.00***
18/09/2009	Corporacion del Milenio, S.A de C.V.	\$ 442.00	Difiere fecha de la venta *** fecha en sistema 30/09/09***
25/10/2009	RZ, S.A. de C.V.	\$ 175.00	Difiere valor a cobrar en datos fisicos *** valor dato fisico \$150.00***

En espera de respuesta para ejecutar las medidas correctivas

Atte.

---

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se esta recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se esta realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: Acá se detalla las inconsistencias encontradas en la revisión de la cartera para su respectivo ajuste o modificación esto con el fin de emitir las correcciones necesarias.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona que elabora el documento para hacer constar que se envió la información oportunamente.

**Anexo VII-19-1 Autorización de aplicación de descuento o devolución**

En esta política es necesaria la aplicación de un instrumento que contribuya al control de las devoluciones y descuentos, dicho documento es utilizado por el departamento de créditos y cobros y contabilidad para su monitoreo.

**OEM, S.A. de C.V.**

**NOTA DE APLICACIÓN DE DESCUENTO O DEVOLUCION A VENTAS**

No. \_\_\_\_\_

Cliente \_\_\_\_\_  
# Dcto de Venta \_\_\_\_\_  
Cod. Vendedor \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_  
Sucursal \_\_\_\_\_

Descripcion de producto venta original

Cod Producto	Cantidad	Descripcion	Valor

Datos de devolucion a aplicar

Cod Producto	Cantidad	Descripcion	Valor

Datos descuento aplicado

Docto a Afectar	Valor Descto	Motivo del Descuento

\_\_\_\_\_  
**Elaborado**

\_\_\_\_\_  
**Revisado**

\_\_\_\_\_  
**Autorizado**

## **INSTRUCCIONES DE USO**

- **Número Correlativo:** Se establece un número correlativo de acuerdo al archivo, para llevar un control de los documentos.
  
- **Nombre del cliente:** Se escribe el nombre del cliente que se le aplica descuento o devolución.
  
- **Fecha:** Se detalla la fecha de la elaboración del documento.
  
- **Número de Documento de Venta:** Se registra el número de documento emitido de la venta realizada.
  
- **Código de Vendedor:** Se plasma el código asignado del vendedor que realizó la transacción.
  
- **Sucursal:** Lugar donde se realiza la transacción.

**Anexo VII-19-2 Nota de Crédito Autorizada**

Toda transacción de devolución o descuento de producto tiene que ser soportada por un documento legal, siendo el departamento de facturación el encargado de emitir dicho documento al momento de generar tal transacción.

<b>S.A. DE C.V.</b> Calle El Progreso Av. El Real No. C3 Residencial Pilarica 1 San Salvador, El Salvador, C.A. Tel. (503) 2298-0271		Bodega Calle Chaparrastique No. 30 Antiguo Cuscatlán, Farque Ind. Santa Elena www.camasyolympia.com TEL: 2299-4198/99 Fabricación de Muebles de todo tipo de material		<b>NOTA DE CRÉDITO</b> Serie del 070500071 al 07050007200 <b>Nº 0044</b> NIT: 0614-111199-103-5 REGISTRO 117066-5							
CUENTE: DIRECCION COND. DE LA OPERACION: No. DE NOTA DE REMISION		BODEGA FECHA DE ENTREGA TRANSPORTE		FECHA: 30 Junio 2008 SAN SALVADOR NIT: 36141108931832 N.R.C.: 124829-2 GIRO: VENTA DE MUEBLES, ELECTRODOMESTICOS Y OTRO							
VTA. A CTA. DE: FECHA NOTA DE REMISION		CODIGO CLIENTE 67018005									
PEDIDO No.		BODEGA		FECHA DE ENTREGA		TRANSPORTE					
CODIGO		ARTICULO		CAN.		P. UNITARIO		VENTAS EXENTAS		VENTAS GRAVADAS	
				-2		-39,350				-78,700	
				-1		-33,030				-33,030	
				-12		-57,250				-687,600	
				-6		-63,620				393,720	
				-2		-74,390				-148,780	
				-3		-10,000				-20,000	
				-19		-12,260				-232,940	
				-2		-10,530				-21,060	
				-1		-96,650				-96,650	
				-1		-96,650				-96,650	
				-1		-90,170				-90,170	
				-1		-27,640				-27,640	
				-1		-32,980				-32,980	
				-1		-17,640				-17,640	
SON.								SUMAS		-2,003,740	
								IVA		-260,400	
								SUB-TOTAL		-2,263,740	
								(-) IVA RETENIDO		30,050	
								VENTA EXENTA		.000	
								TOTAL		-2,243,690	
OPERACION SUPERIOR A \$ 11,428.58						OPERACION SUPERIOR A \$ 11,428.58					
ENTREGADO POR: NOMBRE: DU: FIRMA:						RECIBIDO POR: NOMBRE: DU: FIRMA:					

Impreso Auxiliar NIT: 0614-07054-127-8 Reg: 85284 Codigo Comercio: Eje. Mercaderías, San Salvador  
 Autorización M. F. 540, Fecha de Autorización 01/09/99 Fecha de Impresión: Septiembre 2007.  
 Serie del 070500071 al 07050007200, Número de Remisión: 10115-025-CH-0012-2007.

ORIGINAL - BLANCO - Cliente  
 TRIPULICADO - ROSADO - Cliente  
 DUPLICADO - AZUL - Cliente  
 CUERTE - Azul  
 CUERTE - Verde  
 ANEXO

## INSTRUCCIONES DE USO

- Número Correlativo: Se establece un número correlativo de acuerdo al archivo, para llevar un control de los documentos.
- Nombre del cliente: Se escribe el nombre del cliente que se le aplica descuento o devolución.
- Direccion: Se incluye la direccion del cliente de acuerdo al archivo
- Fecha: Se detalla la fecha de la elaboración del documento.
- Artículo: Se detalla la cantidad y clase de articulo para hacer el ingreso respectivo a bodega.
- Número de Documento de Venta: Se registra el número de documento emitido de la venta realizada.
- Código de Vendedor: Se plasma el código asignado del vendedor que realizó la transacción.
- Sucursal: Lugar donde se realiza la transacción.

**Anexo VII-20 Detalle de Cobro Diario**

Estos instrumentos son importantes para el control de los cobros efectuados por el vendedor, este es utilizado por el encargado de ventas, créditos y cobros y contabilidad, tales departamentos utilizan dicha información para realizar información conciliatoria para evitar la existencia de fraudes en el proceso de cobros.

**OEM, S.A. de C.V.**

**Detalle de cobros Diario Efectuado**

Vendedor \_\_\_\_\_  
Cobrador \_\_\_\_\_  
Fecha \_\_\_\_\_  
Ruta \_\_\_\_\_

**Cobros del Dia**

Datos del cobro				Detalle del cobro	
No. Dcto	Fecha Dcto	Cliente	Valor cobrado	Efectivo	Cheque

Totales

\_\_\_\_\_  
=====

## INSTRUCCIONES DE USO

- Vendedor: Se identifica el nombre del vendedor que realiza la transacción de venta.
  
- Cobrador: Se plasma el nombre de la persona que realiza la gestión de cobro con el cliente.
  
- Fecha: Se detalla la fecha en la cual se realizó el cobro por el cobrador.
  
- Ruta: De acuerdo a las necesidades de la empresa se separa por medio de ruta de cobros determinado por números correlativos.
  
- Datos de cobro: Se detalla el numero de documentos, Fecha del documento, nombre del cliente y valor cobrado, con el fin de identificar todos los cobros que se realizaron en el día, el cual servirá para su cuadro y control.
  
- Detalle de Cobro: Se identifica el tipo de documento entregado por el cliente, siendo este dinero en efectivo o cheque, esto con el fin de controlar el ingreso de efectivo al banco y el control de remesas.

**Anexo VII-21 Reporte Conciliatorio de Cobros**

Estos instrumentos son importantes para el control de los cobros efectuados por el vendedor, este es utilizado por el encargado de ventas, créditos y cobros y contabilidad, tales departamentos utilizan dicha información para realizar información conciliatoria para evitar la existencia de fraudes en el proceso de cobros.

**OEM, S.A. DE C.V.**

**REPORTE CONCILIATORIO DE COBROS DIARIOS EFECTUADOS**

**FECHA DE CORTE** \_\_\_\_\_

<i>Datos del Cobro</i>				<i>Datos en sistema</i>				<i>OBSERVACIONES</i>
<i>Cobrador</i>	<i># Dcto</i>	<i>Cliente</i>	<i>Valor cobrado</i>	<i>Fecha Dcto</i>	<i># Dcto</i>	<i>Cliente</i>	<i>Valor</i>	

\_\_\_\_\_  
*Encargado de cuentas por cobrar*

\_\_\_\_\_  
*Gerente de ventas*

## INSTRUCCIONES DE USO

- Fecha de Corte: Se coloca la fecha en el cual se realizó corte al vendedor de los cobros realizados en el día.
- Datos de cobro: En este espacio se plasman los datos generales del cobro realizado, tales como: Cobrador, numero de Documento, cliente, valor cobrado, para su análisis y posterior confrontación con los datos del sistema.
- Datos del sistema: Se detallan los datos que arroja el sistema de acuerdo al ingreso de los cobros realizados por el cobrador, tales como: Fecha del documento, numero de documento, Cliente, y valor, estos datos son utilizados para el cuadro diario de cobros realizados por el cobrador.
- Observaciones: En este espacio se detallan todos aquellos errores o malas aplicaciones realizadas por el cobrador, estas observaciones tienen que ser claras para su cuadro y verificación por el departamento de créditos y cobros en la empresa.
- Firma del encargado de la cuenta por cobrar: Se plasma la firma del encargado de la cuenta por cobrar el cual verifica los cobros realizados en el día.
- Firma del gerente de Ventas: Se plasma la firma del gerente de Ventas el cual valida la información de cobros.

**Anexo VII-22 Manifiesto de Incobrabilidad por Parte del Departamento Jurídico**

Este instrumento es elaborado por el departamento jurídico para informar sobre la gestión en la vía legal de los cobros de documentos pendientes por parte de los clientes, informando a contabilidad y créditos y cobros sobre dicha resolución.

**Memorándum**

---

De : XXXX  
Jefe departamento Jurídico

Para : YYY  
Gerente de ventas

CC : ZZZ  
Gerente General

Fecha : Lunes 02 de Noviembre de 2009

Asunto : Cuentas incobrables

---

De la manera más atenta manifiesto que por parte del departamento jurídico se han efectuado todas las gestiones posibles para la recuperación del crédito de los clientes abajo detallados

<b>No. Dcto</b>	<b>Fecha Dcto</b>	<b>Cliente</b>	<b>Valor</b>
31/01/2008	132543	COPINET, S.A. DE C.V.	\$ 350.00
22/02/2008	132132	INVERCOM, S.A. DE C.V.	\$ 500.00
		<b>Totales</b>	<b>\$850.00</b>

Obteniéndose respuesta negativa al pago de lo adeudado por lo que considero pertinente proceder a reconocer los créditos como incobrables.

Atte.

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se está recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se está realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: En este lugar se detalla la información trasladada por parte del departamento jurídico constatando que se realizó gestión de cobros por medio de términos jurídicos no obteniendo respuesta alguna, esto con el fin de informar el reconocimiento de incobrabilidad de las cuentas.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona que elabora el documento para hacer constar que se envió la información oportunamente.

**Anexo VII-23 Autorización de Baja de cuenta por cobrar**

Este documento es implementado por el departamento de ventas, el cual traslada dicha información al departamento de créditos y cobros y contabilidad para la aprobación y reconocimiento de la incobrabilidad.

**Memorándum**

---

De : XXXX  
Gerente de Ventas

Para : YYY  
Contador General

CC : ZZZ  
Gerente General

Fecha : Viernes 06 de Noviembre de 2009

Asunto : Cuentas incobrables

---

Con respecto a los créditos abajo detallados correspondientes a la cartera de cuentas por cobrar

<b>No. Dcto</b>	<b>Fecha Dcto</b>	<b>Cliente</b>	<b>Valor</b>
31/01/2008	132543	COPINET, S.A. DE C.V.	\$ 350.00
22/02/2008	132132	INVERCOM, S.A. DE C.V.	\$ 500.00
		<b>Totales</b>	<b>\$850.00</b>

Expongo que habiendo efectuado todas las gestiones para el cobro no fue posible la recuperación de los mismos por lo que solicito de la manera mas atenta su reconocimiento como incobrables y la realización de los ajustes y asientos necesarios en nuestros sistemas y registros.

Atte.

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se esta recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se esta realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: En este lugar se detalla por parte del encargado del departamento de ventas que los documentos que no se recuperan serán considerados como incobrables y trasladados al departamento contable para su respectivo asiento y reconocimiento.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona encargada del departamento con el fin de autorizar y trasladar la información oportunamente.

## **Anexo VII-24 Contabilización de cuenta incobrable**

Este instrumento es implementado por el departamento contable para informar a las áreas involucradas sobre la resolución tomada de reconocimiento de las cuentas incobrables y su aplicación.

### **Memorándum**

---

De : XXXX  
Contador General

Para : YYY  
Gerente de Ventas

CC : ZZZ  
Gerente General

Fecha : Lunes 09 de Noviembre de 2009

Asunto : Cuentas incobrables

---

Con respecto a los créditos abajo detallados correspondientes a la cartera de cuentas por cobrar

<b>No. Dcto</b>	<b>Fecha Dcto</b>	<b>Cliente</b>	<b>Valor</b>
31/01/2008	132543	COPINET, S.A. DE C.V.	\$ 350.00
22/02/2008	132132	INVERCOM, S.A. DE C.V.	\$ 500.00
		<b>Totales</b>	<b>\$850.00</b>

Se ha efectuado la verificación de los datos arriba presentados y se concluye que es procedente el reconocimiento del crédito como incobrables por lo que se procederá a efectuar los registros correspondientes en nuestros sistemas de control.

Atte.

## INSTRUCCIONES DE USO

- De: Se consigna el nombre de la persona que está comunicando el envío de los documentos a otro departamento
- Para: En este apartado se escribe el nombre de la persona que recibe el comunicado de información.
- CC: Se hace referencia a las demás personas involucradas en la información que se está recibiendo por tal razón se incluyen en este apartado.
- Fecha: Se digita la fecha en el que se realiza el envío de documentos para identificar que no exista atraso en la fecha establecida de entrega.
- Asunto: se escribe el motivo del memorando, es decir se identifica cual es la razón por la cual se está realizando este comunicado.
- Cuerpo del Documento: En este lugar se detalla por parte del encargado de contabilidad la aplicación realizada a cuentas incobrables de los montos detallados por el departamento de venta, esto con el fin de canalizar la información entre los departamentos involucrados en tales operaciones.
- Firma: Se establece el nombre y la firma de la persona que elabora el documento para hacer constar que se envió la información oportunamente.