

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública



“INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA
EVALUACIÓN DE RIESGOS, EN LA CARTERA DE CLIENTES
DE MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
ELECTRODOMÉSTICOS, EN EL ÁREA METROPOLITANA
DE SAN SALVADOR”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

REINA PATRICIA GRANADOS MENA
RAMÓN EDENILSON PÉREZ URBINA
CARLOS ERNESTO VALENCIA AQUINO

PARA OPTAR AL GRADO DE

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

MARZO DE 2006

SAN SALVADOR,

EL SALVADOR,

CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rectora : Dra. María Isabel Rodríguez.

Secretario General : Licda. Alicia Margarita Rivas de Recinos.

Facultad de Ciencias Económicas

Decano : Lic. Emilio Recinos Fuentes.

Secretaria : Licda. Vilma Yolanda Vásquez de Del Cid.

Docente Director : MSC. Héctor Alfredo Rivas Núñez.

Coordinador de Seminario : Lic. Carlos Roberto Gómez Castaneda.

Docente Observador : Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza.

Marzo de 2005

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODOPODEROSO: Por habernos guiado y marcado el sendero hacia la obtención de esta meta, por darnos sabiduría, entendimiento y habernos iluminado en todo momento.

A NUESTROS PADRES: Por el abnegado esfuerzo, apoyo y amor brindado durante el tiempo necesario, para coronar nuestra carrera, este triunfo también es de ellos.

A NUESTROS/AS HERMANOS/AS: Por habernos brindado fuerza, apoyo y confianza para seguir adelante.

A NUESTROS ASESORES: Por habernos brindado el apoyo y conocimiento necesario para la realización de este trabajo de graduación.

A NUESTROS AMIGOS Y COMPAÑEROS: Por habernos comprendido y brindado todo el apoyo y tiempo necesario para terminar dicho trabajo.

EN PARTICULAR A: El Dr. Mauricio Roberto Calderón Bandemverg por haberme brindado su confianza y apoyo económico, moral y espiritual, en el transcurso de mi carrera (Edenilson Pérez).

**REINA PATRICIA GRANADOS MENA
RAMÓN EDENILSON PÉREZ URBINA
CARLOS ERNESTO VALENCIA AQUINO**

INDICE

CONTENIDO	PÁG.
RESUMEN EJECUTIVO.....	i
INTRODUCCIÓN.....	iv
CAPITULO I MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
1.1 ANTECEDENTES	
1.1.1 ANTECEDENTES DEL COMERCIO.....	1
1.1.2 EVOLUCIÓN DEL COMERCIO EN EL SALVADOR.....	2
1.1.3 IMPORTANCIA ECONÓMICA DEL COMERCIO EN EL SALVADOR.....	4
1.1.4 ANTECEDENTES DEL COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS.....	5
1.2 MARCO CONCEPTUAL	
1.2.1 PROBLEMÁTICA DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL SECTOR COMERCIAL DE ELECTRODOMÉSTICOS.....	12
1.2.2 IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO.....	14
1.2.3 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.....	16
1.2.4 PASOS A SEGUIR CUANDO SE OTORGA UN CRÉDITO.....	17
1.2.5 ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL CRÉDITO.....	19
1.2.5.1 CONSIDERACIONES Y ASPECTOS DE IMPORTANCIA	

	PARA EL ANÁLISIS DEL CRÉDITO.....	19
1.2.5.2	ANÁLISIS DE LAS CUENTAS COMERCIALES POR COBRAR.....	21
1.2.6	ANÁLISIS CUALITATIVO DEL CRÉDITO.....	22
1.2.7	CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	24
1.2.8	ASPECTOS NECESARIOS PARA ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	29
1.2.9	FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.....	31
1.2.10	METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DEL RIESGO EN EL CRÉDITO COMERCIAL.....	33
1.2.10.1	FACTORES DE INCIDENCIA EN LA ACEPTACIÓN DE TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DESARROLLADAS EN EL MANEJO DE LA CARTERA DE CLIENTES	35
1.2.10.2	MODELOS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA.....	36
1.2.10.3	SISTEMA DE ADMISIÓN DE CLIENTES	38
1.2.11	NORMATIVA LEGAL DEL COMERCIO	39
1.2.12	NORMATIVA TÉCNICA DEL CONTROL INTERNO.....	43
1.2.12.1	IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	44
1.2.12.2	DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.....	45
1.2.12.3	CONTROL INTERNO EN BASE INFORME COSO.....	48
1.2.12.4	MARCO INTEGRADO DE CONTROL	49
1.2.12.5	COMPONENTE I: AMBIENTE INTERNO.....	51
1.2.12.6	COMPONENTE II: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	54

1.2.12.7	COMPONENTE III: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.....	54
1.2.12.8	COMPONENTE IV: VALORACIÓN DE RIESGOS.....	54
1.2.12.9	COMPONENTE V: RESPUESTA AL RIESGO.....	58
1.2.12.10	COMPONENTE VI: ACTIVIDADES DE CONTROL	59
1.2.12.11	COMPONENTE VII: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	64
1.2.12.12	COMPONENTE VIII: SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	67
1.2.12.13	EVALUACIONES INDEPENDIENTES	69
1.2.12.14	NORMATIVA TÉCNICA FINANCIERA.....	70
1.2.12.15	NORMATIVA TÉCNICA DE AUDITORÍA.....	72

CAPITULO II METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
2.1.1	TIPO DE ESTUDIO	76
2.1.2	UNIDADES DE ANÁLISIS.....	76
2.1.3	UNIVERSO Y MUESTRA.....	77
2.1.3.1	UNIVERSO.....	77
2.1.3.1	MUESTRA	78
2.1.4	INVESTIGACIÓN.....	80
2.1.4.1	BIBLIOGRÁFICA	80
2.1.4.2	DE CAMPO.....	80
2.1.4.3	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	81

2.2	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.....	82
2.3	DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	82
2.3.1	GENERALIDADES DE VENTAS AL CRÉDITO EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS.....	83
2.3.2	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO UTILIZADOS EN LA FASE DE ADMISIÓN DE CLIENTES, PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	84
2.3.3	APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS DEL INFORME COSO.....	87

CAPITULO III IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA CARTERA DE CLIENTES DE MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS.

3.1	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	92
3.1.1	OBJETIVO GENERAL.....	92
3.1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	93
3.2	IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO.....	94
3.2.1	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS VINCULADOS A LA CARTERA DE CLIENTES.....	94
3.2.2	DETERMINACIÓN DE FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	95
3.2.3	PROGRAMA DE VERIFICACIÓN O CHECK LIST PARA LA	

	AUTO-EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	96
3.2.4	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO.....	97
3.2.5	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL CONTROL INTERNO.....	98
3.2.6	MATRIZ DE ANÁLISIS Y PONDERACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO, EN BASE A LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.....	99
3.3	DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO	101
3.3.1	GENERALIDADES DE LA EMPRESA EN ESTUDIO	101
3.3.2	ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.....	103
3.3.2.1	AMBIENTE INTERNO.....	104
3.3.2.2	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	105
3.3.2.3	IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.....	106
3.3.2.4	VALORACIÓN DEL RIESGO.....	108
3.3.2.5	RESPUESTA AL RIESGO.....	109
3.3.2.6	ACTIVIDADES DE CONTROL.....	110
3.3.2.7	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	110
3.3.2.8	SUPERVISIÓN	111
3.3.3	APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO, EN LA EMPRESA ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.....	111
3.3.3.1	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS VINCULADOS A LA CARTERA DE CLIENTES.....	112
3.3.3.2	DETERMINACIÓN DE FACTORES DE RIESGO, RELACIONADOS CON LOS COMPONENTES DEL	

CONTROL INTERNO.....	117
3.3.3.3 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN O CHECK LIST PARA LA AUTO-EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	122
3.3.3.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO.....	132
3.3.3.4.1 CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA DE CONTROL POR PROCESOS.....	137
3.3.3.4.2 CLASIFICACIÓN DEL RIESGO PONDERADO DE CONTROL POR FACTOR DE RIESGO	139
3.3.3.5 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO	143
3.3.3.6 MATRIZ DE ANÁLISIS Y PONDERACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO, EN BASE A LOS RIESGOS DE AUDITORÍA	154
3.4 VENTAJAS DE LA ADECUADA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EVALUAR LOS RIESGOS EN LA CARTERA DE CLIENTES	157
 CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	
4.1 CONCLUSIONES.....	159
4.2 RECOMENDACIONES	161
 BIBLIOGRAFÍA.....	 163
ANEXOS.....	165

RESUMEN EJECUTIVO

En los últimos años el comercio de electrodomésticos en El Salvador ha crecido notablemente, debido a que la población en las áreas urbanas ha aumentado, teniendo una mayor demanda y atracción para los comerciantes.

El sector dedicado al comercio de estos productos se ha enfrentado a la problemática, de la falta de control interno en las medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos del área metropolitana de San Salvador, al cual se dispuso brindar solución con la finalidad de contribuir al mejoramiento del control en los procedimientos de dichas empresas comerciales.

Por lo tanto, se considera necesaria la búsqueda de instrumentos que ayuden a las empresas dedicadas a dicha actividad a mejorar el control interno en sus operaciones. Para llevar a cabo ésta práctica se ha desarrollado un estudio en las medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos, traducido a resultados en el presente documento, específicamente en el área de ventas para la evaluación de riesgos de la cartera de clientes, por lo que la investigación se basó en información bibliográfica, Internet, etc. Para obtener una respuesta sobre instrumentos adecuados de control se ha tomado como referencia la naturaleza de la teoría de los elementos de control interno con base al

informe COSO, ya que siendo los ocho componentes de la administración de riesgos del emprendimiento, lo más actualizado en control interno, los cuales proporcionan mecanismos fundamentales para la identificación de los factores de riesgo asociados a una entidad, también se utilizó la información relacionada con el otorgamiento de créditos vinculados a las cuentas por cobrar.

La información recopilada ha fundamentado la base teórica para llevar a cabo una investigación de campo a través de una encuesta, en la cual se establecieron resultados estadísticos que determinaron la necesidad de la implementación de instrumentos de control en el sector comercial de electrodomésticos.

Para la ejecución de dicha investigación, se utilizó el método, hipotético deductivo, tomando como unidades de análisis las empresas comerciales en su contexto, de igual forma los departamentos de créditos y de contabilidad, tomando como instrumentos de investigación las herramientas de recolección de datos tales como, el cuestionario y la entrevista. Posteriormente, se procesaron de datos de forma manual y auxiliándose de hojas electrónicas, que dió como resultado el diagnóstico, el cual muestra la situación actual de las medianas empresas dedicadas a la venta de artículos domésticos situadas

en el área metropolitana de San Salvador en lo referente a los controles internos de la cartera de clientes.

Los resultados obtenidos reflejan la necesidad de incorporar instrumentos de apoyo que permitan mejorar las condiciones de control en los procedimientos, a fin de asegurar la transparencia, seguridad y confiabilidad de las operaciones. Estos instrumentos incorporan transparencia en las operaciones de la entidad y en los resultados de la evaluación de riesgos, retomando así la teoría para su ejecución práctica; asimismo se realizó un inventario de procesos que sirvió como base fundamental en el desarrollo de la propuesta.

La implementación de los instrumentos de control interno para la evaluación de riesgos en la cartera de clientes se hizo a partir del supuesto de la existencia de una entidad perteneciente al sector comercial de electrodomésticos, describiendo las generalidades de ésta y el desarrollo de sus operaciones; así como también la aplicación de los componentes del control interno desde una perspectiva del informe COSO, haciendo uso de instrumentos relacionados con las operaciones de la entidad, que permiten realizar la evaluación de los puntos críticos de control de la empresa, para los cuales se analizan y recomiendan las medidas preventivas y correctivas del control interno.

INTRODUCCIÓN

El comercio es una actividad primaria que se desarrolla de manera progresiva en El Salvador, sobre todo en el sector mediano, pequeño e informal. Una de las actividades básicas es la venta de electrodomésticos, ya que toda la población se beneficia al adquirir un bien que mejore las condiciones de vida en la casa.

Para las empresas comerciales llevar un control interno en sus operaciones es muy importante, ya que en gran medida el buen funcionamiento de éstas depende de su aplicación, la práctica indica que la mejor forma es implementando instrumentos estratégicos que contribuyan mejorar sus procedimientos y a obtener información confiable, razonable y sobre esa base tomar mejores decisiones.

Entre esos instrumentos se encuentran los elementos del control interno bajo un enfoque COSO, que son una guía de información para las empresas y usuarios relacionados con las funciones contribuyentes al control interno; estos elementos comparten información relacionada con las operaciones y el ambiente en que se desarrollan las empresas, a tal grado que es posible identificar instrumentos de control que sirvan como mecanismos

de medición y evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos a la calidad del control interno. Debido a esto la presente investigación ha sido realizada en la aplicación de dichos instrumentos identificados en una mediana empresa comercializadora de electrodomésticos, tomando como referencia una muestra de empresas del área metropolitana de San Salvador, la cual ha sido desarrollada en cuatro capítulos:

El primer capítulo consta de un marco teórico conceptual, donde se han descrito las generalidades de cada uno de los componentes del control interno que presenta un enfoque COSO, así como también elementos relacionados con la cartera de clientes de medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos, a fin de conceptualizar la aplicación de instrumentos de control en una cartera, con un marco de referencia para créditos, procedimientos contables, normativa legal y técnica, entre otros.

El segundo capítulo describe la metodología utilizada, los resultados y su respectivo diagnóstico, obtenidos de la investigación de campo realizada a cuarenta y dos medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador.

En el tercer capítulo, tomando como base una empresa comercializadora de electrodomésticos, se identifican y aplican los instrumentos de control, retomados de los elementos de control interno bajo un enfoque COSO. Dicha identificación y aplicación contiene de manera puntualizada cada uno de los instrumentos que sirven a las empresa correspondientes a llevar un mejor control en el desarrollo de sus operaciones; se han estudiado los procesos desarrollados por la entidad en su funcionamiento operativo, en los cuales se identifican los riesgos asociados a sus procedimientos, identificando cada punto de control para su mejoría en el seguimiento, presentando resultados en una matriz de factores de riesgos desarrollada a largo plazo, a través de un inventario de procesos.

Finalmente en el capítulo cuarto, se presentan las conclusiones y sus respectivas recomendaciones, con las cuales se pretende homogenizar la aplicación de los instrumentos de control interno reconociendo su importancia; además se presentan los anexos relacionados con la temática del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.

1.1 ANTECEDENTES.

1.1.1 ANTECEDENTES DEL COMERCIO.

El origen del comercio se debe a las diferentes necesidades del hombre, quien no pudiendo por sí solo atender todo lo que necesitaba para su existencia o para su comodidad, establece relaciones, tratos o negocio con sus semejantes, y además busca el auxilio mutuo que los hombres pudieran prestar en el desarrollo de sus actividades, lo que dió origen a la primera forma de intercambio como lo fue el trueque de bienes a través de la compra y venta.

El nuevo mundo y las Indias Orientales fueron testigos de los primeros indicios del comercio en forma de importación y de exportación a través del tráfico mercantil. El comercio llegó y asistió a toda fase de la vida humana, siendo su principal objetivo el obtener de fábricas, talleres, laboratorios y centros productivos de toda clase, las mercaderías y materiales indispensables para la satisfacción de las necesidades humanas.

En la actualidad el comercio, es una fuerza social que permite llevar a cualquier rincón del mundo, productos o servicios para satisfacer todo tipo de necesidades. En un principio el comercio

se pudo considerar como un factor comunicativo entre las diferentes culturas, siendo también el motor impulsador de grandes descubrimientos, cuya culminación estaba llena de tesoros y potencialidades.

1.1.2 EVOLUCIÓN DEL COMERCIO EN EL SALVADOR.

A lo largo de la segunda mitad del siglo XIX la mayor fuente generadora de comercio en El Salvador, era la agricultura, con las cosechas de maíz y frijoles, además del algodón, el tabaco y el añil, siendo éste último muy reconocido en Europa, pero gradualmente el café sustituyó al añil como principal producto de exportación y los primeros sacos del grano se exportaron finalmente en 1855. El aumento de producción de café contribuyó a la formación del sistema bancario y de esa manera se desarrolló el comercio en el país, siendo el comercio la actividad base para la compra y venta de productos y servicios a través de dinero.

El país estaba muy lejos de un desarrollo manufacturero que activase el comercio con productos de fabricación interno, porque no había en el país un solo kilovatio de electricidad disponible.

El comercio fue una de las actividades que más sufrieron los efectos de la segunda guerra mundial (1939-1945) y sólo se podía vender a países no bloqueados, pero sin tener la seguridad que la mercancía llegara a su destino. Por la falta de importación se produjo una grave escasez de productos, materias primas y bienes de capital, lo cual hizo decaer las operaciones comerciales internas y obstaculizó los esfuerzos del sector privado para crear nuevas empresas.

A pesar de todos los males que padeció el país a causa de la segunda guerra, dejó una visión nueva de las posibilidades de dirigir los esfuerzos empresariales al establecimiento de nuevas líneas de producción, como base de una política manufacturera para sustituir algunos rubros de exportación y además se comenzó a pensar en grande para abastecer un mercado interno que estaba creciendo con el aumento de la población.

Durante el período de 1930-1950, el libre comercio y la industrialización alcanzaron un avance notable, aún con las trabas no arancelarias y los obstáculos que existían para estorbar la fluidez del intercambio el mercado común centroamericano funcionó por años con admirables resultados.

El Salvador, a pesar de las presiones que de esa manera se ejercían contra su actividad mercantil, llegó a ser el más destacado comprador y vendedor dentro del área. En esta época

se estableció que el comercio ejercía una poderosa influencia en la creación de empleo y en el fomento de muchas actividades productivas que iban incorporándose al comercio intrarregional.

1.1.3 IMPORTANCIA ECONÓMICA DEL COMERCIO EN EL SALVADOR.

El sector comercio en la actualidad experimenta una baja actividad, de acuerdo a las ventas como su principal indicador, considerando que los factores que afectan la actividad comercial son por orden de importancia la alta competencia en el sector, bajo nivel de la actividad económica, disminución en el poder adquisitivo del consumidor, y en un menor grado los problemas de la delincuencia, sin embargo las expectativas de crecimiento del sector se perfilan en dos principales indicadores: ingreso por ventas y las importaciones.

El sector comercio se destaca en su mayoría por la micro, pequeña y mediana empresa, según el número de establecimientos y el empleo generado, ocupando la mitad o más de la población económicamente activa urbana, versus la estacionalidad que demuestra la gran empresa por el avance tecnológico que desplaza al recurso humano de forma sustancial.

Con base a la presentación de datos estadísticos publicados por el Banco Central de Reserva (BCR), que indican la importancia económica del comercio en el país, fue necesario mencionar que durante los años 1858 a 1981 la agricultura se situó en el primer lugar del Producto Interno Bruto (PIB), seguido por el sector comercio, sin embargo de 1982 a 1986 el sector comercial llegó a el primer lugar.

Asimismo desde 1995 a 2000, el sector comercio a ocupado uno de los primeros lugares. Ya que ocupa una parte muy significativa en la conformación del PIB a precios constantes de 1990.¹ (Anexo N° 1).

1.1.4 ANTECEDENTES DEL COMERCIO DE ELECTRODOMÉSTICOS.

Desde antes del descubrimiento de la energía eléctrica, el hombre siempre se las ha ingeniado para intentar aprovechar las energías naturales con el fin de realizar tareas que logran suponer algún esfuerzo. Con el descubrimiento de la energía eléctrica y con su penetración en los hogares es cuando realmente se empiezan a crear aparatos domésticos con grandes posibilidades de ser implantados.

¹Revista Trimestral del Banco Central de Reserva de El Salvador, Octubre- Diciembre/2001, Pág. 26.

Los electrodomésticos son artículos eléctricos que en su mayoría, hacen las tareas típicas del hogar de forma automática. Sin embargo, si bien no hay una gran cantidad que haya irrumpido en los hogares en los últimos veinte años, es cierto que la entrada y el abaratamiento de la tecnología digital han permitido mejorar las presentaciones de éstos, haciendo que tengan muchas más funciones que las que tenían antes.

La cadena productiva comprende dos grandes líneas de producción: línea blanca y enseres menores (pequeños electrodomésticos). La línea blanca incluye cocinas, refrigeradores, aires acondicionados, calentadores y lavadoras, entre otros; la línea de enseres menores comprende licuadoras, ventiladores, planchas, tostadoras, secadores de pelo y en general productos de cocina y de limpieza.

La cadena de electrodomésticos involucra la fabricación y ensamblaje de productos de refrigeración comercial y doméstica, aparatos menores de cocina, productos de utilidad para el hogar, enseres personales de calefacción y hornos. Dentro de los productores de enseres mayores se destacan Challenger (refrigeradores, cocinas y calentadores), Haceb (refrigeradores y calentadores) y Mabe (refrigeradores). Algunos de los fabricantes de productos menores son: Seb Colombia y Landers

(marca universal), Incelt que elabora artefactos electrónicos de calentamiento y ambiente, y al igual que Challenger.

En el 2001 existían 109 establecimientos productores. Actualmente, las ocho empresas más importantes son Haceb, Mabe, Challenger, Indusel, Superior, Sudelec, Seb e Incelt. En el mercado de producción tienen mayor presencia dos empresas que son multinacionales, Mabe (refrigeradores) y Seb (enseres menores en general).²

General Electric es la marca líder en electrodomésticos y es la octava marca que de acuerdo con el ranking de producto de las 10 marcas más recordadas en la actualidad por el grado de satisfacción del cliente; la primera marca en el segmento de electrodomésticos, y la sexta mundialmente de las marcas globales más valiosas, con un valor de mercado de más de 38 millardos de dólares.

La alianza estratégica regional que se selló a mediados de los ochenta entre esta firma y la mexicana Mabe originó la fusión entre Madosa (GE) y Ceteco (Mabe) en enero de 1998. Desde entonces la corporación Mabe de origen Venezolano maneja las

²Datanálisis. Revista Venezolana en top of mind del Mercado de Electrodomésticos. Producto Online 203. www.producto.com.ve/203/notas/luz.

marcas General Electric, Regina y Condesa, además de la propia Mabe.

El interés de General Electric en tal sinergia, era operar una planta para la fabricación de cocinas en el país de México, con miras a exportar a Estados Unidos (dadas las bondades derivadas de la pertenencia de ambos países, junto a Canadá, al Tratado de Libre Comercio de América del Norte). Ello materializó el manejo de ésta marca bajo el control de Mabe para la región latinoamericana, manteniéndose como dueña de 48 por ciento de las acciones de la compañía mexicana.

Esta alianza se fortaleció en América Latina mediante el soporte de Mabe, ya que General Electric gozaba de máximo prestigio y fue Mabe la que logró expandirse en el mercado local gracias a esta operación. Y aunque esté al comando de la comercialización, la oficina matriz de General Electric es la que impone los estándares de calidad de sus productos, e incluso es la que debe aprobar todo lineamiento de comunicación, promociones y publicidad.

De acuerdo a un estudio realizado, General Electric es líder en el mercado, con un índice de 26%. Su nivel de reconocimiento por

el consumidor es de 98.5%. Y posee un record de 13%, también el más alto en la industria de electrodomésticos.³

La empresa industrial Atlas Eléctrica, S.A., fué fundada en 1961 y se dedicaba a la fabricación y comercialización de electrodomésticos de línea blanca, a través de sus marcas Atlas, Cetron y marcas reconocidas a nivel mundial del grupo Electrolux que representa y fabrica desde 1979, White-Westinghouse, Electrolux y Frigidaire.

En el año 2000, la empresa adquirió a Cetron de El Salvador, quien fuera su principal competidor hasta entonces, lo cual le permitió consolidarse como líder indiscutible en la región centroamericana.

La empresa posee actualmente dos plantas productivas, ubicadas una en Costa Rica y la otra en El Salvador, así como tres centros de distribución, desde donde abastecen de producto a los diferentes mercados. Su proceso productivo se encuentra certificado bajo los estándares de calidad ISO 9001, adicionalmente ha logrado certificar sus productos bajo las Normas de Origen Mexicanas (NOM), lo que les permite ingresar las marcas Cetron y Atlas ha dicho mercado.

³Datanálisis. Revista Venezolana en top of mind del Mercado de Electrodomésticos. Producto Online 203. www.producto.com.ve/203/notas/luz.

En el 2002 y 2003, se introdujeron al mercado las nuevas líneas de refrigeradoras y cocinas "Innovation", con diseños actuales y tecnología de punta gracias a importantes inversiones realizadas durante estos años en sus líneas de producción. Para el año 2004 se introdujo la nueva línea de cocinas de vitrocerámica "Vitroclean" y próximamente harán lo mismo con la línea de congeladores industriales de la línea "Innovation", las cuales se espera tengan una muy positiva acogida del mercado y permita a la empresa aprovechar el posicionamiento de sus marcas Atlas y Cetron a través de una diversificación de productos.

En El Salvador los productos electrodomésticos, también han tenido su evolución, el florecimiento de las Empresas dedicadas a la venta de aparatos domésticos se remonta a la década de los años de 1950-1960, en éste periodo aparecen empresas como: La Coronita, S.A., Almacén Derby, Centro Comercial García, entre otros.

En el inicio, los artículos escogidos para la comercialización se limitaban a los radios de transistores conforme transcurría el tiempo y el sistema económico salvadoreño se hacia más dependiente del sector externo; este permitió a las empresas comerciales de nuestro país introducir diversos electrodomésticos tales como: radio grabadoras, televisores y equipos de sonido con circuitos integrados, refrigeradoras,

cocinas eléctricas y de gas, ventiladores, lámparas de mesa hasta secadores de pelo.

El conflicto armado en El Salvador (1980-1992), afectó a todos los sectores de la economía nacional, la mediana empresa comercial de electrodomésticos sufrió también estos efectos, a tal grado que su crecimiento se vio frenado y algunas desaparecieron.

Con los acuerdos de paz firmados en 1992, la incertidumbre de los inversionistas nacionales y extranjeros se reduce trayendo como resultado el apareamiento de nuevos proveedores de otras partes del mundo (Taiwán, Korea, Hong Kong y China), esto ha hecho expandir el número de empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos, como puede observarse en la periferia del mercado central, sobre la Avenida Cuscatlán, Calle Arce, Avenida Juan Pablo II, en el centro de San Salvador.

En este sentido la competencia ha aumentado a través de los años tanto a nivel de proveedores como de distribuidores, ya que además de marcas tradicionales como Philips, Panasonic, Sony, RCA, etc., ahora son distribuidores de productos con otras marcas por ejemplo: York, Kawaki, Sanillo, KTV, etc., con los cuales el mercado de estos productos se ha incrementado.

1.2 MARCO CONCEPTUAL.

1.2.1 PROBLEMÁTICA DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN EL SECTOR COMERCIAL DE ELECTRODOMÉSTICOS.

El sector comercial de electrodomésticos en El Salvador, ha crecido con el paso de los años, principalmente después de los acuerdos de paz, en donde la economía salvadoreña tuvo un significativo movimiento en las actividades, pues las empresas se sintieron más seguras para poder invertir, ya que no existía el peligro que perdieran en sus inversiones. Otro factor importante que influyó, es el incremento de la población y de las empresas de este mismo sector, sobre todo en la zona metropolitana de San Salvador.

La gran competencia existente en la actualidad ha sido un factor importante, para que las empresas dedicadas a la venta de aparatos de uso domésticos, incrementen en gran medida la cartera de clientes con la que cuentan; ya que en muchas ocasiones no realizan un estudio previo al momento de otorgar crédito, de una forma que permita determinar la capacidad de pago del cliente en el presente; así como también en el corto o mediano plazo, ya que muchas veces la decisión de estas entidades es lograr realizar la venta sin importar los efectos

que pueda traer; pues por la misma competencia dichas entidades deciden, que si no es otorgado el crédito a los clientes otra empresa comercial se los dará.

En consecuencia no evalúan las pérdidas que les traerá la venta al crédito sin la realización de un estudio de la capacidad económica del cliente nuevo; pues en la mayoría de veces, es dejado a suerte y de esta forma corren el riesgo de que éste no resulte responsable en el pago de obligaciones.

Para las empresas comerciales de electrodomésticos el mayor porcentaje de sus ingresos, es por ventas realizadas al crédito, es por esa razón que la cartera de clientes son extensas; pero poco eficientes o de poca calidad, debido al alto número de personas en calidad de mora, lo cual implica, para los empresarios del sector comercial la presencia de problemas de liquidez y solvencia en determinados periodos, para pagar sus deudas con terceros, proveedores, incluso para solventar los gastos administrativos, de venta, entre otros gastos.

Para poder mantener una adecuada cartera de clientes, es necesario considerar muchos factores que comienzan desde el momento de conceder los créditos hasta el control de los pagos de cada cliente durante los periodos para los cuales se le concedió el mismo.

1.2.2 IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO.

Las políticas de crédito de una empresa, dan la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de éstos al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito; cada uno de estos aspectos de la política de crédito son importantes para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.⁴

Los cambios en el nivel de cuentas por cobrar relacionados con modificaciones de los créditos provienen de dos factores principalmente, ya que se espera que aumenten las ventas a medida que la empresa haga más flexibles sus estándares de crédito teniendo como resultado un mayor número de cuentas por cobrar; pero si por el contrario las condiciones de crédito se hacen menos flexibles, se da crédito a pocos individuos realizando un estudio exhaustivo de su capacidad de pago, por ende el promedio de cuentas por cobrar se disminuye por efecto de la disminución en el número de ventas.

⁴Ricardo Pascale.Decisiones Financieras.Parte IV.Políticas de Financiamiento.Capítulo 15.

Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo. A medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles se espera que aumenten las ventas y las restricciones hacen que disminuyan.

Para determinar si una compañía debe establecer estándares de crédito más flexibles, es necesario calcular el efecto que tengan éstos en las utilidades marginales en las ventas y en el costo de la inversión marginal en las cuentas por cobrar. El costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar se puede calcular estableciendo la diferencia entre el costo de manejo de cuentas por cobrar antes y después de la implantación de estándares de crédito más flexibles.⁵

Por último debe calcularse el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar realizando la diferencia entre la inversión promedio en cuentas por cobrar con el programa propuesto y el actual. La inversión marginal representa la cantidad adicional

⁵Lawrence J.Gitman. Fundamentos de administración financiera. Editorial Harla. Manfredo Añez. www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/aspanalisiscreditos.

de dinero que la empresa debe comprometer en cuentas por cobrar si hace más flexible su estándar de crédito. Para decidir si una empresa debe hacer más flexibles sus estándares de crédito, deben compararse las utilidades marginales sobre las ventas con el costo de la inversión marginal en cuentas por cobrar.

1.2.3 PRINCIPIOS BÁSICOS DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

En los últimos años, se ha mostrado un serio y peligroso alejamiento de algunos principios básicos de crédito, que son causales de los problemas de liquidez y solvencia financiera de las empresas comercializadoras de electrodomésticos que conceden créditos, entre ellos podemos mencionar:⁶

- PROPÓSITO DEL CRÉDITO: Muchas veces el propósito de otorgar créditos es poder realizar una venta y no dejar perder a un cliente, ya que debido a la situación económica la mayoría de personas no adquieren bienes electrodomésticos al contado.
- ANÁLISIS DEL CRÉDITO: Consiste en la realización de un estudio de capacidad económica previo a la venta.
- REPAGO DEL CRÉDITO: existen dos fuentes naturales de repago del crédito que son:

⁶Ricardo Pascale. Decisiones Financieras. Ediciones 04/2005. Conceptos fundamentales en finanzas. Pág.810. Análisis crediticio. www.rincondelvago.com/analisis-crediticio.

1. Primera salida: Se refiere a la generación de caja de la empresa, donde el propósito del crédito asume mucha importancia.
2. Segunda salida: La cual está compuesta principalmente por garantías. Las empresas hacen un estudio de evaluación de la capacidad económica de sus clientes, para que si en determinado momento este no puede seguir pagando, la empresa podría apropiarse de los bienes que el cliente posea, como garantía, aunque este no sea el giro de la empresa.

1.2.4 PASOS A SEGUIR CUANDO SE OTORGA UN CRÉDITO.

Según algunos autores, se recomienda seguir los siguientes pasos para la realización del análisis de créditos:⁷

1. Todo crédito debe pasar por una etapa de revisión por más simple y rápida que esta sea.
2. Todo crédito tiene riesgo por fácil, bueno y bien garantizado que parezca.
3. El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que solo disminuya, por eso en materia de crédito no hay que pretender ser infalible, incluso quien lleva muchos años de créditos y nunca se ha

⁷Ricardo Pascale. Decisiones Financieras. Ediciones 04/2005. Conceptos Fundamentales en Finanzas. Análisis crediticio. www.rincondelvago.com/analisis-crediticio.

equivocado, podría no ser un analista por su excesivo conservatismo.

4. Dado que en las decisiones de crédito no estamos actuando con variables exacta, debe jugar un rol muy importante el buen criterio y sentido común.
5. Antecedentes generales anteriores a crédito: En este punto es necesario saber cual es el destino que se le dará al crédito y/o préstamo solicitado, por ello existen motivos por los cuales es necesario conocer el destino del crédito:
 - a) Comprobar la coherencia con las políticas de créditos.
 - b) Poder fijar condiciones acordes con las necesidades.
 - c) Poder ejercer un control al cliente.

Las causas más comunes que pueden producir una solicitud de crédito son:

- Incremento de las ventas permanentes (aumento de cuentas por cobrar, inventarios, etc.).
- Disminución de la velocidad de cobranza y/o índice de cobranza (aumento de cuentas por cobrar).
- Aumento de plazo de ciclo operacional.
- Inversiones en otras empresas.
- Problemas de caja por pagos inesperados.
- Financiar gastos operacionales en negocios poco rentables.

1.2.5 ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL CRÉDITO.

Cuando se analiza un crédito a un cliente y se realiza un estudio se debe tener presente, que la calidad del estudio esta en función a la calidad de información con la que se dispuso para ello. Por eso es muy importante la apertura y confianza del cliente en mostrar y enviar toda la información necesaria para el análisis. Es importante en este punto hacer en la medida de lo posible una visita al cliente para conocer mejor sus capacidades de pago, etc. El comportamiento del pasado de un cliente con otra entidad es un elemento muy importante para la decisión de futuros créditos; sin embargo, es un elemento necesario pero no suficiente, ya que hay que ver tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos.

1.2.5.1 CONSIDERACIONES Y ASPECTOS DE IMPORTANCIA PARA EL ANÁLISIS DEL CRÉDITO.

Algunas de las consideraciones y aspectos de importancia que se deben de tener presente para poder realizar un adecuado análisis de crédito son:⁸

⁸José Miguel Bulnes. Análisis del Riesgo del Crédito. www.rincondelvago.com/analisis-crediticio.

- Se debe considerar las variables macroeconómicas que afectan al país, tales como políticas de incentivo a importaciones o exportaciones, políticas tributarias, costo del dinero, política monetaria, precios internacionales, conflictos internacionales, inflación, crecimiento económico, pobreza y subdesarrollo, huelgas sindicales o problemas sociales, etc.
- Otras de las variables de mucha importancia son los análisis del sector de la empresa, variables como vulnerabilidad del sector, desarrollo, dependencia de otros sectores, estancamiento, poco incentivo del gobierno, fuerte inversión inicial, etc.
- Considerar el sector al que pertenece el solicitante ya que esto nos permitirá saber cual es su forma de operar y su ciclo operativo para tener una mejor herramienta y juicio de análisis.
- Calificación de la Auditoría, hay que tener en cuenta que no todos los auditores califican.
- Los comentarios deben ser de fondo y no de forma, deben permitirnos identificar las causas y dar respuestas sobre el rubro.

1.2.5.2 ANÁLISIS DE LAS CUENTAS COMERCIALES POR COBRAR.

Algunos de los factores que se deben seguir para el análisis adecuado de las cuentas por cobrar son los siguientes:⁹

- Formas de documentación de las cuentas por cobrar por ventas y cual es el respaldo de cada una de ellas en caso de no poder cobrarlas.
- Grado de concentración que existe en cada uno de ellos.
- Comportamiento pasado de esas cuentas.
- Porcentaje de incobrabilidad de los últimos meses.
- Comparación de la cartera de clientes con otras empresas del mismo sector.
- Política de administración de las cuentas por cobrar (beneficios de mantener cuentas por cobrar) v/s sus costos por la administración.
- Se debe tener en cuenta que el volumen de las cuentas por cobrar depende del porcentaje de ventas a crédito, volumen de ventas y plazo promedio de ventas.
- Condiciones de crédito: porcentaje de ventas a crédito, plazo, forma de reajustes de tasas de interés, formas o

⁹Ricardo Pascale. Decisiones Financieras. Ediciones 04/2005. Conceptos Fundamentales en Finanzas. Análisis crediticio. www.rincondelvago.com/analisis-crediticio.

tipos de documentación, descuentos por pronto pago, garantías en caso de pedir.

- Políticas de cobranza: de tipo prejudicial, que trato les dan a los clientes con retraso de 30 días o más, que tipo de acciones se toman, forma de cobranza, vía fax, cartas, cobranza judicial, tipos de procedimientos, embargos, etc.
- Evolución y tendencia de las cuentas por cobrar.

1.2.6 ANÁLISIS CUALITATIVO DEL CRÉDITO.

Es importante dominar los aspectos cuantitativos; pero no es suficiente. El análisis de los aspectos o información cualitativa es uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más difíciles de revisar de una empresa, su dificultad se debe a que son aspectos subjetivos, como el caso de la capacidad y eficiencia de sistema gerencial, son importantes porque de ellos depende la gestión de una empresa. Así como también es importante, porque es necesario para conocer y detectar con anticipación las variaciones del mercado para poder tomar decisiones correctas.

Una administración eficiente, eficaz y dinámica será determinante para el logro de los objetivos, ya que esta es la clave para la empresa y de está depende en gran medida la

duración que tenga la empresa para aumentar la posibilidad de sobreponerse ante situaciones difíciles y poder aprovechar esa experiencia que se genera a través del tiempo.

Los aspectos cualitativos que se deben de considerar al realizar un análisis de créditos son:

- ANÁLISIS GENERAL DEL NEGOCIO.

Es muy importante analizar las actividades que realiza la empresa, determinar que porcentaje representa cada una de ellas con respecto del total de las actividades y entender bien el negocio. Por ejemplo una tienda de electrodomésticos que vende a plazo, puede que su negocio sea más bien financiero que la venta de determinados productos.

- FACTORES DE INCIDENCIA EN EL RESULTADO DE LA GESTIÓN.

Entre los cuales se pueden mencionar:

- Insumos: Procedencia, dependencia, transporte y abastecimiento, estabilidad del mercado, características de las negociaciones.
- Factores externos: Dependencia respecto a las políticas económicas de la empresa, mercado internacional, etc.
- Producto: Calidad, tipos y sus características, dependencia de algún producto.

- Relaciones ínter empresas: Competencia, participación en otra empresa, participación de mercado, relación comercial, etc.
- Ciclo productivo: Este ciclo dependerá de los tipos de plazos que se fijan y condiciones internas de la empresa y la capacidad del cliente para responder con las obligaciones.
- Historial del cliente: con respecto al oportuno pago en otros tipos de créditos adquiridos anteriormente, si no existe un cliente competente para responder con la obligación de pago no debe concederse un crédito.

- CAPACIDAD EMPRESARIAL

La capacidad empresarial es la persecución de oportunidades a través de las innovaciones, creatividad y duro trabajo. La capacidad empresarial es un enfoque que puede existir en cualquier empresa.

1.2.7 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Las cuentas por Cobrar, son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:¹⁰

- Cuentas por Cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios.

Están formadas por aquellas cuyo origen es la venta al crédito de bienes o servicios y que generalmente están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas al crédito son comúnmente conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar a clientes" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

Este hecho permitirá presentar, dentro de lo que es el activo corriente, cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses, es necesario que éstas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año.

¹⁰Richard Calles. Clasificación de las cuentas por cobrar.
www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/adxcinv.

- Cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito.

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberá aparecer clasificado en el balance general en el grupo de activo corriente, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa.

De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

1. Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivos; y
 2. Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.
-
1. Cuentas por Cobrar no provenientes de ventas que se cobrarán en Efectivo.

Estas se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo. El origen de estas cuentas por cobrar es muy variado. Entre ellas, podríamos citar las siguientes:

- a) Cuentas por cobrar a trabajadores: El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la

empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.

- b) Intereses por cobrar: Se refiere a derechos por cobrar surgidos como consecuencia de haber prestado dinero a terceros.
- c) Reclamaciones por cobrar a compañías de seguros: Serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar provenientes de reclamos de cualquier tipo que se hagan a las compañías de seguros.
- d) Reclamaciones por cobrar a proveedores: Con alguna frecuencia se presenta el caso en que la empresa compra una mercancía de contado y posteriormente, tal mercancía es devuelta al proveedor por cualquier razón.
- e) Reclamaciones judiciales por cobrar: Cualquier reclamación que se esté litigando y que se tenga un alto grado de seguridad de que la sentencia será favorable, debe ser registrada en esta cuenta y presentada como activo corriente si se espera que se cobrará en un lapso de doce meses.
- f) Regalías por cobrar: Se entiende por regalía la compensación por la utilización o empleo de bienes, por lo general calculado en base a toda o a una parte de los ingresos provenientes del usufructo o explotación de tales bienes.

- g) Cuentas por cobrar a los accionistas: Se registra en esta cuenta cualquier deuda que los accionistas hayan contraído con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deban del capital que suscribieron.
- h) Dividendos por cobrar sobre inversiones: Cuando la empresa tiene inversiones en acciones en otras compañías, con frecuencia éstas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando ello ha sucedido, a la empresa inversora le surge el derecho a cobrar la utilidad que le corresponda, lo cual deberá ser registrado en la cuenta "dividendos por cobrar".
- i) Cuentas por cobrar a compañías subsidiarias: Se dice que una compañía es subsidiaria de otra, cuando esta es propietaria de más de 50% del capital de aquella. A la compañía "dominante" se le denomina "compañía matriz".

2. Cuentas por cobrar no provenientes de ventas que serán cobradas en bienes diferentes de efectivos.

Pertenecen a este grupo aquellos derechos por cobrar que al ejecutar su cobro, éste se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo, entre los que podemos mencionar:

- a) Reclamaciones a proveedores: Se refiere a los casos en que, después de haber realizado una compra de mercancía y haberla pagado, tal mercancía resultó defectuosa o llegó con algún faltante, y el proveedor atenderá el reclamo mediante la reposición de la mercancía que faltó o que llegó con defectos.
- b) Anticipos a proveedores: En algunas oportunidades, una empresa se ve en la necesidad de hacer un anticipo a cuenta para garantizar el abastecimiento de mercancía o de la prestación del servicio.

1.2.8 ASPECTOS NECESARIOS PARA ADMINISTRAR EFICIENTEMENTE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes con el fin de mantenerlos habituales y atraer nuevos. Actualmente las empresas prefieren vender al contado en lugar de vender a crédito, pero las presiones de la competencia obligan a la mayoría de las empresas a ofrecer crédito. De tal forma, los inventarios se reducen y se crea una "cuenta por cobrar". Finalmente, el cliente pagará la cuenta y en dicho momento se disminuye la cuenta por cobrar.

El mantenimiento de las cuentas por cobrar tiene costos tanto directos como indirectos, pero también tiene un beneficio importante, la concesión del crédito incrementará las ventas. La administración de las cuentas por cobrar empieza con la decisión de sí se debe o no conceder crédito. Por tanto es necesario considerar las políticas de crédito como un conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma.¹¹

También es necesario conocer las condiciones de crédito que son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y tiempo de pago de una determinada operación. La ampliación de las ventas a crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económico en diversos países, las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas.

En muchas ocasiones, es importante conocer el procedimiento de cobranza que es utilizado en las empresas para realizarla, las cuales se pueden llevar a cabo de la siguiente manera:

¹¹Ricardo Pascale. Decisiones Financieras. Ediciones 04/2005. Conceptos Fundamentales en Finanzas. Análisis crediticio. www.rincondelvago.com/analisis-crediticio.

1. Cobranza directa: Esta se lleva por la caja de la empresa por este medio, los clientes le cancelan directamente a la empresa y;
2. Cobranzas por medio de cobradores: Dichos cobradores pueden ser los bancos, quienes por llevar a cabo la cobranza se quedan con un porcentaje del cobro; también puede ser una persona designada para realizar esta función a domicilio.

Es importante para una adecuada administración de la cartera de clientes considerar el costo y utilidades del proceso de cobranza el cual, puede ser muy costoso en términos de gastos. Es posible vender a crédito y fijar un cargo por el hecho de mantener las cuentas por cobrar que están pendientes de pago, entonces las ventas a crédito pueden ser en realidad más rentables que las ventas de contado.

1.2.9 FACTORES QUE DETERMINAN EL RIESGO EN LAS CUENTAS POR COBRAR.

Un aspecto de extraordinaria importancia en los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión de éstos, así como la clasificación de los clientes. La calidad de la cartera de clientes y los que pudieran darse, dependen básicamente de dos grupos de factores:

FACTORES INTERNOS: Que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. Entre los factores que se pueden identificar están:

- Volumen de créditos: A mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos.
- Políticas de créditos: Cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio.
- Mezcla de créditos: Cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo.
- Concentración geográfica por número de deudores y por grupos económicos, no hay duda que por ello cualquier tipo de concentración de cartera aumente el riesgo de las cuentas por cobrar.

FACTORES EXTERNOS: Que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los clientes.

1.2.10 METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DEL RIESGO EN EL CRÉDITO COMERCIAL.

Parece difícil imaginar que en algún momento pasado no existiese el pago aplazado cuando en la actualidad y en un porcentaje muy alto, toda oferta de venta ofrece dentro de sus servicios el pago aplazado. Esta opción, desde el punto de vista del vendedor, implica la concesión de una venta a crédito en el que dicha entidad vendedora esta asumiendo un riesgo de falta de pago, frente al cliente. Partiendo de esta realidad, al analizar el conjunto de la cartera de clientes de una entidad, en general se enfrenta a un porcentaje de retrasos en el pago o la falta de pagos en las ventas a plazo.

Hasta fechas recientes, la práctica más extendida consistía en aceptar la ocurrencia de este riesgo bajo una probabilidad, desconocida, y cuando se materializaba el retraso o la falta de pago se procedía a provisionar o recurrir a cauces legales en los casos más severos.

Afortunadamente, la inquietud, de los gestores comerciales y de los responsables de las entidades, ha empujado el empleo de técnicas más afinadas, fiables, cuantificables y fuertes de valorar la decisión de la concesión o no de un crédito comercial en función de los riesgos y rentabilidades que se toman.

La gestión efectiva, es el principal factor para que paulatinamente se haya despertado el interés entre las entidades comercializadoras de electrodomésticos. En particular, estas entidades deben realizar una gestión del crédito comercial basada en una valoración objetiva que les permita tomar decisiones en lo referente a:

- Repercusión del riesgo de la falta de pago en las cuentas por cobrar, flujos de fondos de entrada, medición de la sensibilidad ante el volumen de exposiciones.
- Asignación de una clasificación crediticia de los clientes en categorías homogéneas según su ranking o probabilidad de incumplimiento abandonar/entrar en nichos de mercado es decir, clasificación de segmentos de clientes según su rentabilidad.
- Definición de políticas comerciales diferenciadas entre clientes.
- Aumentar/disminuir el crédito concedido, modificación de las condiciones de cobro.
- Identificación de patrones específicos de riesgo.

1.2.10.1 FACTORES DE INCIDENCIA EN LA ACEPTACIÓN DE TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DESARROLLADAS EN EL MANEJO DE LA CARTERA DE CLIENTES.

Los factores que a lo largo del tiempo determinan que una entidad acepte la necesidad de invertir en técnicas y metodologías mas desarrolladas para el manejo de su cartera de clientes son:

- Volumen y diversidad de la cartera de clientes.
- Tipologías de clientes que determinan segmentos en la cartera.
- Porcentaje de clientes buenos y malos pagadores.
- Incremento de la financiación mediante fondos externos.
- Desfases entre los flujos de caja previstos a consecuencia de la no materialización de los fondos previstos en el desarrollo de la actividad comercial de venta.
- Problemas de liquidez de la compañía.
- Significado del costo por falta de pagos, incluyendo los costos administrativos generados por el tiempo incurrido en la gestión del incumplido y de su posible recuperación.
- Incremento de la dotación de provisiones por no pagar.

Estos factores se concentran en dos motivos, la complejidad de la cartera y los costos e inconvenientes derivados de la ocurrencia del riesgo asumido. Esta concepción del riesgo de crédito comercial y de cualquier otro riesgo que afecte a la compañía trae repercusiones al negocio, que sino se identifican y cuantifican pueden afectar a la supervivencia de la empresa.

1.2.10.2 MODELOS DE CALIFICACIÓN CREDITICIA.

Con el objetivo de cubrir las necesidades de medidas cuantitativas y objetivas que permitan emprender una gestión precisa, las herramientas y técnicas aplicadas en el crédito comercial se ha buscado el apoyo en metodologías, las cuales han permitido la elaboración de los llamados modelos de calificación crediticia. El resultado que se exige a estos modelos es la evaluación de la cartera de clientes actuales y de clientes potenciales en términos de capacidad de pago mediante la asignación de una calificación crediticia. Ésta permite hacer frente a las primeras decisiones de crédito comercial en cuanto a la admisión o denegación de un cliente nuevo o de mantenimiento de uno preexistente.¹²

¹²Antonio Velásquez Barroso Director del Área de Risk Management Practice de Ernst & Young. Metodologías y Herramientas de Gestión del Riesgo de Crédito. Modelos de Calificación Crediticia. www.ey.com/global/download.nsf/Spain.

Evidentemente, el tratamiento de la admisión o rechazo de una venta mediante una calificación crediticia no es un hecho nuevo. El cual consiste en hacer uso de la información interna disponible del cliente, bien por disponer de ella, o bien bajo petición previa en caso de nuevos clientes.

El último paso en la obtención del modelo, es la probabilidad de que el cliente no haga frente a sus obligaciones, y que se conoce como la probabilidad de incumplimiento. Esta opción supone la realización de un estudio del historial del cliente, en la cual se tendrá a disposición uno de los dos parámetros necesarios para la medición del riesgo de crédito comercial y la calidad del riesgo.

Tanto la cantidad, como la calidad, son dos indicadores fundamentales para la toma de decisiones de la administración. Al aceptar un nuevo cliente o acordar una nueva venta, la calidad y la cantidad permitirá comprobar si se ajusta a los niveles y estrategias marcadas por los responsables oportunos. En este sentido, la calidad dependerá del nivel de tolerancia o probabilidad máxima de incumplimiento aceptable y la cantidad vendrá marcada por el producto que se esté financiando y las condiciones pactadas con el cliente.

1.2.10.3 SISTEMA DE ADMISIÓN DE CLIENTES.

La elaboración del modelo se requiere de una sistemática, precisión y mejora de la información de clientes que sirve para la puesta a punto de las bases de datos internos. El proceso conlleva por tanto, la revisión, actualización y en muchos casos, la ampliación con nuevos datos de las bases de datos de clientes. Este hecho, además de ser un requisito para la elaboración del modelo, enriquece la información para la administración óptima de la empresa, lo que permite:

1. La sistematización y rutina de recogida de información de clientes.
2. Los datos requeridos para la administración comercial que incluya la valoración crediticia del cliente, exceden a la información recogida en los aplicativos contables, lo que contribuye a tener una visión más completa del cliente.
3. Base para la elaboración de sistemas de incidencias o mecanismos de alerta y detección de factores que afecten al cobro de las ventas.
4. Permiten la clasificación crediticia de los clientes en categorías homogéneas según su historial crediticio o probabilidad de incumplimiento.

5. La aplicación de políticas diferenciadoras en todo el ciclo crediticio de los clientes y realizar una separación de los mismos en base a una valoración del riesgo que suponen:

- Admisión: Niveles de rechazo, decisiones de precio de venta, definición de límites crediticios (modalidades, importe, plazos).
- Seguimiento: Sistemas de alerta, de seguimiento de límites, de información, administración comercial.
- Recuperación: Gestiones de cobro y reclamación.
- Facilita la determinación de los niveles de riesgo tolerables a través de los modelos de calificación crediticia.

1.2.11 NORMATIVA LEGAL DEL COMERCIO.

El comercio en El Salvador se ve obligado a cumplir diferentes aspectos legales, con la limitación que su aplicabilidad sea exacta y precisa, respetando términos de tiempo y condiciones impositivas al respecto. De acuerdo a las operaciones que realizan las entidades que comercializan electrodomésticos, están en la obligación de cumplir con las leyes mercantiles y tributarias. Por lo que a continuación se presentan los

artículos más relevantes de las leyes que están relacionados con su operatividad.

- Constitución de la República.

La Constitución Política de la República en el Art. 23 garantiza la libertad de administración de los bienes y derechos individuales de terminar los asuntos personales civiles o comerciales, por transacción o contrato según sea la voluntad individual.

- Código de Comercio.

El Código de Comercio en el libro cuarto, título VII, respalda las operaciones de crédito a través de artículos, prendas u otros bienes que se den para su posterior pago o pagos por cuotas, señalando que los créditos que no sean cumplidos, habiendo establecido un contrato de tiempo, pueden ser objeto de descuento si el vendedor así lo considera.

- Código Tributario.

La legislación tributaria a través del Código Tributario exhorta a los contribuyentes al cumplimiento de sus obligaciones conforme a la ley, en el Art.91 establece que todo contribuyente debe presentar la declaración jurada de sus impuestos, los cuales se obtienen de los ingresos generados por ventas de productos domésticos a los clientes.

En el Art. 139, exige la formalidad de llevar contabilidad para aquellas empresas de operaciones significativas o de ingresos de volumen considerable en el año, de igual forma exige la conservación de la documentación por cinco años, que a la vez, no solo sirve para cumplir con ésta ley sino también para remitirse a los antecedentes de la empresa, y evaluar el comportamiento financiero de los últimos años, pudiendo utilizar esa información para revisar el historial de las cuentas por cobrar.

Es importante mencionar que en el Art. 107 hace referencia a la documentación formal que debe emitir una empresa, como son las facturas, los comprobantes de crédito fiscal, las notas de remisión y otros, estableciendo sus requisitos formales en el Art. 114, como el nombre comercial, número de registro, número de contribuyente, nombre del contribuyente, entre otros requisitos que para respaldar la compra del cliente, además de asegurarse de declarar sus impuestos; lo cual es importante para el cliente, porque de esa forma se entrega la garantía de la responsabilidad de la empresa ante el producto que está vendiendo y de que la transacción es válida por tener efectos legales la documentación entregada.

En el Art. 151, las medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos están obligadas a declarar 1.5% del ingreso

mensual en concepto de dicho impuesto como un adelanto del entero a cuenta.

- Ley del Impuesto Sobre la Renta.

Cuando la empresa realiza transacciones de ventas al crédito, puede beneficiarse con el gasto que incurre por la generación de cuentas incobrables; esta figura se da cuando un crédito no ha sido abonado por un periodo mayor a un año, el empresario puede deducirse el monto equivalente a aquellas cuentas que se consideran incobrables para ese ejercicio según el Art. 31 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta.

- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta.

El artículo 12 del reglamento en mención establece que las utilidades percibidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la compra-venta, permuta o cualquier otra clase de enajenación de bienes muebles, podrán ser diferidas, si han sido obtenidas en operaciones de créditos cuyos plazos sean mayores a 24 meses, en la parte proporcional que corresponda al valor de las cuotas pendientes de cobro, siempre que medie contrato celebrado en forma legal el monto a diferir se agregará a la renta neta de los ejercicios subsiguientes en proporción al monto de las cuotas percibidas o devengadas en los ejercicios de imposición.

- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA).

La ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, obliga a la mediana empresa comercializadora de electrodomésticos a declarar todas las ventas que realice en concepto del giro del negocio, a través de la documentación antes mencionada, con la salvedad de poder deducir del impuesto a pagar IVA Débito Fiscal, el impuesto por reclamar IVA Crédito fiscal.

1.2.12 NORMATIVA TÉCNICA DEL CONTROL INTERNO.

El sector comercio es uno, de las tres grandes clasificaciones que determina el Ministerio de Economía para efectos de clasificar a las empresas en El Salvador, dicho sector se divide en subsectores que son:

- Comercio al por mayor; y
- Comercio al detalle.

Dado que las empresas dedicadas a la venta de muebles y electrodomésticos tienen muy definido su giro y sus productos son vendidos al por mayor y al detalle, por tal razón es necesario la implementación de un control interno dirigido al desarrollo de las operaciones.

1.2.12.1 IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí, con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas; aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que ésta sea más flexible y competitiva en el mercado.

Es necesario hacer un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones. Es por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras.

La adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo, pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es

conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos.

1.2.12.2 DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO.

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos incluidos en las siguientes categorías:¹³

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

¹³ Coopers & Librrand. Los Nuevos Conceptos del Control Interno. (Informe COSO). Sección Segunda. Pág. 15.

Completan la definición algunos conceptos fundamentales:

El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.

Al hablar del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como el plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica. Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

1.2.12.3 CONTROL INTERNO EN BASE A INFORME COSO.

Para realizar la evaluación de los riesgos de la cartera de clientes desde un enfoque de Auditoría interna se hará necesario tomar como referencia los componentes del informe COSO, el cual es una de las técnicas más utilizadas en la actualidad para evaluación del control interno en las empresas.

El denominado "INFORME COSO¹⁴" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING, creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

1. Asociación Americana de Contadores (American Accounting Association "AAA").

¹⁴ Comitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

2. Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.
(American Institute of Certified Public Accountants
"AICPA").
3. Instituto Ejecutor Financiero (Financial Executive
Institute "FEI").
4. Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal
Auditors "IIA").

1.2.12.4 MARCO INTEGRADO DE CONTROL.

Para el desarrollo de la investigación sobre instrumentos de control interno para la evaluación de riesgos en la cartera de clientes de las empresas comercializadores de electrodomésticos desde un enfoque de Auditoría interna, se tomará de referencia el control interno con base COSO, para lo cual se aplicarán los ocho componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos, los componentes son:¹⁵

- Ambiente Interno.
- Definición de Objetivos.
- Identificación de Eventos.
- Valoración de Riesgos.

¹⁵Mantilla B., Samuel Alberto (Traductor). ECOE EDICIONES. Control Interno Informe COSO sobre Administración de Riesgos del Emprendimiento. Cuarta Edición. Quinta Parte. Apéndice. Pág. No. 338.

- Respuesta al Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Seguimiento del Sistema de Control.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde algunos de los componentes afectan sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros.

Los ocho componentes forman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes de cada empresa, a estos componentes se suman tres objetivos importantes que son definidos por cada entidad de acuerdo a sus actividades y a sus políticas de operación. Estos objetivos están directamente relacionados con las categorías asignadas por la definición del Control Interno, dentro de las cuales se identifican como eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Para el caso de las empresas comercializadoras de electrodomésticos se pueden citar los siguientes objetivos:

- Disponer de la información adecuada de las políticas de crédito y que sean del conocimiento total al personal.

- Obtener resultados fiables de los procedimientos del control interno del proceso de otorgamiento de créditos.
- Cumplir con las políticas de la empresa y la legislación aplicada a los procedimientos establecidos en el área de créditos.

1.2.12.5 COMPONENTE I: AMBIENTE INTERNO.

El estudio de COSO establece a este componente como el primero de los ocho y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal en el área de concesión de créditos con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se fundamentan los demás componentes, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia del personal de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza, desarrolla el personal, la atención y dirección que le presta el consejo de directores.¹⁶

¹⁶ Mantilla B., Samuel Alberto (Traductor). ECOE EDICIONES. Control Interno Informe COSO sobre la Administración de Riesgos del Emprendimiento. Cuarta Edición. Segunda Parte. Capítulo II. Pág. No. 25.

INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS.

Tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros del departamento de cuentas por cobrar durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.

Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija el tono necesario a través de su empleo.

Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o requeridos; debilidad de la función de Auditoría; inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

COMPETENCIA DEL PERSONAL.

Se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal encargado de la concesión de créditos y los que evalúan todos los aspectos para determinar la capacidad económica de los clientes, así como el departamento de contabilidad. Debido a que

estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación e involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.

FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN.

Afecta cómo la empresa es manejada, incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios. Una compañía administrada formalmente puede controlar las operaciones ampliamente mediante el contacto cara a cara con los administradores claves. Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

Otros elementos que influyen en el ambiente interno se refieren a aspectos relacionados con: Estructura organizativa, delegación de autoridad y responsabilidad y políticas de recursos humanos. Tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos en el área de cuentas por cobrar.

1.2.12.6 COMPONENTE II: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.

Los objetivos deben existir antes que la administración pueda identificar los eventos potenciales que afectan su logro. La administración de riesgos del emprendimiento asegura que la administración tiene en funcionamiento un proceso para establecer los objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan y están alineados con la misión de la entidad y son consistentes con su apetito por el riesgo.

1.2.12.7 COMPONENTE III: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.

Se tienen que identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de la entidad, diferenciando entre eventos y oportunidades. Las oportunidades se canalizan hacia la estrategia de la administración o hacia el proceso de establecimiento de objetivos.

1.2.12.8 COMPONENTE IV: VALORACIÓN DE RIESGOS.

El cuarto componente del control, involucra la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para

identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la Organización como en el interior de la misma, relacionados con clientes.¹⁷

Para lo anterior, es indispensable primeramente el establecimiento de objetivos en el ámbito global del departamento de créditos de la empresas, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgos que amenazan su oportuno cumplimiento.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.

El proceso mediante el cual se identifica, analiza y se manejan los riesgos forma parte de un sistema de control efectivo. Para ello la Organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre el área de cuentas por cobrar y las demás áreas relacionadas y de éstas con el exterior. Desde luego los riesgos en el ámbito global incluyen no sólo factores externos sino también internos (interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad del personal; capacidad o cambios en relación con las responsabilidades de la Gerencia).

¹⁷ Mantilla B. Samuel Alberto (Traductor). ECOE EDICIONES. Control Interno Informe COSO sobre la Administración de Riesgos del Emprendimiento. Cuarta Edición. Segunda Parte. Capítulo III. Pág. No. 39.

ESTIMACIÓN DEL RIESGO.

Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Una vez identificados los riesgos al nivel de organismo y de programa/actividad, debe procederse a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

1. Una estimación de su frecuencia, o sea la probabilidad de ocurrencia.
2. Una valoración de la pérdida que podría resultar.

En general, aquellos riesgos cuya concreción esté estimada como de baja frecuencia, no justifican preocupaciones mayores. Por el contrario, los que se estima de alta frecuencia deben merecer preferente atención. Existen muchos riesgos dificultosos de cuantificar, que como máximo se prestan a calificaciones de "grande", "moderado" o "pequeño". Pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptuarlos rápidamente como "no medibles". En muchos casos, con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria.

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CONTROL.

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, la Dirección Superior y las Gerencias deben determinar los

objetivos específicos de control y con relación a ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes. Una vez que la Dirección y las Gerencias han identificado y estimado el nivel de riesgo, deben adoptarse las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán establecer los objetivos específicos de control del organismo, que estará adecuadamente articulado con sus propios objetivos globales y sectoriales. En función de los objetivos de control determinados, se seleccionarán las medidas o salvaguardas que se estimen más efectivas al menor costo, para minimizar la exposición.

DETECCIÓN DEL CAMBIO.

Todo organismo debe disponer de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, que pueda conspirar contra la posibilidad de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas. Una etapa fundamental del proceso de Valoración de Riesgos es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que el organismo desarrolla su acción. Un sistema de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.¹⁸

¹⁸ Coopers & Lybrand. Los Nuevos Conceptos del Control Interno. (Informe COSO). Sección Segunda .Pág. 28

Algunas de las condiciones que deben tener una atención particular son:

- Cambios en el contexto externo: Legislación, reglamentos, programas de ajuste, tecnología, cambios de autoridades, etc.
- Crecimiento acelerado: Un organismo que crece a un ritmo demasiado rápido está sujeto a muchas tensiones internas y a presiones externas.
- Reorganizaciones: Generalmente significan reducciones de personal que ocasionan, si no son racionalmente practicadas, alteraciones en la separación de funciones y en el nivel de supervisión.
- Creación del sistema de información o su reorganización: Puede llegar a generar un período de exceso o defecto en la información producida, ocasionando en ambos casos la probabilidad de decisiones incorrectas.

1.2.12.9 COMPONENTE V: RESPUESTA AL RIESGO.

La administración selecciona la respuesta al riesgo -evitar, aceptar, reducir, o compartir el riesgo- desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con las tolerancias al riesgo y con el apetito por el riesgo que tiene la entidad.

1.2.12.10 COMPONENTE VI: ACTIVIDADES DE CONTROL.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.¹⁹

SEPARACIÓN DE TAREAS Y RESPONSABILIDADES.

Las tareas y responsabilidades esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes. El propósito es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura organizacional en el departamento de crédito, ventas y áreas relacionadas a estas.

¹⁹ Mantilla B., Samuel Alberto (Traductor). ECOE EDICIONES. Control Interno Informe COSO sobre la Administración de Riesgos del Emprendimiento. Cuarta Edición. Segunda Parte. Capítulo IV. Pág. No. 59.

COORDINACIÓN ENTRE ÁREAS.

Cada área o subárea del organismo debe operar coordinada e interrelacionadamente con las restantes. En un organismo, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que lo integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; si no que deban trabajar aunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los de la entidad.

DOCUMENTACIÓN.

La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, del área de ventas, crédito y contabilidad deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación. Toda entidad debe contar con la documentación referente a su Sistema de Control Interno y a los aspectos pertinentes de las transacciones y hechos significativos.

NIVELES DEFINIDOS DE AUTORIZACIÓN.

Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por funcionarios y empleados que actúen dentro del ámbito del área de créditos y contabilidad. La autorización es la forma idónea de asegurar que sólo se llevan adelante actos y transacciones que cuentan con la conformidad de la dirección.

Esta supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

REGISTRO OPORTUNO Y ADECUADO DE LAS TRANSACCIONES Y HECHOS.

Las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificados. Las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad.

ACCESO RESTRINGIDO A LOS RECURSOS, ACTIVOS Y REGISTROS.

El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas, quienes están obligadas a rendir cuenta de su custodia y utilización tanto del departamento de cuentas por cobrar como de contabilidad.

ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LAS TAREAS CLAVES.

Ningún empleado debe tener a su cargo, durante un tiempo prolongado, las tareas que presenten una mayor probabilidad de comisión de irregularidades. Los empleados a cargo de dichas tareas deben, periódicamente, abocarse a otras funciones. Si bien el Sistema de Control interno debe operar en un ambiente de solidez ética y moral, es necesario adoptar ciertas protecciones

para evitar hechos que puedan conducir a realizar actos reñidos con el código de conducta del organismo.

CONTROL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

El sistema de información debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de diversos tipos de transacciones llevadas a cabo en las áreas de cuentas por cobrar y contabilidad. El Sistema de Información debe ser flexible susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la Dirección en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes.²⁰

CONTROLES GENERALES.

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha en el área de clientes y concesión de créditos. También lo relacionado con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico administración de base de datos y otros.

²⁰ Coopers & Lybrand, Los Nuevos Conceptos del Control Interno. (Informe COSO). Sección Segunda. Pág. 72.

CONTROLES DE APLICACIÓN.

Están dirigidos hacia el "interior" de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, mediante la autorización, validación y evaluación adecuada. Desde luego estos controles incluyen las aplicaciones destinadas a interrelacionarse con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

CONTROL DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.

Los recursos de la tecnología de informar deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que el organismo necesita para el logro de su misión. La información que necesitan las actividades del organismo, es provista mediante el uso de recursos de tecnología de información. Las actividades de control general de la tecnología de información se aplican a todo el sistema de información incluyendo la totalidad de sus componentes, desde la arquitectura de procesamiento, es decir grandes computadoras, mini computadoras y redes, hasta la gestión de procesamiento por el usuario final.

1.2.12.11 COMPONENTE VII: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Debe identificarse capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite al personal cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar la entidad. Se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarios para la toma de decisiones y la información externa de negocios.²¹

También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente.

Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, los mismo que cómo sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás y deben tener un medio de comunicación de la información significativa, así como también necesitan comunicación efectiva con las partes externas, tales

²¹ Mantilla B., Samuel Alberto (Traductor). ECOE EDICIONES. Control Interno Informe COSO sobre la Administración de Riesgos del Emprendimiento. Cuarta Edición. Segunda Parte. Capítulo V. Pág. No. 71.

como clientes, proveedores, reguladores y accionistas. Los elementos que integran este componente son:

INFORMACIÓN.

Está fuera de discusión la importancia de este elemento durante el desarrollo de las actividades, la información tanto generada internamente como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es también parte esencial de la toma de decisiones.

A. SISTEMAS INTEGRADOS A LA ESTRUCTURA.

No hay duda que los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones. Sin embargo se observa una tendencia a que éstos deben apoyar de manera contundente la implantación de estrategias.

B. SISTEMAS INTEGRADOS A LAS OPERACIONES.

En este sentido es evidente cómo los sistemas son medios efectivos para la realización de las actividades de la Empresa.

C. LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Esto es tan trascendente que constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de

las empresas. La información, para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características:

1. Relevancia del contenido,
2. Oportunidad,
3. Actualización.
4. Exactitud y accesibilidad.

En la medida que los sistemas de información apoyan las operaciones, en esa misma medida se convierten en un mecanismo de control útil al momento de evaluar el área de crédito.

COMUNICACIÓN.

Deben existir adecuados canales para que el personal de un área específica conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de información indispensable para la Gerencia, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. En relación con los canales de comunicación con el exterior, éstos son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa clientes, proveedores, contratistas, entre otros.

1.2.12.12 COMPONENTE VIII: SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la Gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas del área de cuentas por cobrar y créditos.²²

Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de riesgos existentes y del grado de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.

Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante, ya que ellos son quienes deben concluir si el

²²Coopers & Lybrand. Los Nuevos Conceptos del Control Interno. (Informe COSO). Sección Segunda .Pág. 93.

sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige. Sobre estas actividades se pueden mencionar ejemplos como:

- La tendencia de la efectividad del sistema de control del área de crédito y cuentas por cobrar obtenida en el día con día (autorizaciones, aprobaciones, manejo de excepciones, preparación de reportes).
- Verificaciones de registros contra la existencia física de los recursos.
- Análisis de los informes de auditoría, contaduría, reporte de deficiencias, auto-diagnósticos y otros referidos a dichas áreas.
- Comparación de información generada internamente con otra preparada por entidades externas.
- Juntas de trabajo y de evaluación en las que se traten asuntos relacionados con problemas de operación asociados (directa o indirectamente) con la efectividad de los controles del área de crédito y clientes.
- Detección de fraudes u otros actos indebidos perpetrados por el personal o por terceros.

1.2.12.13 EVALUACIONES INDEPENDIENTES.

Este tipo de actividades también proporciona información valiosa sobre la efectividad de los sistemas de control. Desde luego las ventajas de este enfoque son que tales evaluaciones tienen un carácter independiente, que se traduce en objetividad y que están dirigidas respectivamente a la efectividad de los controles y por adición a la evaluación de la efectividad de los procedimientos de supervisión y seguimiento del sistema de control.

La supervisión y seguimiento de los sistemas de control mediante las evaluaciones correspondientes, pueden ser ejecutadas por el personal encargado de sus propios controles (auto evaluación), por los Auditores Internos (durante la realización de sus actividades regulares, por Auditores Independientes, y finalmente por especialistas de otros campos.

La metodología de evaluación varía en un rango amplio que va desde cuestionarios y entrevistas hasta técnicas cuantitativas y otras más sofisticadas. Sin embargo, lo verdaderamente importante es la capacidad para entender las distintas actividades, componentes y elementos que integran un sistema de control, ya que de ello depende la calidad y profundidad de las evaluaciones.

1.2.12.14 NORMATIVA TÉCNICA FINANCIERA.

En el área de Cuentas por Cobrar es necesario tener presente que se debe contar con un sistema de control interno que sea conveniente y acorde con las necesidades particulares de las empresas. Algunas de las recomendaciones importantes para lograr un buen control interno de las cuentas por cobrar son:

1. Las labores del encargo del auxiliar de cuentas por cobrar deben ser independientes de otras funciones de custodia y registro.
2. Evitar que aquellas personas que manejan ingresos antes de su registro inicial o las que manejen cheques ya firmados, no intervengan en las siguientes labores:
 - a) Todas las funciones de efectivo.
 - b) Manejen los auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar.
 - c) Manejen o autoricen facturas y notas de crédito y su documentación correspondiente.
 - d) Manejen documentación comprobatoria base de las facturas.
 - e) Verificación de los totales de ventas y otros créditos.
 - f) Preparen, sumen, comprueben y autoricen los registros en el diario general.
 - g) Intervengan en el registro final o sea su pase al mayor.
 - h) Autoricen bajas de cuentas incobrables.

3. Si hay más de un empleado encargado del auxiliar de cuentas por cobrar, habrá que cambiarlo de sección o de responsabilidad ocasionalmente. La rotación de personal permite la rotación de la responsabilidad.
4. La persona responsable de otorgar crédito debe estar separada de las secciones y personas encargadas de :
 - a) Departamento de crédito.
 - b) Encargado del registro auxiliar de cuentas por cobrar.
 - c) Caja.
5. Deberán establecerse políticas par la autorización de líneas de crédito por personal debidamente autorizado y facultado, por escrito.
6. Las políticas de cobranza serán de acuerdo con las condiciones del mercado y el giro de la entidad.
7. Las notas de crédito deberán estar siempre soportadas por la documentación comprobatoria y deben incluir autorización del personal facultado.
8. Respecto a las notas de crédito deben:
 - a) Ser numerados progresivamente.
 - b) Controladas o custodiadas tanto las usadas, como las pendientes de uso.
 - c) Autorizadas por personal ajeno al efectivo.

1.2.12.15 NORMATIVA TÉCNICA DE AUDITORÍA.

La investigación se basa en la práctica, en empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos y muebles para el hogar, en la evaluación de los riesgos que éstas corren por ventas a sus clientes, las pérdidas o falta de realización de su giro normal, son de aplicación a las Normas internacionales de Auditoría, las Normas Internacionales de Contabilidad en lo que sea necesario, otra normativa como Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS), Declaraciones Generales de Auditoría (SAS), políticas de control interno, políticas de créditos, etc.

Las Normas Internacionales de Auditoría establecen los lineamientos para la evaluación de riesgos y control interno en la NIA 400, que servirá como base para determinar la evaluación de riesgos en que se ubican los métodos de control interno de la cartera de clientes de la empresas, que por su giro de otorgar créditos merecen atención y cuidado en el desarrollo de sus actividades. Dicha norma considera los riesgos inherentes, de control y de detección desde un punto de vista de Auditoría, para el caso, su aplicación no difiere ya que el control interno de una empresa debe ser evaluado por un auditor y proponer soluciones a la gerencia.

De esa forma se le asignará un nivel de riesgo a la cartera de clientes en su conjunto, que represente para las empresas comercializadoras de electrodomésticos y se ubicarán de acuerdo a la clasificación determinada, haciendo uso de la tabla de interrelación de los componentes de riesgo que la Norma Internacional de Auditoría 400 sugiere.

El cuadro siguiente muestra como puede variar el nivel aceptable de riesgo de detección, basado en evaluaciones de los riesgos inherentes y de control.²³

CUADRO No. 1
MATRIZ DE EVALUACION DE RIEZGOS DE AUDITORÍA

		LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR CON RELACION AL RIESGO DE CONTROL ES:		
		ALTA	MEDIA	BAJA
LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR DEL RIESGO INHERENTE	ALTA	* LO MÁS BAJA	MÁS BAJA	MEDIA
	MEDIA	MÁS BAJA	MEDIA	MÁS ALTA
	BAJA	MEDIA	MÁS ALTA	LO MÁS ALTA

*Las áreas sombreadas en esta tabla se refieren al riesgo de detección.

Los criterios para la evaluación de riesgos se determinarán en el transcurso de la investigación y se asignará un nivel de riesgos partiendo de los criterios a evaluar como: responsabilidad, capacidad de pago, entre otros.

²³Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC). Normas Internacionales de Auditoría 400. Pág. 116.

Las Normas Internacionales de Contabilidad comprenden el marco técnico contable, siendo los clientes una parte muy importante en la empresa y conformando las cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de electrodomésticos, se pueden clasificar como activos corrientes y como activos no corrientes, dependiendo del plazo al que se le haya generado el crédito a la persona.

También la NIA 300 que trata sobre planeación, sugiere que el Auditor deberá planear el trabajo de Auditoría de modo que la Auditoría sea desempeñada en una manera efectiva. La planeación adecuada del trabajo de auditoría ayuda a asegurar que se presta atención adecuada a áreas importantes de la Auditoría, que los problemas potenciales son identificados y que el trabajo es completado en forma expedita. La planeación también ayuda para la apropiada asignación de trabajo a los auxiliares y para la coordinación del trabajo hecho por otros auditores y expertos.²⁴

La NIC 1²⁵ en el párrafo 57, clasifica los activos corrientes, en el cual establece que serán aquellos que sean realizables a menos de 12 meses, considerando en el párrafo 63, que la empresa debe clasificar los préstamos a largo plazo, incluso aquellos que sean liquidables en el transcurso de esos 12 meses, por lo

²⁴Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC). Normas Internacionales de Auditoría 300. Pág. 82.

²⁵Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) Normas Internacionales de Contabilidad 1-2003, Presentación de Estados Financieros.

tanto, que aquellos mayores a ese plazo, serán indiscutiblemente de carácter no corriente, razón por la cual recibirán un tratamiento contable diferente.

Por otra parte la NIC 12, considera las utilidades diferidas, figura que se da cuando las empresas otorgan créditos a más de 24 meses, obteniendo ingresos por dicho crédito a períodos pactados con el cliente, éste período se encuentra amarrando a la salvedad del Código Tributario, que se deben declarar todas las ventas menores a ese lapso (24 meses).²⁶

Las empresas comercializadoras de electrodomésticos y muebles para el hogar, también incurren en costos por intereses al realizar ventas al crédito, aunque esto dependerá de las políticas de crédito o de la forma en que se haya pactado la venta con el cliente, para el caso si la venta es al crédito y se ha pactado con intereses, según la NIC 23²⁷, la empresa deberá reconocer el gasto adicional en el que se incurre por los intereses generados por las ventas a corto o largo plazo.

²⁶Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Normas Internacionales de Contabilidad 12-2003, Impuesto a las Ganancias.

²⁷Consejo del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Normas Internacionales de Contabilidad 23-2003, Costos por intereses.

CAPÍTULO II METODOLOGÍA Y DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

2.1.1 TIPO DE ESTUDIO.

El tipo de estudio que se realizó dio lugar, a la utilización del método hipotético deductivo, que inicia con la identificación de un problema del ramo comercial de electrodomésticos, seguido de el desarrollo detallado de la investigación a través de la recopilación adecuada de información e instrumentos de recolección de datos y la realización de un estudio del control interno retomando los elementos del informe COSO, con la finalidad de recomendar soluciones para disminuir la falta de controles internos adecuados en la cartera de clientes de las medianas empresas en estudio.

2.1.2 UNIDADES DE ANÁLISIS.

Las unidades de análisis tomadas para la realización de la investigación, fueron en primer lugar las empresas en su

contexto, en segundo lugar el departamento de créditos que es el encargado de vigilar el cumplimiento de las cuentas por cobrar y la actualización de la misma, a través de métodos de control que son utilizados para mantenerla en libre circulación; también el departamento de contabilidad, ya que se tomó como parámetro de la investigación, la información financiera procesada y actualizada por dicho departamento a fin de establecer los niveles de riesgo que representa la falta de control para las empresas en sus operaciones.

2.1.3 UNIVERSO Y MUESTRA.

2.1.3.1 UNIVERSO.

El universo sobre el que se realizó la investigación esta conformado por medianas empresas que se dedican a la venta de artículos electrodomésticos y muebles para el hogar, ubicadas específicamente en la zona metropolitana de San Salvador, para lo cual se tomó como base los datos proporcionados por la alcaldía municipal de San Salvador y el Registro de Comercio.

(Anexo N° 3)

2.1.3.2 MUESTRA

En la muestra que se obtuvo en la investigación se aplicó el método aleatorio simple, debido a que la cantidad de empresas en estudio, es considerable se estableció una muestra haciendo uso de una fórmula estadística, para la obtención de una muestra finita de forma apropiada.

La fórmula que se utilizó para la determinación del tamaño de la muestra fue la siguiente:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza.

N: Tamaño del universo.

P: Probabilidad de éxito.

Q: Probabilidad de fracaso.

e: Tasa de error muestral.

Para el cálculo de la muestra se consideró un nivel de confianza de 95%, equivalente a un valor de $Z = 1.96$, estableciendo como probabilidad de éxito el 70%, ya que el trabajo tiene en su contexto datos reales que son de utilidad para los empresarios

en el desarrollo de las labores cotidianas y en la evaluación de los auditores internos, como probabilidad de fracaso se estableció un 30% aceptando dicho valor, como la probabilidad mínima de éxito, el 8% es la tasa de error aceptable con el resultado de la muestra, para una población de 62 empresas identificadas en el área de San Salvador.

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.70) (0.30) (62)}{(62-1) (0.008)^2 + [(1.96)^2 (0.70) (0.30)]}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.21) (62)}{(61) (0.0064) + (3.8416) (0.21)}$$

$$n = \frac{50.0176}{0.3904 + 0.8067}$$

$$n = \frac{50.0176}{1.1971}$$

$$n = 41.78$$

n = 42 Empresas del área metropolitana de San Salvador.

Las cuales fueron seleccionadas al azar de un total de la población de 62 medianas empresas, para hacer uso de la encuesta.

2.1.4 INVESTIGACIÓN.

2.1.4.1 BIBLIOGRÁFICA.

Se ha utilizado bibliografía que trata sobre el tema expuesto, a fin de que permita enriquecer a los empresarios, empleados y clientes del sector comercial de electrodomésticos. Entre la bibliografía consultada se puede mencionar: libros con textos similares y adherentes al tema, trabajos de graduación ubicados en bibliotecas, periódicos de mayor circulación en el país, enciclopedia electrónica Encarta e información de Internet.

2.1.4.2 DE CAMPO.

Dentro de la investigación de campo se consideró a las medianas empresas que comercializan artículos domésticos, situadas en la zona metropolitana de San Salvador, lo que incluye también a los propietarios, contadores y empleados relacionados de forma directa con el área encargada de otorgar créditos, para poder conocer los controles internos que utilizan para evaluar los riesgos de sus carteras de clientes. Sobre estas unidades de análisis se realizó una investigación comprensiva y analítica para obtener resultados confiables y reales.

2.1.4.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Considerando la disponibilidad de recursos y el tipo de investigación realizada, se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de información primaria:

- Encuesta:

Esta técnica fue aplicada haciendo uso del cuestionario, para recolectar información de empresas objeto de estudio en la investigación, específicamente con el personal encargado directamente del otorgamiento de créditos a los clientes de dichas entidades. (Anexo N° 2)

- Entrevista:

Esta técnica fue realizada para la recolección de información relacionada con la cartera de clientes, la cual se llevo a cabo en la empresa modelo tomada como referencia para el desarrollo de la investigación, cuyo giro principal es la comercialización de electrodomésticos. (Anexo N° 5)

2.2 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

El procedimiento que se desarrolló para la tabulación de los datos obtenidos después de pasar las encuestas, fue realizado en forma computarizada para la obtención de un resultado más seguro y exacto, por tratarse de un volumen de datos considerable, esta información fue procesada en Excel a través de hojas de cálculo en donde se registró la información. (Anexo N° 4)

2.3 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación desarrollada, en empresas dedicadas a la comercialización de artículos electrodomésticos, de la zona metropolitana de San Salvador, referente a los controles internos que se realizan con las cuentas por cobrar, desde el momento del otorgamiento del crédito, hasta el control de los pagos de cada cliente, a través de la evaluación de riesgos de Auditoría.

2.3.1 GENERALIDADES DE VENTAS AL CRÉDITO EN EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS.

Por medio de la investigación desarrollada, representada en el cuadro No. 1, se determinó que un pequeño porcentaje del 17% de las personas que administran las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos son licenciados en Contaduría Pública y el 14% licenciados en Administración de Empresas, la experiencia con la que cuentan tales personas es notable, ya que un 38%, tiene más de seis años de experiencia en el ramo comercial. Las ventas realizadas por estas entidades son llevadas a cabo en gran mayoría brindando créditos, ya que el 100% de éstas dependen del otorgamiento de créditos, tomando en cuenta los periodos de tiempo para los clientes, los plazos de 6, 12, 18 y 24 meses.

Por otra parte el 57% no considera adecuado el otorgamiento de créditos superior a 24 meses, debido a la dificultad en la recuperación de los mismos, lo cual hace que la misma entidad tenga problemas de liquidez y solvencia en un momento dado; pero sin embargo por razones de la competencia existente en el mercado, a la mayoría de entidades que representa un 69% les interesa ganar clientes para poder vender artículos de uso domésticos, sin antes realizar un previo análisis, para poder

conocer el historial crediticio de la persona y la capacidad económica de pago.

CUADRO No. 1

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
1. Nivel Académico:		
Lic. en Contaduría Pública	7	17%
Lic. en Administración de Empresas	6	14%
2. Años de Experiencia:		
Más de 6 años	16	38%
3. ¿Realizan Ventas al Crédito?		
Si	42	100%
4. Plazos de Otorgamiento de Crédito.		
A 6,12,18 y 24 meses	42	100%
5. Ventas al Crédito a más de 24 meses.		
No	24	57%
6. ¿Manejan políticas por escrito para el otorgamiento de crédito?		
No	29	69%

2.3.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO UTILIZADOS EN LA FASE DE ADMISIÓN DE CLIENTES, PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

De acuerdo al cuadro No. 2, se determinó que en las entidades encuestadas, cuyo giro principal es la venta de artículos de uso doméstico el 42% solicitan como requisito para realizar una evaluación de la capacidad económica y decidir el otorgamiento de créditos a los clientes, el de la constancia o certificado de sueldo, con el fin de verificar la capacidad económica ante el cumplimiento de obligaciones, el cual es uno de los criterios fundamentales que es utilizado, por el 51% de las empresas y que

de acuerdo a los elementos de control interno del informe COSO, el personal competente encargado de la concesión de créditos y los que evalúan todos los aspectos para determinar la capacidad económica de los clientes, deben tener los conocimientos y habilidades necesarias para tomar la decisión de asignación de crédito.

Dependiendo del cumplimiento de obligaciones por parte de los clientes, son clasificados por los criterios que la Administración toma en consideración como clientes de categoría "A" y que de acuerdo a los resultados, es mínimo el porcentaje, es decir un 31% de entidades cuentan con clientes que cumplen en el plazo establecido. Para el registro de la cartera de clientes un 55% de las empresas, manifestó que no mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y de los documentos que los respaldan, como los contratos de venta, tarjetas de control de pagos de clientes, los cuales tampoco son comprobados de forma periódica con las cuentas de control.

También el 57% señaló que no guardan dichos registros en un lugar seguro bajo llave y cuidados de una persona que no maneje la caja, lo cual indica que más del 50% de las empresas no resguardan adecuadamente la documentación que respalda las actividades desarrolladas en relación a la cartera de clientes y como consecuencia podría existir el riesgo que extravíen el

registro detallado de las cuentas por cobrar y no tener un dato oportuno, exacto y confiable de los clientes que se encuentran atrasados con el pago de sus obligaciones. Lo anterior es determinado de acuerdo al contenido de los elementos del informe COSO, en lo relativo al acceso restringido de los recursos, activos, registros y comprobantes, los cuales deben estar protegidos por mecanismos de seguridad y limitados a personas autorizadas, quienes deben de estar obligadas a rendir cuenta de su custodia y utilización tanto del departamento de cuentas por cobrar como de contabilidad.

Lo anterior indica la carencia de los sistemas de información y comunicación en la empresa, que influyen sobre la capacidad de la administración para tomar decisiones adecuadas de control, ya que es necesario se les transmita a los empleados relacionados directamente con las cuentas por cobrar, el papel que les corresponde desempeñar en lo relativo a segregación de funciones y responsabilidades individuales, porque es imprescindible que se cuente con información periódica y oportuna, que debe ser captada, procesada y transmitida, a fin de comunicar a tiempo la información relevante que se genere, para la elaboración de estados financieros.

CUADRO No. 2

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
7. Clasificación de Clientes: Categoría "A"	42	31%
8. ¿Cuáles son los métodos que utilizan para evaluar la capacidad de pago? Constancia de sueldo	40	42%
9. ¿Criterios que utilizan para vender? Capacidad Económica	42	51%
10. ¿Mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y los documentos de respaldo y son comparados periódicamente para la verificación de saldos? No	23	55%
13. ¿Se guardan los documentos por cobrar y los documentos de respaldo en un lugar seguro, bajo llave y fuera del alcance de quien maneje la caja y lleva los registros de documentos por cobrar? No	24	57%

2.3.3 APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN RELACIÓN A LOS ELEMENTOS DEL INFORME COSO.

Conforme al Cuadro No. 3, en las empresas del ramo del sector comercial de electrodomésticos, de la zona metropolitana de San Salvador, el 43% revela que las confirmaciones periódicas que se hacen con los clientes para verificar el atraso en las cuentas por cobrar, lo realizan cada 3 meses, lo cual es conveniente el periodo que utilizan, pero es muy poco el porcentaje de entidades que lo confirman, ya que entre más corto sea el tiempo en que se les recuerde a los clientes los atrasos en los pagos, se tendrán mejores resultados en lo que se refiere a los documentos vencidos. Un 52% de las entidades encuestadas no manejan con agilidad y oportunidad el registro de los documentos

por cobrar que se encuentran vencidos, lo cual provoca que no se tengan registros confiables, oportunos y adecuados, el elemento actividades de control conforme a COSO, indica que las transacciones o hechos deben registrarse en el momento de su ocurrencia, o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad.

Así como también un 55% no hace una revisión periódica de los documentos vencidos de cobro y además no se examina las causas de la falta de pago, lo cual pone de manifiesto que en más del 50% de las empresas no se utilizan controles internos de revisión periódica de los registros vencidos, los cuales de conformidad al los elementos del informe COSO, señalan que deben de estar dentro de las políticas que la Gerencia establezca para llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte del área de cuentas por cobrar y créditos, para tener un adecuado funcionamiento de dichos documentos.

De acuerdo a los resultados el 52% asegura que la revisión periódica de los documentos por cobrar es realizada por personas ajenas a su custodia. Lo que muestra que las entidades de este sector con un significativo porcentaje de 48% "no" implementan controles en las cuentas por cobrar. También el 57% declara que los auxiliares de cuentas por cobrar no son llevados por

personas diferentes a los que manejan los ingresos y egresos, lo cual indica el inadecuado funcionamiento de los controles en la cartera de clientes; de acuerdo a los elementos del informe COSO, debe de existir segregación de funciones, ya que las labores del encargo del auxiliar de cuentas por cobrar deben ser independientes para evitar la incompatibilidad de funciones y por ende evitaría los fraudes o malos manejos.

Cabe mencionar que el 60% pone de manifiesto que no hacen una verificación mensual de los auxiliares de cuentas por cobrar, que permita confrontarlos con el mayor general y realizar una clasificación de las cuentas que muestre la antigüedad de saldos. Lo anterior influye en gran medida en la deficiencia de los controles, ya que deben clasificarse adecuadamente, para que una vez procesados puedan ser presentados en informes y estados financieros confiables.

Razón por la cual se considera que la importancia de la implementación inmediata de controles es necesaria para disminuir los riesgos existentes en la cartera de créditos, con el propósito de tener una mejor administración de las cuentas por cobrar en las empresas comerciantes de artículos de uso doméstico, que garanticen un adecuado funcionamiento del personal en lo que respecta a la segregación de funciones; así

como también a controles y actividades que se desarrollan en el departamento de créditos, contabilidad y jefaturas.

CUADRO No.3

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
11. ¿Se manejan con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos? No	22	52%
12. ¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago? No	23	55%
14. ¿Se inspeccionan periódicamente los documentos por cobrar y sus colaterales por personas ajenas a su custodia? Si	22	52%
15. ¿Cuáles son los periodos que utilizan para confirmar con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar? Cada 3 meses	18	43%
16. ¿Los auxiliares de cuentas por cobrar, son llevados por personas diferentes a los que manejan los ingresos y egresos, la correspondencia recibida, embargue, facturación o créditos? No	24	57%
17. ¿Se verifica mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas, mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos? No	25	60%

CAPÍTULO III IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS EN LA CARTERA DE CLIENTES DE MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS.

La finalidad del presente documento es diseñar instrumentos de control interno de fácil aplicación y comprensión para evaluar los riesgos en la cartera de clientes a través de un departamento de Auditoría Interna, la administración de las medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos ó cualquier otro personal que posea la capacidad y los conocimientos técnicos para poder desempeñar esta función, ya que de esta manera se pretende contribuir a identificar y disminuir los riesgos existentes en el desarrollo de las operaciones, con el propósito de tener una mejor administración y control en las cuentas por cobrar.

Para describir y detallar la implementación de instrumentos de control interno para la evaluación de riesgos en la cartera de clientes, se hará a partir del supuesto de la existencia de una entidad perteneciente al sector comercial de electrodomésticos que ha sido tomada como referencia para el desarrollo de un caso práctico que se espera sirva de perfil para cualquier empresa perteneciente al mismo sector que desee implementar dichos

instrumentos basados en los componentes de control interno del informe COSO.

Los instrumentos sugeridos para una evaluación de control interno son: El levantamiento de procesos relacionados con las transacciones de la cartera de clientes, identificación de los factores de riesgos, programa de verificación o check list, una matriz de evaluación de factores de riesgo, matriz de identificación de riesgos y la matriz de análisis y ponderación de los factores de riesgo en base a los riesgos de Auditoría.

3.1 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.

3.1.1 OBJETIVO GENERAL.

- Contribuir con el sector comercial de electrodomésticos en la evaluación de los riesgos de la cartera de clientes, a través de una propuesta que contenga instrumentos de control interno que permitan evaluar y mejorar las condiciones actuales y futuras, con una metodología acorde al funcionamiento y administración de cuentas por cobrar, las operaciones de la empresa, su solvencia y liquidez financiera.

3.1.2 OBJETIVOS ESPÉCIFICOS.

- Identificar los factores de riesgo relacionados con los componentes de control interno de una entidad, que permita evaluar su contexto de control en el desarrollo de sus operaciones comerciales.
- Proporcionar un instrumento de auto-evaluación de control interno, a través de un programa de verificación o check list, de los puntos críticos de control de una entidad, que determine el cumplimiento o no de sus operaciones.
- Poner a disposición de las medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos, una matriz de evaluación de factores de riesgos, que les permita identificar las fortalezas y debilidades del control interno, relacionados con la cartera de clientes y visualizar de forma cualitativa y cuantitativa el estado de control para su seguimiento.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO.

El trabajo del control interno debe ser ejecutado por la administración de la entidad como responsable directa, el cual debe ser supervisado por personal idóneo asignado por la Junta directiva, ya sea el departamento de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Consultores o una persona capacitada.

Un instrumento de control interno es un medio que permite identificar, evaluar y mejorar los puntos críticos de control relacionados con la cartera de clientes en su implementación; tal es el caso de un levantamiento de procesos relacionados con las transacciones de la cartera de clientes, identificación de los factores de riesgos, programa de verificación o check list, matriz de evaluación de factores de riesgo, matriz de análisis y ponderación de los factores de riesgo en base a los riesgos de Auditoría y la matriz de identificación de riesgos.

3.2.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS VINCULADOS A LA CARTERA DE CLIENTES.

Los procesos de la entidad son las actividades que desarrolla el personal para el alcance de los objetivos en su giro comercial.

Un proceso esta constituido por una serie de procedimientos segregados en pasos, desde el inicio donde se genera la información financiera hasta que se contabiliza, para el caso se incluye el proceso de ventas, análisis y concesión de créditos, cobros y registros contables.

La Administración, el Auditor Interno u otra persona que tenga los conocimientos y habilidades técnicas necesarias, para ejecutar el examen debe identificar los procesos a través de entrevistas con los responsables directos de la ejecución en cada departamento involucrado, éstos pueden presentarse a través de flujogramas o un manual de procedimientos, lo cual permitirá identificar las debilidades existentes y subsecuentes del control.

3.2.2 DETERMINACIÓN DE FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO.

Después de levantados los procesos vinculados con la cartera de clientes, se deben de analizar con el objetivo de identificar y determinar los factores de riesgo que se relacionan con los elementos del control interno COSO, lo cual se hará mediante herramientas diseñadas por la administración, auditoria interna,

Auditoría externa ó consultores, como el cuestionario, entrevista, observación directa de la administración en el desarrollo de las operaciones, etc., dichos factores permiten segregar la naturaleza de los procedimientos para su clasificación en la auto-evaluación.

Los factores de riesgo pueden ser de naturaleza interna o externa, ya que para una entidad los riesgos siempre son importantes independientemente de su origen, éstos siempre afectan la estabilidad de la entidad en el desarrollo de sus operaciones.

3.2.3 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN O CHECK LIST PARA LA AUTO-EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

Luego de identificar los factores de riesgos a evaluar, se procede a la elaboración de un programa de verificación o check list, que es un instrumento que permite dar una ponderación a los factores riesgo de la cartera de clientes, la cual se fundamenta en procesos, y componentes de control interno. Para su elaboración se debe evaluar los procedimientos de control interno que pueden afectar de forma significativa la información relacionada.

3.2.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS.

Una vez identificados y evaluados los factores de riesgo de la cartera de clientes a través del programa de verificación o check list, se elabora la matriz, la cual ayudará a la ejecución en el trabajo del auditor y/o a la administración para la auto-evaluación del control interno.

La matriz de los factores de riesgo muestra el control interno de la empresa, con base a características derivadas de los ocho componentes del enfoque COSO. Los cuales se separan en factores de riesgo que se evalúan por procesos con el fin de obtener resultados concretos y fiables que ayudaran a la entidad a descubrir sus fortalezas y debilidades que le permitan buscar un mecanismo adecuado para mejorar los procedimientos de control.

Para tener una mejor comprensión, se presenta la siguiente ilustración:

MATRIZ DE FACTORES DE RIESGO.												
PROCESOS/REFERENCIA	OCHO COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO FACTORES DE RIESGO IDENTIFICADOS EN LA ENTIDAD											TOTALES POR PROCESO
PROCESOS	AREA DE PONDERACION NUMERICA POR FACTOR DE RIESGO											CLASIFICACION DEL C.I.
	TOTALES DE LA PONDERACION											RESULTADOS
RIESGO PONDERADO DE CONTROL	NIVEL DE RIESGO	STATUS	RIESGO NUMERICO	RANGO	CLASIFICACION	Clasificación/Promedio porcentual						RESULTADOS
PONDERACION	NIVEL DE RIESGO	CLASIFICACION CUALITATIVA	RIESGO NUMERICO	RANGO NUMERICO	CATEGORIA							

3.2.5 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DEL CONTROL INTERNO.

El último paso es la elaboración de una matriz de identificación de riesgos para cada punto de control evaluado, que ha dado como resultado un "No cumplimiento" en el programa de verificación o check list, la cual presenta la medida de control interno operativa, la recomendación para mejorarlo y supervisarlo, de tal manera que se logre disminuir los riesgos de la cartera de clientes a través del fortalecimiento de las medidas preventivas y correctivas establecidas. Esta matriz puede ser apoyada por la matriz de identificación de riesgos, responsabilidades y recomendaciones por procesos relacionados a la cartera de

clientes, que fueron identificados en el levantamiento de procesos, ésta se presenta de manera mas detallada en el anexo No.10.

3.2.6 MATRIZ DE ANÁLISIS Y PONDERACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO, EN BASE A LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.

El análisis de los factores de riesgo permite cuantificar y cualificar el control interno de la entidad, de tal forma que sirven como instrumento de control para la prevención de amenazas y por ende incentivan la eficiencia y efectividad en las operaciones.

El riesgo de Auditoría esta determinado por el riesgo inherente, de control y detección. El riesgo inherente dependerá de la naturaleza del activo y de la estimación de quien realice la evaluación. El Riesgo de Control dependerá del resultado de la cantidad de actividades evaluadas de cumplimiento o no, del programa de verificación o check list. El riesgo de Detección es el riesgo de que los instrumentos de control aplicados no detecten las fallas en el control interno.

El riesgo de Auditoría está formado por la combinación de los tres anteriores y es el riesgo de que el auditor interno, la administración o persona que lleve a cabo la evaluación, pueda dar una opinión inapropiada acerca de la evaluación de los riesgos de control interno de la cartera de clientes. Este se obtiene de la evaluación de los riesgos inherente, de control y el de detección.

La evaluación de los factores de riesgo del negocio se separa de tal forma que se identifiquen con los riesgos de Auditoría tal como se muestra en el cuadro No. 1., además, es necesario consensar criterios, en tal sentido que dichos riesgos se consideren como un parámetro de medición para la ponderación de la importancia de los mismos en el negocio.

CUADRO No. 1

MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA

PONDERACION DEL REISGO DE AUDITROAIA		LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR DEL RIESGO DE CONTROL ES:		
		ALTA	MEDIA	BAJA
LA EVALUACIÓN DEL AUDITOR DEL RIESGO INHERENTE	ALTA	LEVE	BAJO	MEDIO
	MEDIA	BAJO	MEDIO	ALTO
	BAJA	MEDIO	ALTO	CRITICO

Las áreas sombreadas representan el riesgo de detección del auditor interno o de quien realice la evaluación.

3.3 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO.

Para el desarrollo del caso práctico se partió del supuesto de una entidad del sector comercial de electrodomésticos, en la cual se identifican y aplican los Instrumentos de Control Interno antes mencionados.

Al iniciar la evaluación de los riesgos de la cartera de clientes primero se debe conocer los antecedentes y generalidades de la entidad a evaluar; para ilustrarlo se parte del supuesto de una empresa denominada "ELECTRO 2005 S.A. de C.V.", la cual está legalmente constituida y actualmente desarrolla sus operaciones de comercio de electrodomésticos y se encuentra situada en la zona metropolitana de San Salvador, dicha entidad se ha tomado como referencia para el desarrollo del caso práctico, proporcionando la siguiente información:

3.3.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA EN ESTUDIO, ELECTRO 2005, S.A DE C.V.

Electro 2005, S.A. de C.V., es una empresa del sector comercio, en el área de ventas de artículos electrodomésticos, fundada el 11 de noviembre de 1977, iniciándose como persona natural, y en 1990 se conformó como sociedad anónima de capital variable, sus

actividades son actualmente la venta de productos para el uso doméstico, al crédito y al contado ofrecidos al mercado nacional.

El método que es utilizado por la entidad para contabilizar sus operaciones es el sistema de registro perpetuo, basado en sus ingresos para la distribución de sus utilidades, los métodos de control interno de la empresa se encuentran cimentados en el criterio de la experiencia de los administradores, pero debido a las nuevas exigencias en el mercado la empresa busca instrumentos que le ayuden a llevar un control interno efectivo que le permita evidenciar con claridad los procesos operativos, por lo cual se propone la aplicación de un método tomando como base los elementos del informe COSO.

Su actividad comercial es selectiva en la captación de sus clientes y se muestra racional al público en su accesibilidad de crédito. Para las condiciones de crédito la empresa ha establecido una cuota predeterminada para los distintos plazos, que pueden ser desde 6 meses hasta 2 años, sin tomar en cuenta una tasa porcentual de interés. El proceso es factible y se adapta a las condiciones económicas del cliente.

3.3.2 ANÁLISIS DE LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA ELECTRO, 2005 S.A. DE C.V.

La utilización de los elementos de COSO como herramienta de control para evaluar los riesgos en la cartera de clientes requiere evaluar los siguientes componentes:

- Ambiente Interno.
- Definición de Objetivos.
- Identificación de Eventos.
- Valoración de Riesgos.
- Respuesta al Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión.

Para el caso de la investigación se ha hecho uso del análisis de los ocho componentes de la administración de riesgos del emprendimiento por estar mejor segregados, ya que ayudarán a identificar con mayor claridad los factores de riesgo a los cuales se expone la empresa, presentándose en forma descriptiva a las condiciones actuales e ideales de Electro 2005, S.A. de C.V. Estos componentes se evaluarán a través de una segregación de puntos de control relacionados con cada uno, asignando una

ponderación porcentual para su medición cuantitativa y cualitativa.

3.3.2.1 AMBIENTE INTERNO.

El ambiente interno en la empresa en estudio está identificado en la conducta ética y moral del cumplimiento de las actividades que la Gerencia ha difundido al personal por departamento, el cual se hace a través de las reuniones de la administración con jefaturas y el personal subordinado, ya que la dirección no ha elaborado un código de comportamiento para el personal de cada departamento que genera información vinculada a la cartera de clientes.

En cuanto a la obligación por cumplir los objetivos de desempeño, cada jefatura se encarga de la supervisión del cumplimiento de los objetivos establecidos por la administración. La estructura organizacional de la entidad puede observarse en el organigrama de la empresa (Anexo No. 6), el cual sirve para determinar la efectividad en el flujo de información necesario para el desarrollo de las actividades, asimismo identificar la asignación de responsabilidad y autoridad.

3.3.2.2 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.

Los objetivos de la empresa ELECTRO 2005, S.A. de C.V., están en coordinación de la misión y la visión de la empresa.

VISIÓN:

- Llegar a ser un líder en el mercado de comercio de bienes electrodomésticos.

MISIÓN:

- Cumplir con las metas de ventas propuestas por la Administración, brindando la mejor atención eficiente y eficaz a nuestros clientes.

Objetivo General:

- Satisfacer las necesidades del consumidor, proporcionando la mejor calidad de artículos electrodomésticos, en relación a los avances tecnológicos y de la libre competencia.

Departamento de Ventas:

- Ofrecer a los clientes una atención personalizada, eficiente y eficaz, para la satisfacción de sus necesidades.

Departamento de Créditos y Cobros:

- Analizar desde una perspectiva interna y externa los créditos para su aprobación o denegación.

- Generar información oportuna de ventas al crédito de forma confiable y segura para la toma de decisiones.
- Efectuar cobros a clientes a fechas correspondientes antes de su vencimiento, para su oportuna actualización de datos y la obtención de información efectiva.
- Reportar información oportuna de las operaciones realizadas a la administración y al departamento de contabilidad.

Departamento de Contabilidad:

- Registrar de forma oportuna en base a principios de contabilidad la información concerniente a transacciones realizadas por el departamento de ventas y otras operaciones, para generar datos financieros confiables.
- Generar información financiera de las cuentas por cobrar de manera oportuna, confiable y razonable, en cumplimiento con normas internacionales de contabilidad.

3.3.2.3 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS.

Los eventos que pueden representar un riesgo para el logro de los objetivos determinados por la administración en el manejo de la cartera de clientes de ELECTRO 2005, S.A. de C.V., pueden ser de naturaleza externa o interna.

Factores Externos:

- El avance en la tecnología de los artículos electrodomésticos, hace que se vuelvan rápidamente obsoletos a las necesidades y demanda de los clientes.
- La competencia puede alterar las actividades de mercadeo, servicio y calidad en la evaluación de créditos.
- Los cambios económicos por la inflación tienen un impacto en las decisiones relacionadas con financiación, desembolsos de capital y expansión.

Factores Internos:

- La calidad del personal vinculado con ventas, créditos, cobros y contabilidad en relación a capacitación y motivación, pueden afectar el nivel de conciencia de control en las operaciones.
- La falta de segregación y delegación de responsabilidades y el acceso de los empleados a la información relacionada con ventas al crédito pueden generar poca seguridad del contenido de la misma.
- La falta de controles adecuados por parte de la entidad que permita verificar la actualización de la información que se está generando.

3.3.2.4 VALORACIÓN DEL RIESGO.

Para la empresa en estudio la valoración del riesgo puede identificarse primero en la definición de objetivos que aunque no están de forma escrita para cada departamento de ventas, créditos, cobros y contabilidad, si existen y son dados a conocer al personal a través de las jefaturas en sus reuniones periódicas, identificación de factores externos e internos que pueden afectar el logro de los objetivos en la cartera de clientes.

Los riesgos se analizan en base a la ejecución y logro de objetivos, de tal forma que no se vean afectados en su consecución y en base a los factores externos e internos que se identifiquen en las actividades que generan información para la cartera de clientes.

También se valoran a través de otros elementos, tales como:

- Manejo del cambio:

La entidad no cuenta con mecanismos definidos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades rutinarias que podrían afectarse por las variaciones económicas, operativas y contables, si no que trabajan en la medida que van surgiendo los cambios.

- Tecnología de información:

La entidad para el manejo de programas computarizados para facturación, manejo de tarjetas de control de pagos de clientes, registros de clientes, manejo de cartera de clientes en mora por antigüedad de saldos y registros contables, capacita al personal que va a realizar dichas actividades para que éstos puedan operar sin dificultad dichos programas.

3.3.2.5 RESPUESTA AL RIESGO.

La empresa ELECTRO 2005, S.A. de C.V., se prepara para la competencia en la investigación de precios y cuida su liquidez analizando ingresos y egresos al inicio del ejercicio, estableciendo como política sobrepasar el máximo del límite del presupuesto en ventas y como máximo un 10% en gastos. Asimismo se proyecta capacitar previamente al personal para que realice las funciones asignadas cuando éstos son nuevos e incentivarlos a través de comisiones por niveles de venta.

Por otra parte, se hace un análisis de la capacidad económica del cliente antes de concederle crédito, con el fin de disminuir en cierta medida el riesgo de no recuperación de los créditos concedidos. También se elabora reportes de pagos por

clientes a la fecha de vencimiento con el propósito de controlar la cartera de clientes morosos.

3.3.2.6 ACTIVIDADES DE CONTROL.

Las actividades de control se observan en las políticas y procedimientos llevados a cabo en los procesos de ventas a clientes nuevos y antiguos, análisis y concesión de créditos, cobros, seguimiento y actualización de la cartera de clientes.

3.3.2.7 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Las decisiones tomadas por la administración para los diferentes departamentos de ventas, créditos y contabilidad son comunicadas a las jefaturas para que posteriormente éstos las comuniquen a su personal a través de reuniones.
- Las decisiones de cada jefatura por departamento son comunicadas personalmente a cada empleado.
- Las aprobaciones de créditos son comunicadas a los clientes personalmente o vía telefónica.
- En cada reunión de las jefaturas con su personal se le permite al empleado, dar a conocer los problemas presentados en el desempeño de sus funciones, el cual se toma en cuenta

para perfeccionar dichos puntos, de tal manera que se mejoren las medidas de control.

3.3.2.8 SUPERVISIÓN.

ELECTRO 2005, S.A. de C.V. lleva controles de supervisión en los diferentes departamentos relacionados con la cartera de clientes, tal como los arqueos sorpresivos al efectivo, las conciliaciones de documentos por cobrar contra reportes del sistema, entrega de reportes de la cartera de clientes vigentes.

También cada departamento que genera información, la jefatura es la responsable de verificar que se esté cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos por la administración, que a la vez son supervisados por el administrador, los cuales entregan los reportes de las actividades evaluadas.

3.3.3 APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO A LA EMPRESA, ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.

La aplicación de los instrumentos de control interno permitirá identificar, evaluar y mejorar los puntos críticos de control

relacionados con la cartera de clientes de la empresa Electro 2005, S.A. de C.V.

3.3.3.1 LEVANTAMIENTO DE PROCESOS VINCULADOS A LA CARTERA DE CLIENTES.

Los procesos identificados en la empresa ELECTRO 2005, S.A. de C.V., que generan información necesaria para la cartera de clientes son los siguientes:

A. VENTAS AL CRÉDITO MENORES A \$100.00

- Clientes menores a 6 meses
- Clientes mayores a 6 meses

B. VENTAS AL CRÉDITO MAYORES A \$100.00

- Clientes menores a 6 meses.
- Clientes entre 6 meses y 24 meses.
- Clientes mayores a 24 meses.

C. DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS O ANALISIS DE CRÉDITOS.

- Clientes nuevos.
- Clientes antiguos.

D. CALIDAD DE CONTROL INTERNO

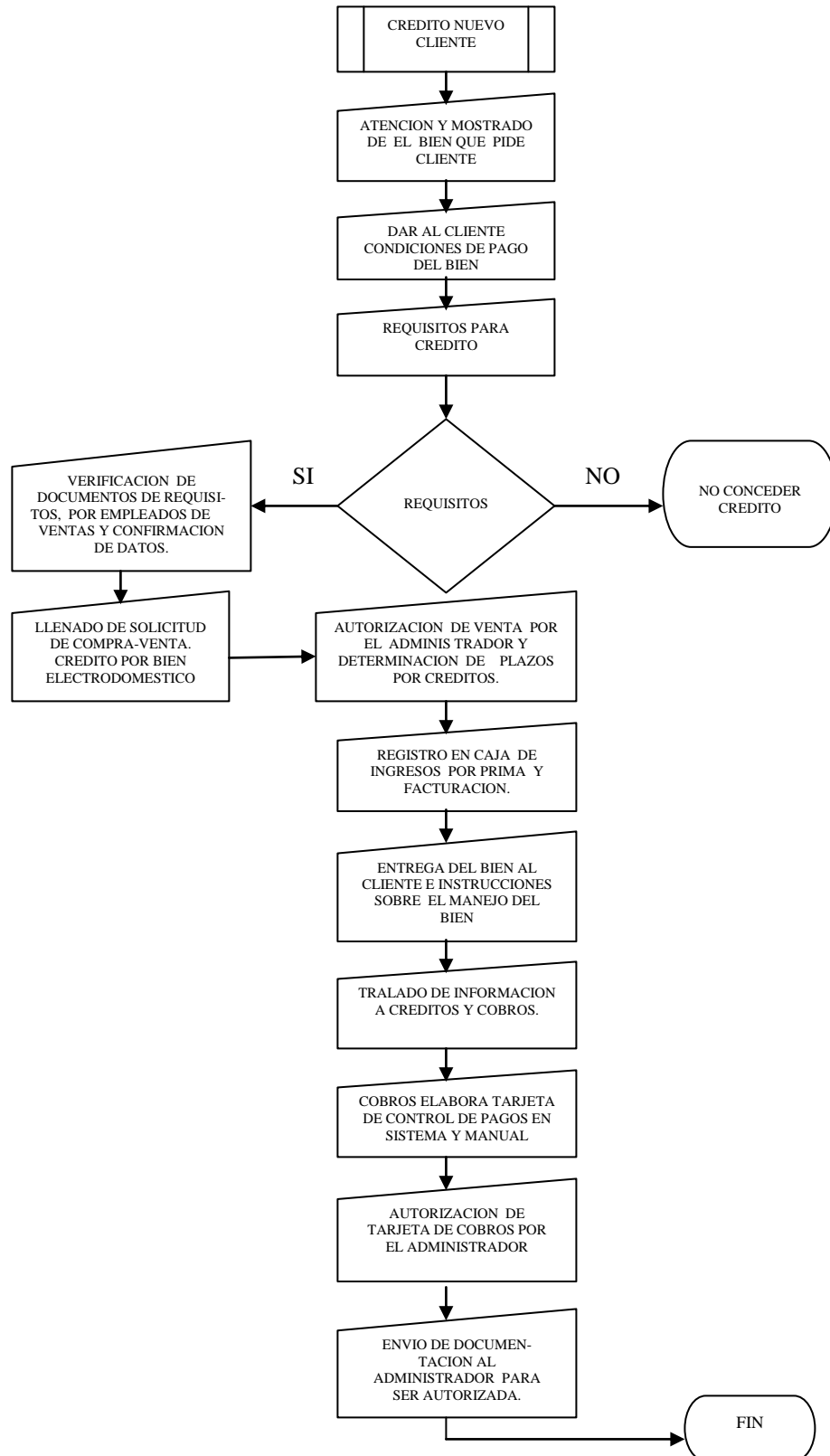
- Personal del departamento de créditos, ventas y Contabilidad.
- Participación de la gerencia.
- Seguimiento y actualización de la cartera.

Una vez determinados los procesos llevados a cabo por la entidad para obtener los datos en su cartera de clientes, se deben identificar cada uno de los pasos de cada proceso, determinados por la administración. Esta agrupación de actividades facilita la identificación de las principales fortalezas y debilidades del control interno, para buscar las soluciones y disminuir los riesgos que puedan afectar en la información financiera que se genera en la cartera de clientes.

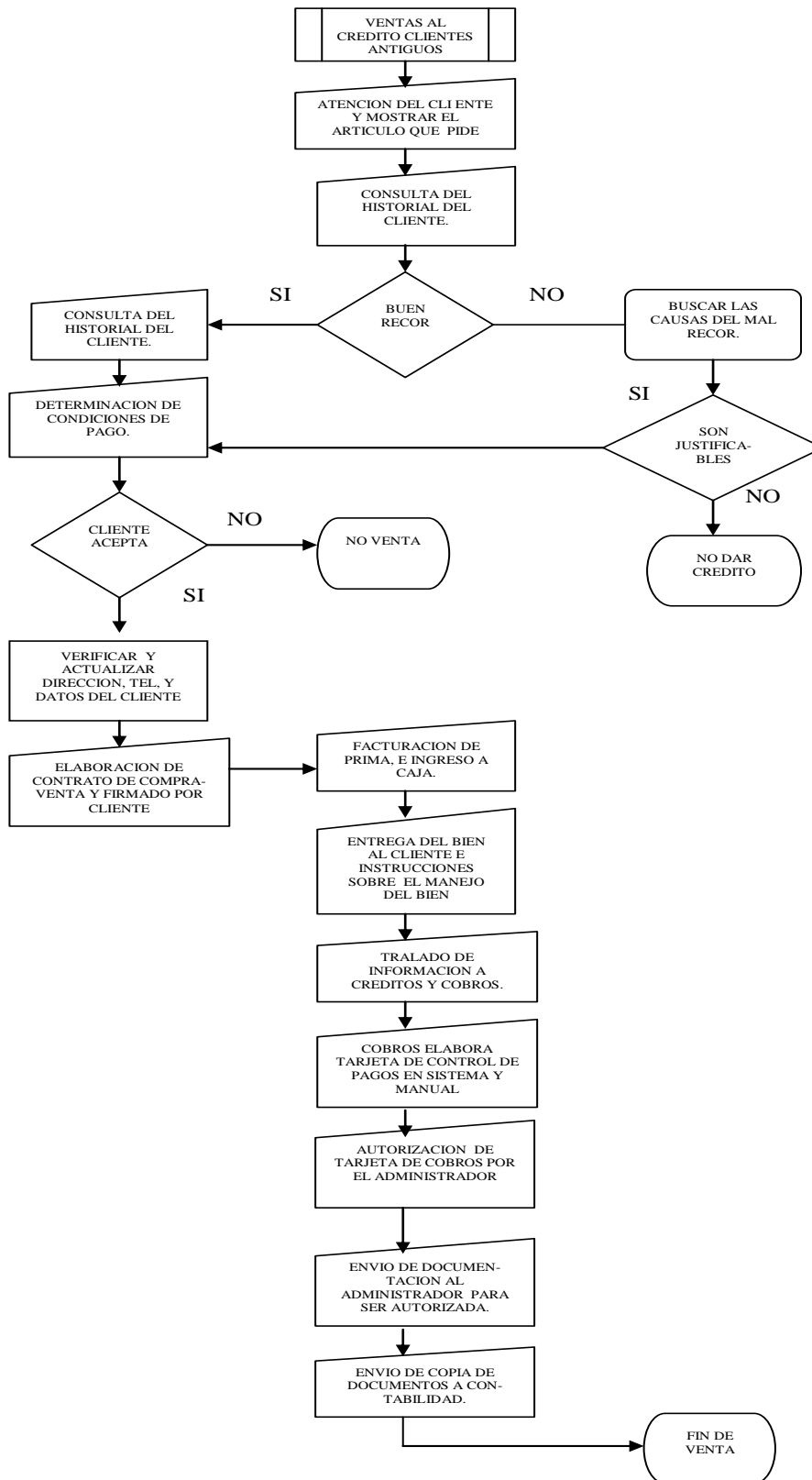
Los pasos pueden obtenerse a través guías de procedimientos a seguir elaborados por la administración en el proceso de ventas, análisis y concesión de créditos, cobros, actualización de cartera y contabilidad.

Este paso se detalla a través de los procesos operativos levantados en la empresa, que ha sido tomada como ejemplo para ilustrar la implementación de instrumentos de control interno (Anexo No. 7). Dichos procesos se presentan a continuación en forma de flujogramas:

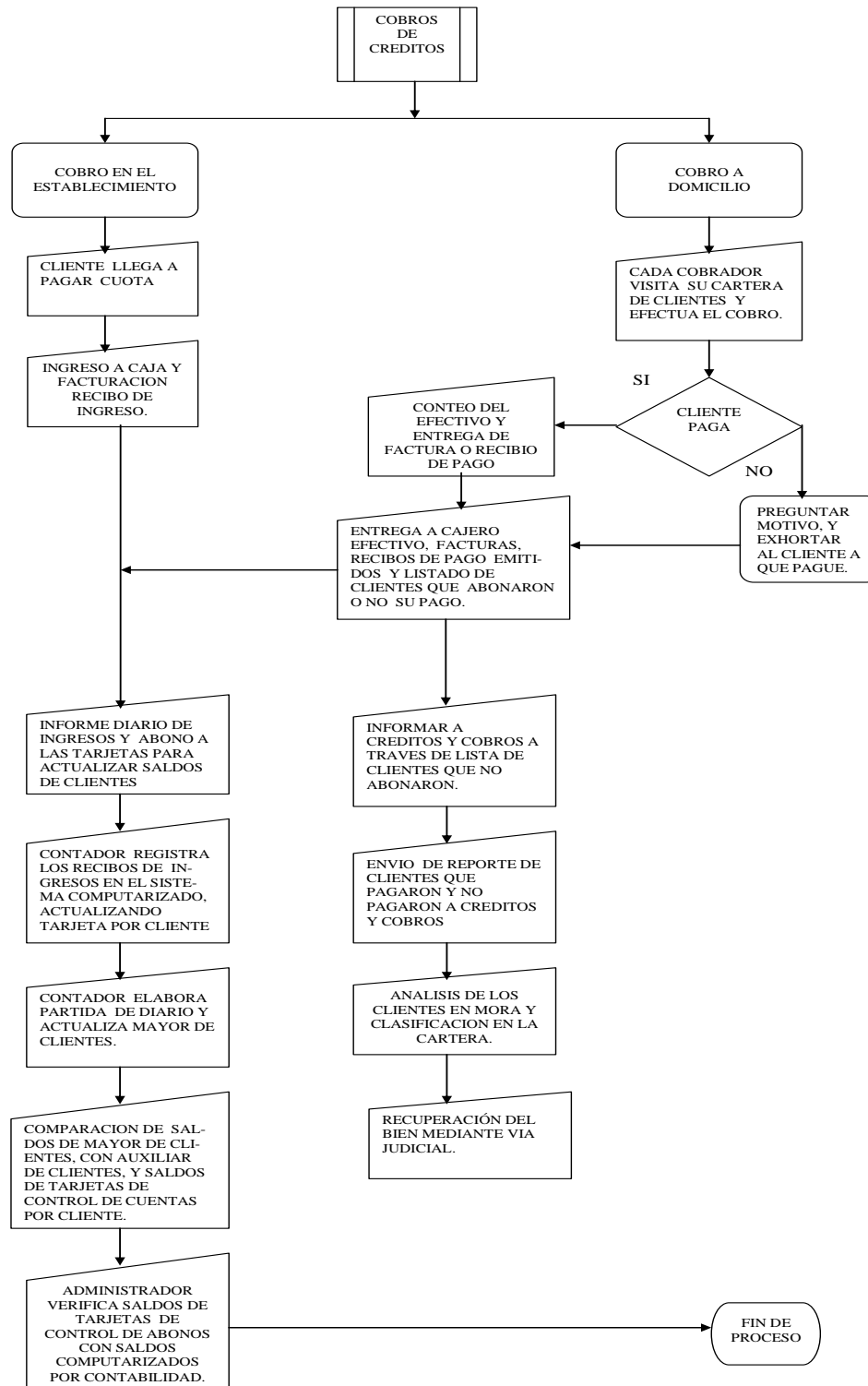
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE VENTAS AL CRÉDITO A CLIENTES NUEVOS.



**ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE VENTAS AL CRÉDITO A CLIENTES ANTIGUOS.**



ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBROS POR VENTAS AL CRÉDITO.



3.3.3.2 DETERMINACIÓN DE FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LOS COMPONENTES DE CONTROL INTERNO.

Los factores de riesgo de control interno se pueden identificar a través de herramientas diseñadas por la Administración o un Auditor Interno, tales como el cuestionario, levantamiento de procesos operativos o también por la observación de la administración en el transcurso de las operaciones. Para el caso se tomó como base para la determinación e identificación de los factores de riesgo las respuestas a las preguntas de la encuesta pasada a la entidad tomada como referencia, así como también a las demás empresas del sector comercial de electrodomésticos, ya que se considera la herramienta más adecuada para el caso práctico. (Anexo No. 8 y 9).

Los factores más importantes que deben ser analizados son los siguientes:

1. MERCADO O ENTORNO ECONÓMICO: Se considera un riesgo importante porque la empresa depende del nivel económico de los clientes que la visitan y que están dispuestos a comprar, a éstos elementos, se le agrega el nivel educativo del sector geográfico en que se encuentre situada la empresa.

2. EXTENSIÓN DEL NEGOCIO: Se considera un riesgo importante porque dependerá del tamaño de la empresa, el volumen de las operaciones que realice y la cantidad de clientes que ésta mantiene a lo largo del periodo contable.

3. IMPOSICIÓN DE RESULTADOS: Es un riesgo de importancia significativa para la entidad, ya que se mide por el grado de presión que ejerce la administración sobre los empleados para el alcance de los resultados de la empresa, en relación al presupuesto del año anterior, a las observaciones importantes y del nivel crítico que ha soportado la entidad, ya sea de la misma administración o de medios de evaluación como auditoría interna o externa.

4. CAPACIDAD DE LA DIRECCIÓN: Se considera un riesgo importante, ya que se pone a prueba la capacidad de la administración; como el cumplimiento de metas comerciales de ingresos por periodo y la factibilidad para el desempeño de las operaciones de la empresa.

5. AMBIENTE LABORAL: Es un riesgo importante y significativo para la entidad, el cual puede ser evaluado a través de la técnica de la observación, ya que el ambiente de la empresa en que los empleados desarrollan sus actividades debe ser

agradable y dignificante, así como también para los clientes que la visitan.

6. CAMBIOS POR DESARROLLO: Es un riesgo que existe en el transcurso del tiempo, debe considerarse la variación de los últimos cuatro años, tanto en la tecnología como en la sociedad misma, de tal forma que éstos en la organización de una entidad, no solo afectan los cambios de nuevos sistemas computarizados sino también los de la sociedad misma como la política, la religión, etc.
7. CALIDAD OPERACIONAL: Este es un riesgo que considera el margen de error permitido en la ejecución de los procedimientos; la empresa a través de la disminución en sus activos como en las cuentas por cobrar, se ven afectados los resultados finales de sus operaciones.
8. DISPONIBILIDAD DE LIQUIDEZ: Se considera un riesgo importante porque dependerá de la liquidez financiera de la empresa, la capacidad para operar y el constante proceder para el logro de sus objetivos. Este a su vez puede ser medido desde el punto de vista del cliente, según considere la entidad en estudio, es decir que no solamente se puede evaluar a la empresa sino también al cliente desde una perspectiva de la administración.

9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCESAMIENTO: Es importante considerar el equipo de computo y/o medios de apoyo para la recopilación y procesamiento de la información y documentación, en el desarrollo de las actividades comerciales diarias; también se evalúa la cantidad de procesos desarrollados y de equipos al servicio del cliente.
10. COMPLEJIDAD DE LOS PROCESOS: Es un riesgo importante que puede producir un efecto significativo para la empresa, ya que siendo los procesos difíciles y con una integridad de pasos en su desarrollo, se genera confusión en el transcurso de su ejecución, por lo que es necesario que el personal tenga la suficiente experiencia y capacidad para el cumplimiento de cada uno de ellos.
11. CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO: Este riesgo es importante porque se puede medir la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos que se llevan a cabo en el desarrollo de las operaciones diarias de la empresa.
12. PÉRDIDAS: Este riesgo se considera importante porque toda empresa está expuesta a las pérdidas de sus activos por diversas situaciones, ya sea que provengan del cliente, de la naturaleza de sus operaciones, así como también por causas internas o externas.

13.SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL: Este factor de riesgo dentro de una organización comprende la dedicación, voluntad y entrega del personal, los manuales de procedimientos que indican los pasos que son realizados en el desarrollo de las operaciones, las políticas que la administración pone a disposición del personal para las actividades que son desempeñadas por cada departamento, así como también incluye la parte informática que posee la empresa para el procesamiento oportuno de datos eficientes, eficaces y efectivos de operaciones; cada uno de los puntos que comprende este factor de riesgo son muy importantes ya que la correcta evaluación de ellos contribuirá a la obtención del logro de metas y objetivos.

14.DESEMPEÑO: Se considera un riesgo importante porque se puede medir la eficacia y eficiencia con que se llevan a cabo los procesos del personal responsable y la exactitud de los procedimientos y los resultados a través de la gerencia de las operaciones de la entidad.

15.CALIDAD DE SUPERVISIÓN OPERATIVA: Se considera un riesgo importante porque es la gerencia la que toma decisiones finales y la responsable de llevar a cabo la supervisión adecuada de los procedimientos operativos y contables a través del control interno y la aplicación de las leyes.

3.3.3.3 PROGRAMA DE VERIFICACIÓN O CHECK LIST PARA LA AUTO-EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.

El programa de verificación o check list se ha elaborado en una hoja de cálculo en Excel que muestra los puntos de control a evaluar en la empresa y está vinculada con la matriz de factores de riesgos, para obtener los resultados cuantitativos de control, lo que significa que la Administración o al Auditor Interno solo llenará la casilla de cumplimiento o no y automáticamente la matriz se actualizará y dará un resultado de la evaluación de los riesgos de la cartera de clientes. Para el uso de éste instrumento de control, es importante conocer la composición de su estructura.

- **PROCEDIMIENTO POR FACTOR DE RIESGO:** Es el punto de control que se ha designado evaluar, considerando que forma parte del factor de riesgo identificado y que la empresa desarrolla o debería desarrollar para el logro de sus objetivos.
- **CATEGORÍA:** Es la opción de la cual hará uso el auditor interno o el administrador al ejecutar la autoevaluación de control interno, de tal forma que si la empresa cumple con el procedimiento adecuado la respuesta es **SI**, de lo contrario si la empresa no cumple con el procedimiento, la respuesta es **NO**, en cambio si el procedimiento no existe en la empresa o no fue

posible evaluarlo por limitaciones al alcance, la respuesta será **N/E ("No Existe")**.

- **PONDERACIÓN:** Esta es la ponderación que se ha estimado para cada punto de evaluación de control interno. Considerando que todos los puntos existentes en la empresa son importantes, en lo material se ha tomado como criterio dar una ponderación de 0.7 para los factores de riesgo identificados con mayor incidencia en la ejecución del control interno y 0.6 para aquellos que tienen menor incidencia(aunque pueden hacerse uso de otro tipo de ponderaciones según sea conveniente).
- **ALCANCE:** se le ha asignado un valor numérico de igual magnitud que la ponderación, ya que en ello radica su importancia. Cada factor de riesgo se evalúa en base a un alcance de 100%, el cual disminuirá si en la empresa no existen los controles o no se pueden evaluar por limitaciones al alcance.
- **PUNTAJE OBTENIDO:** El puntaje obtenido es la medición cuantitativa del control interno de la entidad y su resultado dependerá del cumplimiento adecuado de los controles existentes.
- **CRITERIOS:** Esta parte se aplica en las categorías de la siguiente forma:

CRITERIOS	
SI	Si cumple
NO	No cumple
N/E	No Existe

Para ilustrar esta fase se presenta la evaluación que se realizó a la empresa Electro 2005 S.A. de C.V., de la cual se obtuvo el siguiente resultado:

ELECTRO 2005, S.A de C.V.

Audidores Internos.

Prueba de Auto - evaluación de control interno

OBJETIVO:

Identificar las características cualitativas y cuantitativas del control interno de la empresa en estudio que muestre sus fortalezas y debilidades, para mejorar el rendimiento adecuado de control.

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
MERCADO O ENTORNO ECONÓMICO					
1	¿Se lleva control de precios, actualizándolos a diario y se estudia el alza en relación a la competencia?	SI	0.6	0.6	0.6
2	¿Se lleva control en sistema o reportes escritos de las ofertas y se cuida el margen de utilidad por producto, de acuerdo al costo unitario?	SI NO N/E	0.6	0.6	0.6
3	¿Se lleva control de pedidos de mercadería a los proveedores, cuidando el margen de existencias del producto y se utiliza el método PEPS para su rotación?	SI	0.6	0.6	0.6
4	¿Se verifica la rotación de productos de acuerdo a el método PEPS y se lleva control por escrito de acuerdo al tiempo que se recibió?	SI	0.6	0.6	0.6
5	¿Se verifican los comprobantes de compras que cumpla con los requisitos fiscales y se verifica vrs pedido u orden de compra al recibir a proveedores?	SI	0.6	0.6	0.6
6	¿La tienda tiene rótulos o distintivos que la identifique para atraer clientes?	SI	0.6	0.6	0.6
7	¿Los documentos legales que se utilizan para otorgar créditos cumplen con requisitos formales (Letra de cambio, Art.702, Pagaré Art.778 del Código de Comercio)?	SI	0.6	0.6	0.6
8	¿La empresa tiene limitaciones en relación al presupuesto de gastos para su publicidad?	SI	0.6	0.6	0.6
9	¿Las promociones y ofertas se limitan a las existencias, cuidando el margen de utilidad del costo unitario y a no participar el personal que labora para la empresa?	NO	0.6	0.6	0.0
10	¿Se encuentra inscrita la Empresa en el Registro de Comercio y posee su matrícula vigente, de acuerdo al Art. 63 de la Ley del Registro de Comercio?	SI	0.6	0.6	0.6
Totales			6.0	6.0	5.4
				100%	90%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
EXTENSIÓN DEL NEGOCIO					
11	¿Tiene determinada la administración las metas a cumplir por los departamentos de ventas, créditos, contabilidad y son comunicadas oportunamente al personal responsable, tanto en casa matriz como en sucursales?.	NO	0.6	0.6	0.0
12	¿Se tiene por escrito los niveles de autoridad y responsabilidades de cada empleado del departamento de ventas y le son comunicados a todo el personal de casa matriz y en cada sucursal?	NO	0.6	0.6	0.0
13	¿Posee el personal de ventas y de créditos los conocimientos (nivel académico o experiencia), para realizar sus actividades?	SI	0.6	0.6	0.6
14	¿Se tienen por escrito los requisitos a solicitar, para otorgar créditos a clientes nuevos y antiguos por ventas mayores a \$100, para plazos mayores a seis y menores a 24 meses y son comunicados al personal de ventas y créditos?	SI	0.6	0.6	0.6
15	¿Se tienen por escrito los requisitos a solicitar, para otorgar créditos a clientes nuevos y antiguos por ventas mayores a \$100.00 para plazos mayores a 24 meses y son comunicados al personal de ventas y créditos?	SI	0.6	0.6	0.6
16	¿Se rota periódicamente al personal de créditos que evalúa clientes nuevos y se lleva un registro de las Jefaturas y puesto de cada trabajador del área de crédito?	SI	0.6	0.6	0.6
17	¿Están autorizados los contratos y solicitudes de créditos otorgados, por la administración del departamento de créditos?	SI	0.6	0.6	0.6
18	El personal que elabora los registros auxiliares de clientes, es diferente al personal de ventas y cobros.	NO	0.6	0.6	0.0
19	¿Se envían a la jefatura de créditos los listados de clientes por mora mensualmente en la matriz, en cada sucursal y ésta autoriza el seguimiento y cobro de los mismos?	NO	0.6	0.6	0.0
20	¿La casa matriz y cada sucursal lleva actualizado el reporte de créditos otorgados y clientes en mora, durante cada mes y es comunicado oportunamente al personal encargado de realizar el cobro?	NO	0.6	0.6	0.0
Totales			6.0	6.0	3.0
				100%	50%
IMPOSICIÓN DE RESULTADOS					
21	¿Se ha asignado un fondo para el funcionamiento de la(s) caja(s) receptoras de cobro diario?	SI	0.7	0.7	0.7
22	¿Se realizan conteos cíclicos de los fondos por cajero, se revisa la documentación de ventas del día y se deja reporte escrito por pagos en la empresa y a domicilio?	NO	0.7	0.7	0.0
23	¿Se lleva control de los fondos de ventas diarias, se cuadran al final del día con la documentación respectiva y son enviadas a la jefatura para su traslado oportuno al departamento de contabilidad?	SI	0.7	0.7	0.7
24	¿Se actualiza a diario el libro de ventas exigido por la DGII y se cuadra con la declaración de IVA y declaraciones de pago a cuenta?	NO	0.7	0.7	0.0
25	¿Existe evidencia sobre el establecimiento de los objetivos y metas de los departamentos de ventas, cobros y contabilidad?	SI	0.7	0.7	0.7
26	¿Verifique que los datos de clientes nuevos se encuentren completos en la nueva tarjeta o sistema computarizado de control?	SI	0.7	0.7	0.7
27	¿Verifique que las tarjetas o reportes computarizados de clientes antiguos se encuentran con la respectiva autorización de la jefatura de créditos o Administrador?	SI	0.7	0.7	0.7
28	¿El personal del departamento de créditos lleva actualizado sus registros de cobros y la programación es adecuada al número de cobradores designados?	NO	0.7	0.7	0.0
29	¿La administración ha establecido medios de motivación para los empleados, como cartas de felicitación, bonos u otros y medios sancionatorios para la falta de cooperación y son comunicadas a sus empleados?	SI	0.7	0.7	0.7
30	¿Se lleva control por escrito de una tendencia de los resultados de la empresa para la fijación de metas en la proyección de ventas para el siguiente periodo, estableciendo promociones para su incremento?	NO	0.7	0.7	0.0
Totales			7.0	7.0	4.2
				100%	60%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
CAPACIDAD DE LA DIRECCIÓN					
31	¿La empresa se encuentra solvente con el pago de impuestos a la alcaldía municipal?	SI	0.7	0.7	0.7
32	¿Se lleva control de la emisión de Facturas y crédito fiscal, desde el momento en que se le entrega al cliente?	SI	0.7	0.7	0.7
33	¿Se determinaron los objetivos, metas y procedimientos por ventas al crédito mayores a \$100, para plazos menores a 6 meses, y son comunicados por la administración a sus empleados de manera oportuna?	NO	0.7	0.7	0.0
34	¿Se determinaron los objetivos, metas y procedimientos por ventas al crédito mayores a \$100 para, plazos mayores a 6 meses, y son comunicados por la administración a sus empleados de manera oportuna?	NO	0.7	0.7	0.0
35	¿Se determinaron los procedimientos por ventas al crédito mayores a \$100, para plazos mayores a 6 meses y menores a 24 y son comunicados por la administración a sus empleados?	NO	0.7	0.7	0.0
36	¿Están definidos los procedimientos ha seguir para ventas mayores a \$100, para plazos mayores a 24 meses y estas son autorizadas por la gerencia y la administración?	NO	0.7	0.7	0.0
37	¿Para el otorgamiento de los créditos la empresa exige todos los requisitos y realiza una evaluación previa de acuerdo a la capacidad económica del cliente?	SI	0.7	0.7	0.7
38	¿Son verificados por cada jefatura los registros de ventas al crédito, recuperaciones, devoluciones, que se encuentren documentados y son registrados de acuerdo a Normas Internacionales de contabilidad?	NO	0.7	0.7	0.0
39	¿Es autorizada la documentación que respalda la venta al crédito de clientes nuevos y antiguos por la administración, verificando que cumpla con los parámetros de solvencia financiera con la empresa?	SI	0.7	0.7	0.7
40	¿La administración autoriza los reportes de clientes en mora para hacer los tramites de cobro, determina y comunica oportunamente a los empleados los procedimientos a seguir, para el cobro y recuperación de bienes muebles electrodomésticos?	SI	0.7	0.7	0.7
Totales			7.0	7.0	3.5
				100%	50%
AMBIENTE LABORAL					
41	¿Se ha capacitado al personal para ejercer el puesto que desempeña y se observa aptitud de atención al cliente?	SI	0.7	0.7	0.7
42	¿Se incentiva al personal de cajas y atención al cliente de tal forma que periódicamente se premie al de mejores aptitudes?	NO	0.7	0.7	0.0
43	¿La empresa tiene su propio reglamento interno para el desempeño de las labores del personal a nivel de tienda?	SI	0.7	0.7	0.7
44	¿Existe segregación de funciones del personal en ventas, para la generación de los reportes por ventas diarias?	NO	0.7	0.7	0.0
45	¿La empresa tiene como política interna "Primero la hospitalidad del cliente" o "El cliente tiene la razón" y para los empleados es ley?	NO	0.7	0.7	0.0
46	¿Se hacen reuniones periódicas para informar políticas, metas y problemas del departamento de ventas y se busca las soluciones adecuadas con la jefatura de dicho departamento?	NO	0.7	0.7	0.0
47	¿Se lleva control por escrito del personal que labora en horas extras, y se autoriza por la administración para que se reconozca su trabajo?	SI	0.7	0.7	0.7
48	¿En la empresa no existen clientes morosos que tengan lazos sanguíneos con los empleados?	SI	0.7	0.7	0.7
49	¿Se cumple con el procedimiento de pasar encuestas a los clientes que nos visitan para garantizarnos su satisfacción y se archivan para evaluar resultados?	NO	0.7	0.7	0.0
50	¿La administración capacita periódicamente al personal del departamento de créditos y contabilidad, actualizándolos en normativa técnica y legal vigente (evidencia escrita)?	NO	0.7	0.7	0.0
Totales			7.0	7.0	2.8
				100%	40%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
CAMBIOS POR DESARROLLO					
51	¿El personal esta preparado para cambios en los sistemas de información y procesamiento de datos para la ejecución de las ventas?	NO	0.6	0.6	0.0
52	¿El personal está capacitado para emergencias de casos en que no cuenten con las herramientas tecnológicas para efectuar la venta?	SI	0.6	0.6	0.6
53	¿El cajero cuenta con un talonario de facturas manual, autorizado por DGII.por si se diera el caso que el sistema computarizado de facturación no funcione?	SI	0.6	0.6	0.6
54	¿Personal de contabilidad cuenta con los conocimientos de registro de las ventas a plazos (mayores a 24 meses), para su registro contable correcto?	SI	0.6	0.6	0.6
55	¿Se cuenta con los medios tecnológicos (teléfonos, impresores, computadoras, calculadoras, fotocopidora, sistemas computarizados para facturación, inventarios, control de clientes, etc.), y están de acuerdo a las exigencias actuales de información?	NO	0.6	0.6	0.0
56	¿Son verificados los datos de clientes nuevos, a través de llamadas telefónicas, consultas en Internet, u otros medios, y son procesados oportunamente, además se tiene registros computarizados de los abonos y saldos a la fecha de cobro del pago de la cuota?	SI	0.6	0.6	0.6
57	¿Se llevan registros computarizados de los clientes antiguos y su record de pago con la empresa, y son actualizados al final de cada período?	SI	0.6	0.6	0.6
58	¿En los últimos 5 meses se ha capacitado a los empleados nuevos y a los antiguos, sobre los nuevos procedimientos y equipo de computo?	N/E	0.6	0.0	0.0
59	¿Las jefaturas de créditos, se actualizan con nuevos métodos para evaluar la capacidad económica de clientes y toman las medidas necesarias para disminuir los riesgos relacionados con las ventas?	SI	0.6	0.6	0.6
60	¿Se elabora registros en medios magnéticos de los reportes de clientes, pagos, fechas de vencimiento, cobros a domicilio, y clientes en mora al final de cada mes, con la finalidad de resguardar la información para su uso posterior?	NO	0.6	0.6	0.0
Totales			6.0	5.4	3.6
				90%	67%
CALIDAD OPERACIONAL					
61	¿Se tiene por escrito, como política de la empresa las ventas menores a \$100.00, a plazo de 6 meses y cumple con las características de autorización?	NO	0.7	0.7	0.0
62	¿Se tiene actualizado y autorizado el control de clientes con ventas menores a \$100.00 a plazo de 6 meses y se lleva control de la garantía ofrecida?	SI	0.7	0.7	0.7
63	¿Se verifico el adecuado funcionamiento del artículo para su venta en presencia del cliente y se le extendió la respectiva garantía?	SI	0.7	0.7	0.7
64	¿Se actualiza a diario reporte de ventas, para cotejar contra costos e identificar el margen de utilidad por artículo y cumplir con procedimientos fiscales?	SI	0.7	0.7	0.7
65	¿Se lleva registro por separado de las ventas al crédito mayores a 24 meses, y se ajusta el saldo cada año de las utilidades diferidas en los estados financieros?	SI	0.7	0.7	0.7
66	¿Se registran adecuada y oportunamente los gastos por cuentas incobrables en el período en que se realizan las ventas y se llevan los registros auxiliares para calcular las provisiones o estimaciones?	NO	0.7	0.7	0.0
67	¿Expedientes de clientes antiguos se encuentran actualizados a la fecha con todos sus requisitos y se lleva control del record del cliente?	SI	0.7	0.7	0.7
68	¿Personal de créditos y ventas se encuentra en su totalidad y lleva actualizado las tareas que le corresponde debidamente autorizadas por la administración?	NO	0.7	0.7	0.0
69	¿El administrador reúne al personal, gestiona capacitaciones se tiene evidencia de ello y autoriza procedimientos (contabilidad, pedidos a proveedores, autorizaciones de ventas), como el principal responsable?	SI	0.7	0.7	0.7
70	¿Control de cobro a clientes se lleva actualizado, debidamente autorizado y clasificado por atrasos?	NO	0.7	0.7	0.0
Totales			7.0	7.0	4.2
				100%	60%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
DISPONIBILIDAD DE LIQUIDEZ					
71	¿Se establece un plazo razonable de garantía, a los clientes acorde al tipo de productos y se lleva control apropiado de las mismas?	SI	0.7	0.7	0.7
72	¿Las declaraciones de renta se encuentran pagadas a la fecha y se han realizado las deducciones correspondientes al período?	SI	0.7	0.7	0.7
73	¿Se evalúa el riesgo por el creciente desempleo y alza de los precios de la canasta básica para evaluar si el cliente puede dejar de pagar el crédito y se tienen medidas para poder identificar dicho riesgo?	NO	0.7	0.7	0.0
74	¿Se esta cumpliendo con las obligaciones legales mensuales, como municipales y tributarias?	SI	0.7	0.7	0.7
75	¿Se lleva un control de los pagos efectuados por los clientes, se verifica que sean cancelados a su vencimiento y se han establecido restricciones escritas de la forma de pago por cuotas (Solo efectivo y tarjetas de crédito)?	SI	0.7	0.7	0.7
76	¿Se lleva un comparativo mensual de la rotación de cuentas por cobrar, como un indicador de medición para el análisis y seguimiento de las mismas?	NO	0.7	0.7	0.0
77	¿La gerencia o administración verifica que no se otorgue crédito a un cliente durable no termine de pagar un crédito anterior, si su capacidad de pago no le es suficiente?	NO	0.7	0.7	0.0
78	¿Se elabora un Estado de Resultados, y un estado de ingresos y gastos mensuales que permita verificar que se obtuvieron los ingresos necesarios para solventar las obligaciones?	SI	0.7	0.7	0.7
79	¿Se encuentra solvente en un margen aceptable la empresa con los pagos a proveedores, a la fecha?	NO	0.7	0.7	0.0
80	¿Se elabora el respectivo presupuesto de ingresos y gastos de la empresa en el primer mes del año y se esta cumpliendo en un margen de diferencia no significativo?	NO	0.7	0.7	0.0
Totales			7.0	7.0	3.5
				100%	50%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PROCESAMIENTO					
81	¿La empresa cuenta con Equipo de computación necesario para el desarrollo de sus actividades y se encuentra en buen estado?	SI	0.7	0.7	0.7
82	¿Se actualiza la base de datos de las existencias de los productos en la empresa través del responsable del inventario físico?	SI	0.7	0.7	0.7
83	¿Comunica la jefatura del departamento de ventas oportunamente las promociones y precios de los bienes a su personal y se lleva reporte de las ventas al crédito realizadas?	SI	0.7	0.7	0.7
84	¿Las facturas, comprobantes de crédito fiscal, Notas de crédito, Notas de debito y Notas de remisión cumplen con los requisitos fiscales exigidos por el Ministerio de Hacienda?	SI	0.7	0.7	0.7
85	¿Los registros de ventas a plazo son llevados en forma computarizada y contabilizados de forma oportuna?	NO	0.7	0.7	0.0
86	¿Se realiza resguardo magnético de la información que respalda las operaciones de la empresa por períodos y las computadoras de los empleados tienen clave de acceso personal, no permitiendo el ingreso de personal ajeno?	SI	0.7	0.7	0.7
87	¿Se encuentra asegurado el vehículo para el cobro de cuotas por créditos?	N/E	0.7	0.0	0.0
88	¿Se lleva control de los gastos por combustible y/o viáticos por el cobro de cuotas por créditos?	SI	0.7	0.7	0.7
89	¿Las computadoras son utilizadas para el uso exclusivo de las actividades de la empresa y se encuentran en un lugar seguro?	NO	0.7	0.7	0.0
90	¿Se le da mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de computación por parte de la empresa o un proveedor y se lleva por escrito?	NO	0.7	0.7	0.0
Totales			7.0	6.3	4.2
				90%	67%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
COMPLEJIDAD DE LOS PROCESOS					
91	¿Los reportes que el departamento de ventas trasfiere al departamento de créditos se encuentran debidamente autorizados y en orden correlativo?	NO	0.7	0.7	0.0
92	¿Se verifica que todos las ventas realizadas sean facturadas y cotejadas con el producto?	SI	0.7	0.7	0.7
93	¿Se lleva un control de las devoluciones de productos y se concilian cuentas de cobro con auxiliar de cuentas por cobrar (clientes)?	SI	0.7	0.7	0.7
94	¿El departamento de ventas lleva un control numerado de los documentos enviados al departamento de contabilidad para su registro contable?	NO	0.7	0.7	0.0
95	¿Para el cálculo de las utilidades en las vetas mayores a 24 meses se lleva un cuadro de utilidades diferidas, en departamento de contabilidad, se deducen los costos respectivos y la administración participa validándolos?	N/E	0.7	0.0	0.0
96	¿Se tiene por escrito los pasos a seguir para conceder créditos a clientes nuevos y se resguarda la documentación para evitar pérdidas de éstos?	SI	0.7	0.7	0.7
97	¿Se tiene por escrito los pasos a seguir para conceder créditos a clientes antiguos y se define los responsables de manera que se asegure la fluidez y seguridad de la información para evitar perdidas de documentos?	SI	0.7	0.7	0.7
98	¿La empresa tiene software que le sirva como apoyo para el otorgamiento de créditos en el calculo de sus intereses o tablas de amortización al alcance y uso de los empleados?	SI	0.7	0.7	0.7
99	¿El administrador se involucra en las actividades de los empleados y monitorea los procedimientos que desarrollan apoyando, si estos tienen dificultades?	NO	0.7	0.7	0.0
100	¿Se realizan conteo físicos de inventario y se hacen los respectivos ajustes para el cierre contable?	Si	0.7	0.7	0.7
Totales			7.0	6.3	4.2
				90%	67%
CALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO					
101	¿Existen políticas contables y operativas por escrito para el tratamiento de créditos menores a cien dólares, para plazos a seis meses y un registro detallado de los clientes a los que se le concedió dicha venta?	NO	0.7	0.7	0.0
102	¿Existen políticas contables y operativas por escrito para el tratamiento de créditos menores a cien dólares, a plazos mas de seis meses y un registro detallado de los clientes a los que se le concedió dicha venta?	NO	0.7	0.7	0.0
103	¿Se tienen políticas contables y operativas por escrito del tratamiento para créditos mayores a cien dólares, para plazos a 6 meses y se tiene un registro detallado de los clientes a los que se le concedió dicha venta?	NO	0.7	0.7	0.0
104	¿Se tienen políticas contables y operativas por escrito del tratamiento para créditos mayores a cien dólares, para plazos a más de 6 meses y menores a 24, llevado un registro detallado de los clientes a los que se le concedió dicha venta?	SI	0.7	0.7	0.7
105	¿Existen políticas contables y operativas por escrito del tratamiento para créditos mayores a cien dólares, para plazos mayores a 24 meses. Es llevado un registro detallado de los clientes a los que se le concedió dicha venta?	NO	0.7	0.7	0.0
106	¿Se Verifica que se apliquen los siguientes criterios para otorgar un crédito: a). Certificado o constancia de sueldo (ingresos) (1 año) b). Talonario de Seguro Social vigente. c). recibo de pago de agua, Luz, Teléfono. d). Sector donde vive. e). Numero de hijos que posee. f).Talonario de Pago de colegiaturas ?	SI	0.7	0.7	0.7
107	¿Esta actualizada la tarjeta de control de cada cliente, en el que se detalle el valor de la cuota, período del crédito, fecha de pago, fecha en que realizo y el saldo de la cuenta al vencimiento del pago?	SI	0.7	0.7	0.7
108	¿Se encuentra actualizado reporte de ingresos diarios por cobros tanto en el establecimiento como a domicilio y están debidamente autorizados. Se tiene evidencia de la conciliación entre los ingresos registrados, tarjetas de control de pagos de cada cliente?	SI	0.7	0.7	0.7
109	¿Es llevado el registro de los libros auxiliares de clientes morosos, tarjetas de control de pago de cada cliente, libros auxiliares y mayores de clientes por la persona idónea?	SI	0.7	0.7	0.7
110	¿La administración verifica las funciones del departamento de ventas, créditos y contabilidad para asegurarse que se cumplan las políticas y procedimientos contables (control escrito)?	Si	0.7	0.7	0.7
Totales			7.0	7.0	4.2
				100%	60%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
PÉRDIDAS					
111	¿Se lleva control de los descuentos, se autorizan y se totalizan al final del mes?	NO	0.7	0.7	0.0
112	¿De las devoluciones y anulaciones de clientes se llevan en un control, autorizado y se identifica la razón por el cual se realizo?	SI	0.7	0.7	0.7
113	¿La empresa cuenta con el apoyo de un departamento jurídico para, gestionar la recuperabilidad de productos y deudas pendientes?	SI	0.7	0.7	0.7
114	¿En la empresa cuenta con guardias de seguridad para evitar cualquier percance de hurto o robo?	SI	0.7	0.7	0.7
115	¿Se cuenta con seguro para la mercadería, y el establecimiento comercial?	SI	0.7	0.7	0.7
116	¿Se lleva control de los productos que salieron en mal estado y se solicita su reintegro al proveedor?	SI	0.7	0.7	0.7
117	¿Se ha definido un método para estimar la incobrabilidad de cuentas por cobrar (clientes) y se lleva registro contable por separado de las estimaciones de cuantas incobrables se someten a discusión con la administración, a la vez se cumple con lo establecido en Art. 31 lit. 3) de la ley de impuesto sobre la renta para provisionar gastos por cuentas incobrables?	SI	0.7	0.7	0.7
118	¿Se evalúa la capacidad de pago de los clientes nuevos y antiguos por ventas al crédito, de manera objetiva y por personas con la capacidad para realizar dicha función?	NO	0.7	0.7	0.0
119	¿Se cumple con realizar gastos en base a lo presupuestado por la empresa y se registran contablemente los excedentes?	NO	0.7	0.7	0.0
120	¿Los prestamos y/o anticipos a empleados se cobran al final de cada mes o en 15 días?	SI	0.7	0.7	0.7
Totales			7.0	7.0	4.9
				100%	70%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN GERENCIAL					
121	¿Créditos a clientes nuevos en plazos menores a 6 meses, estén autorizados por el personal responsable?	SI	0.6	0.6	0.6
122	¿Departamento de créditos lleva control de los créditos que fueron otorgados en ausencia del administrador?	NO	0.6	0.6	0.0
123	¿El personal competente encargado de la concesión de créditos, realiza una evaluación de los aspectos necesarios para determinar capacidad económica de los clientes en ventas menores a \$100.00?	NO	0.6	0.6	0.0
124	¿El personal competente encargado de la concesión de créditos, realiza una evaluación de los aspectos necesarios para determinar capacidad económica de los clientes en ventas mayores a \$100.00, determinados previamente por la gerencia?	SI	0.6	0.6	0.6
125	¿La empresa cuenta con sistemas de información y procesamiento computarizados, que cubran las necesidades básicas del personal?	SI	0.6	0.6	0.6
126	¿Existen políticas por escrito establecidas por la Gerencia para que el departamento de créditos tome en consideración al momento de otorgarle créditos a clientes antiguos?	NO	0.6	0.6	0.0
127	¿El departamento de créditos lleva control y clasificación de la cartera de clientes, de acuerdo a la clasificación determinada por la administración?	SI	0.6	0.6	0.6
128	¿Personal de cobros a domicilio es supervisado por la administración y se le revisan sus controles de forma periódica y sorpresiva?	NO	0.6	0.6	0.0
129	¿El administrador se reúne periódicamente con jefatura de créditos, cobros y contabilidad de manera que se den a conocer nuevas políticas, manual de procedimientos, problemas asociados, resultados de operaciones, precios, tratamiento contable por reformas tributarias y normas internacionales de contabilidad?	SI	0.6	0.6	0.6
130	¿El personal del departamento de créditos le da el apropiado seguimiento y actualización de las cuentas por cobrar (registros auxiliares al día)?	NO	0.6	0.6	0.0
Totales			6.0	6.0	3.0
				100%	50%

Nº	PROCEDIMIENTOS POR FACTOR DE RIESGO	Categoría	Ponderación	Alcance	Puntaje obtenido
DESEMPEÑO					
131	¿Se llevan reportes de logro de objetivos y metas por ventas de artículos por precios menores a \$100.00 y plazo menores a 6 meses, y son discutidos y comunicados al personal de ventas por las jefaturas y estos lo comunican a la administración?	NO	0.6	0.6	0.0
132	¿Se llevan reportes de logro de objetivos y metas por ventas de artículos por precios menores a \$100.00 y plazo mayores a 6 meses, y son discutidos y comunicados al personal de ventas por las jefaturas y estos lo comunican a la administración?	NO	0.6	0.6	0.0
133	¿Se llevan reportes de logro de objetivos y metas por ventas de artículos por precios mayores a \$100.00 , para plazos menores a 6 meses, y son discutidos y comunicados al personal de ventas por las jefaturas y estos lo comunican a la administración?	NO	0.6	0.6	0.0
134	¿Se llevan reportes de logro de objetivos y metas por ventas de artículos por precios mayores a \$100.00 , para plazos mayores a 6 meses y menores de 24 a la vez son discutidos y comunicados al personal de ventas por las jefaturas y estos lo comunican a la administración?	NO	0.6	0.6	0.0
135	¿Se llevan reportes de logro de objetivos y metas por ventas de artículos por precios mayores a \$100.00 , para plazos mayores a 24 meses y son discutidos y comunicados al personal de ventas por las jefaturas y estos lo comunican a la administración?	SI	0.6	0.6	0.6
136	¿Se llevan reportes de cumplimiento del personal según tiempo establecido para análisis y aprobación de crédito para clientes nuevos, de manera que se mida la eficiencia, eficacia y efectividad al momento de conceder créditos, y estos son comunicados por jefatura de créditos a su personal y a la administración?	SI	0.6	0.6	0.6
137	¿Se llevan reportes de cumplimiento del personal según tiempo establecido para análisis y aprobación de crédito para clientes nuevos, de manera que se mida la eficiencia, eficacia y efectividad al momento de conceder créditos, y estos son comunicados por jefatura de créditos a su personal y a la administración?	NO	0.6	0.6	0.0
138	¿El personal de cobros y ventas a domicilio lleva control de las transacciones realizadas (Contratos de ventas, cobros por ruta,etc)?	SI	0.6	0.6	0.6
139	¿Se envía al final de cada periodo mensual al administrador el estado de resultados, balanza de comprobación, estado de flujo de fondos, de tal manera que se pueda determinar la solvencia y liquidez financiera de la empresa?	SI	0.6	0.6	0.6
140	¿Se tiene fecha al final de cada mes y evidencia de la entrega de reportes de clientes en mora, ventas del periodo y problemas presentados?	SI	0.6	0.6	0.6
Totales			6.0	6.0	3.0
				100%	50%
CALIDAD DE SUPERVISIÓN OPERATIVA					
141	¿Los departamentos de Ventas, créditos, cobros y de contabilidad llevan control de las revisiones sorpresivas que les realiza el administrador?	NO	0.7	0.7	0.0
142	¿Los documentos de otorgamiento de créditos se encuentran el 100% autorizados y sellados por la administración?	SI	0.7	0.7	0.7
143	¿Existe evidencia de conteos sorpresivos de los fondos por parte del gerente a los cobros de cuotas locales y a domicilio?	NO	0.7	0.7	0.0
144	¿Se encuentran debidamente autorizadas por la administración las ordenes de pedido de producto para la venta y se encentra de forma razonable a las existencias?	SI	0.7	0.7	0.7
145	¿El cuadro de ventas diarias se encuentra autorizado por el administrador y revisa selectivamente los montos significativos?	SI	0.7	0.7	0.7
146	¿Las pólizas de partidas contables se encuentran firmadas por el personal responsable?	SI	0.7	0.7	0.7
147	¿El administrador autoriza cancelación de salarios y verifica que se cobren faltantes y adelantos de sueldos?	SI	0.7	0.7	0.7
148	¿La llave de la caja fuerte es portada únicamente por el gerente y se cambia de forma periódica?	SI	0.7	0.7	0.7
149	¿La documentación legal que respalda a la empresa se encuentra resguardada bajo llave (Matrícula de comercio, Inscripción a la alcaldía, Escrituración de inmueble, Políticas escritas, etc.)?	SI	0.7	0.7	0.7
150	¿Los estados financieros se encuentran autorizados y se resguardan en lugar seguro con acceso restringido?	SI	0.7	0.7	0.7
Totales			7.0	7.0	5.6
				100%	80%

3.3.3.4 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS.

La matriz de los factores de riesgo muestra el control interno en la cartera de clientes de la empresa, en base a características derivadas de los ocho componentes del enfoque COSO. Los cuales se separan en factores de riesgo que se identifiquen con la empresa en estudio, los que permiten obtener resultados concretos y fiables de una evaluación que ayudara a la entidad a descubrir sus fortalezas y debilidades para buscar un mecanismo adecuado para mejorar los procedimientos de control.

PREMISAS PARA EL CÁLCULO Y PONDERACIÓN DE LA MATRIZ DE FACTORES DE RIESGO.

1. PROCESO/ REFERENCIA: Es el conjunto de acciones o actividades realizadas por la administración y el personal de la entidad, en camino al logro de los objetivos acordes al giro del negocio y comprende actividades que sujetan distintas operaciones que clasifican el control interno en similares categorías.

2. COMPONENTES DE CONTROL INTERNO EN BASE A COSO: Para efectos de la matriz de riesgos presentada retomando los elementos de COSO, se encontraron 8 componentes de la administración de riesgos del emprendimiento de control interno, diseñadas para

identificar los eventos potenciales que puedan afectar a la entidad; estos 8 componentes distribuyen las actividades de la empresa en forma segregada a la administración de riesgos y ayudan a asegurar de manera efectiva la presentación de reportes y el cumplimiento con leyes y regulaciones locales.

Sin embargo para los autores de control interno esta compuesto por 5 componentes interrelacionados que se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Considerando la importancia de los 8 componentes y su extensión en la administración de riesgos se han incluido como componentes esenciales del control interno para la evaluación de los factores de riesgo, tanto internos como externos de las empresas comerciales.

3. BASES NUMÉRICAS PARA EL CÁLCULO: Para el cálculo se ha tomado como referencia el CHECK LIST o Programa de verificación acorde a las actividades de la entidad, es decir la auto evaluación, que sirve como herramienta de medición de las fortalezas y debilidades de la entidad. Dicha evaluación se compone de la medición del cumplimiento de los procedimientos de control interno, puntualizados en 15 factores de riesgo determinados en la investigación de campo y a los cuales se les ha ponderado de acuerdo al nivel de incidencia y la importancia que determinan en los procesos de control interno.

La ponderación numérica es de 6% y 7% para los factores de riesgo, dependiendo de su incidencia en el control interno, cada factor de riesgo se divide en 10 puntos de control a evaluar ponderados de forma equitativa con un 0.6% o un 0.7% según corresponda, ya que todo procedimiento evaluado en una entidad es importante y conlleva un riesgo a su alcance.

El beneficio que brinda la matriz de riesgos se puede medir a través de la descripción de las categorías mostradas a continuación:

- **RANGO PORCENTUAL DE MEDICIÓN DEL RIESGO DE CONTROL:** Es el parámetro que se utiliza para evaluar las características cuantitativas del riesgo de control interno, determinados por los resultados de la autoevaluación, a través del programa de verificación o Check List.
- **RANGO DE VALUACIÓN:** Es el rango porcentual o numérico con que se ha ponderado cada factor de riesgo en la evaluación individual de control interno, para obtener un nivel de medición, tanto en características cualitativas como características cuantitativas, ya que el control interno puede ser medido en forma numérica y mostrando un nivel de riesgo de distinta escala.

- **RIESGO OBTENIDO:** Es la definición de grados de importancia del riesgo para la medición del control interno, es decir que si se puede medir desde una perspectiva cualitativa para saber las condiciones actuales de la empresa, es adecuado considerar niveles de riesgo leve, bajo, medio, alto y crítico.
- **LEVE:** Un riesgo LEVE comprende actividades de control donde los riesgos asociados tienen repercusiones detectables por otro tipo de control, como parte de los procedimientos de la entidad.
- **BAJO:** Un riesgo BAJO comprende actividades de control donde la administración de riesgos no tiene repercusiones importantes a pesar que no hay otro control que lo detecte.
- **MEDIO:** Un riesgo MEDIO comprende actividades de control donde su incumplimiento tiene su impacto, pero no significativo; no obstante puede tener consecuencias dicho incumplimiento al incurrir en repetidas ocasiones.
- **ALTO:** Un riesgo ALTO comprende actividades de control donde su incumplimiento tiene impactos importantes en los riesgos asociados, además de tener ocurrencias respectivas y repercute directamente en la gestión del área de control.

- **CRÍTICO:** Un riesgo crítico comprende actividades de control de cumplimiento indispensable y básico para una adecuada administración de los riesgos asociados y representa las consecuencias superiores en la falta de control.
- **STATUS:** El status depende de los resultados de la evaluación de control interno, del porcentaje alcanzado en el cumplimiento de los puntos de control y la administración de los riesgos, la escala es adecuado, para un riesgo leve con número de importancia 5, apropiado para un riesgo bajo con número de importancia 4, casi apropiado, para un riesgo medio con un número de importancia 3, medio apropiado, para un riesgo alto con número de importancia 2, Poco apropiado y para un riesgo crítico con un número de importancia 1, no apropiado, que es la parte con mayor atención.
- **RIESGO NUMÉRICO:** Es el valor numérico que de acuerdo a la ponderación se obtiene en los resultados de la evaluación, representa el nivel de riesgo en escala de importancia del 1 al 5 para captar la atención y mejoramiento de acciones preventivas y correctivas del control interno, además sirve para que en la presentación de informes se identifiquen con factibilidad los niveles de riesgo, para que la dirección conozca las principales debilidades de la administración de los riesgos y tome respectivas medidas de control.

3.3.3.4.1 CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍA DE CONTROL INTERNO POR PROCESOS.

La clasificación del control interno por procesos en la cartera de clientes, se obtiene de los resultados de la evaluación de control interno, con categorías de la A a la E, que tienen características individuales, disminuidas por los riesgos financieros, estratégicos y operativos.

- CATEGORÍA "A":

Significa que los controles internos por proceso son normales, es decir que no existen deficiencias significativas que puedan afectar la información financiera que se esta generado para la cartera de clientes. Con esta clasificación se descubre las fortalezas del control interno con que opera la empresa, identificada por un riesgo leve con actividades de controles "apropiado".

- CATEGORÍA "B":

Representa controles internos subnormales en los que existen fallas, pero que no afectan la razonabilidad de la información que se esta generando para la cartera de clientes. Con esta clasificación se reconocen las características deficientes del control interno con que opera la empresa, identificada por un

riesgo bajo con actividades de controles "Casi apropiado" y que necesitan ser mejoradas.

- CATEGORÍA "C":

Significa deficiencia en el control interno, que afectan de manera significativa la información generada para la cartera de clientes, ya que representa un riesgo de control medio por el incumplimiento o falta de medidas apropiadas establecidas por la administración. Con esta clasificación se reconoce la carencia de un adecuado sistema de control interno necesario para la empresa, señalada por un riesgo medio de control interno, con actividades de control "medio apropiado", que se necesitan optimizar y mejoradas de manera inmediata.

- CATEGORÍA "D":

Representa controles internos deficientes que afectan la razonabilidad de la información que se esta generando para la cartera de clientes, con un nivel de riesgo de control alto para la empresa, es decir que ésta puede tener consecuencias de liquidez o pérdidas por la falta de confiabilidad en la información financiera. Con esta clasificación se reconoce la carencia de un adecuado sistema de control interno necesario para la empresa, que enfrenta amenazas por un riesgo alto de control interno, con actividades "Poco apropiado", que es necesario optimizar para corregir de forma oportuna.

- CATEGORÍA "E":

Representa que se poseen malos controles internos que evalúan la confiabilidad, razonabilidad y oportunidad de la información que se esta generando en la cartera de clientes. Representa un nivel de riesgo crítico, con actividades de control "no apropiado", que originan problemas de liquidez y solvencia para la empresa, debido a la falta de controles o malos controles aplicados.

3.3.3.4.2 CLASIFICACIÓN DEL RIESGO PONDERADO DE CONTROL POR FACTOR DE RIESGO.

La clasificación del nivel de riesgo control, estará determinada por parámetros numéricos de medición, establecidos por la administración, el auditor o la persona que realice el examen, de acuerdo a criterios basados en la incidencia de los puntos a evaluar en el control interno en su totalidad. El rango para la evaluación es de 0% al 100% distribuido en intervalos lógicos de medición del riesgo, el cual se presenta en la parte inferior de la matriz para una mejor apreciación de los resultados.

Para ilustrar esta fase se presenta la matriz de riesgos obtenida de la evaluación realizada a la empresa Electro 2005 S.A. de C.V., la cual se ha tomado como ejemplo para el desarrollo del caso práctico y se obtuvo el siguiente resultado:

MATRIZ DE FACTORES DE RIESGO. ELECTRO, 2005 S.A. DE C.V.

PROCESOS/REFERENCIA	AMBIENTE INTERNO		DEFINICION DE OBJETIVOS		IDENTIFICACION DE EVENTOS		VALORACION DE RIESGOS		RESPUESTA AL RIESGO		ACTIVIDADES DE CONTROL		INFORMACION Y COMUNICACIÓN	SUPERVISION		Total	Clasificación de C.I. por Proceso
	Mercado o entorno economico.	Extensión del negocio.	Imposición de resultados	Capacidad de la dirección	Ambiente laboral	Cambios por desarrollo	Calidad operacional	Disponibilidad de Liquidez	Sistemas de información y procesamiento	Complejidad de procesos.	Calidad de los procedimientos de CI	Pérdidas	Sistemas de Información Gerencial	Desempeño	Calidad de supervisión operativa		
VENTAS AL CREDITO MENORES A \$100.00																	
Cientes menores a 6 meses	0.6	0.0	0.7	0.7	0.7	0.0	0.0	0.7	0.7	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	4.7	D
Cientes mayores a 6 meses	0.6	0.0	0.0	0.7	0.0	0.6	0.7	0.7	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7	6.1	D
VENTAS AL CREDITO MAYORES A \$100.00																	
Cientes menores a 6 meses	0.6	0.6	0.7	0.0	0.7	0.6	0.7	0.0	0.7	0.7	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	6.0	D
Cientes entre 6 meses y 24 meses	0.6	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.7	0.7	0.0	0.7	0.7	0.6	0.0	0.7	6.0	D
Cientes mayores a 24 meses	0.6	0.6	0.7	0.0	0.0	0.6	0.7	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7	0.6	0.6	0.7	6.5	D
DEPARTAMENTO DE CREDITOS O ANALISIS DE CREDITOS.																	
Cientes nuevos	0.6	0.6	0.7	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.7	0.7	0.7	0.7	0.0	0.6	0.7	6.6	D
Cientes antiguos.	0.6	0.6	0.7	0.7	0.7	0.6	0.7	0.0	0.0	0.7	0.7	0.7	0.6	0.0	0.7	8.0	C
CALIDAD DE C.I.																	
Personal del Dpto. De creditos,ventas y Contabilidad.	0.6	0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.7	0.7	0.7	0.7	0.0	0.0	0.6	0.7	5.4	D
Participación de la gerencia.	0.0	0	0.7	0.7	0.0	0.6	0.7	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.6	0.6	0.7	5.3	D
Seguimiento y actualización de la cartera.	0.6	0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.7	0.7	0.0	0.6	0.7	4.7	D
TOTAL PUNTAJE OBTENIDO	5.4	3.0	4.2	3.5	2.8	3.6	4.2	3.5	4.2	4.2	4.2	4.9	3.0	3.0	5.6	5.9	D
ALCANCE	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	
PORCENTAJE OBTENIDO- RIESGO DE CONTROL	90%	50%	60%	50%	40%	67%	60%	50%	67%	67%	60%	70%	50%	50%	80%	61%	
NIVEL DE RIESGO POR FACTOR DE RIESGO.	BAJO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	

NOTA: El resultado obtenido clasifica el control interno por procesos que se encuentra con las características de los factores de riesgo, e identifica con la clasificación de la A a la E.

RANGO PORCENTUAL DE MEDICIÓN DEL RIESGO DE CONTROL	NIVEL DE RIESGO
98.1% - 100%	LEVE
85.1% - 98%	BAJO
70.1% - 85%	MEDIO
30.1% - 70%	ALTO
0% - 30%	CRITICO

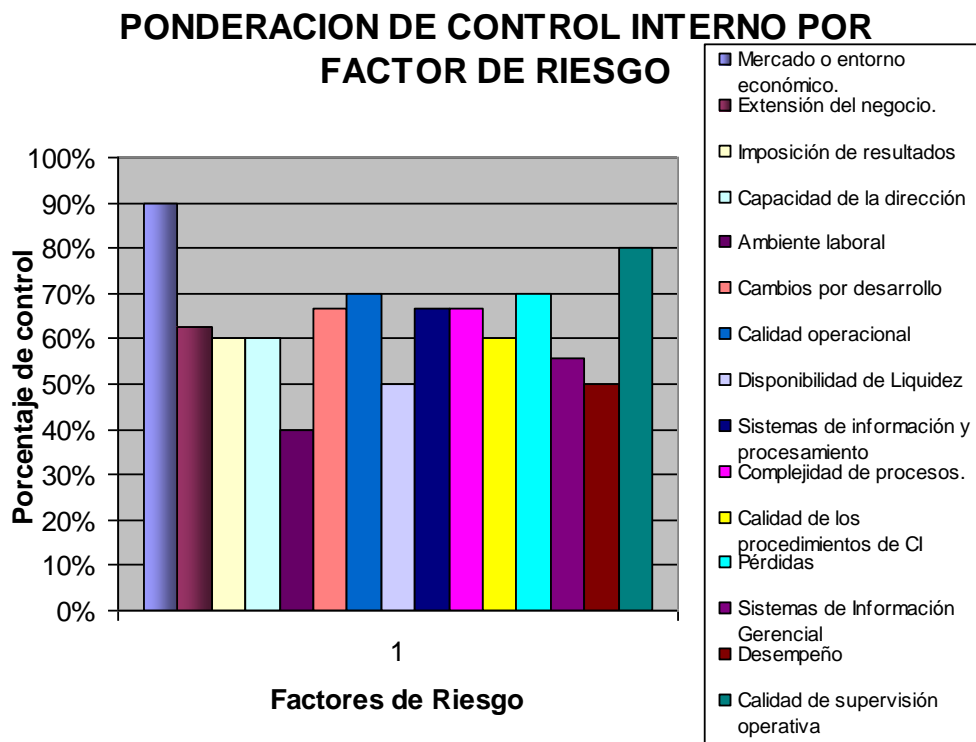
STATUS	RIESGO NUMERICO	RANGO	CLASIFICACION
APROPIADO	5	9,1 - 10	A
CASI APROPIADO	4	8,1 - 9	B
MEDIO APROPIADO	3	7,1 - 8	C
POCO APROPIADO	2	3,1 - 7	D
NO APROPIADO	1	0 - 3	E

Clasificación/Promedio porcentual	
D	61%

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Interpretación de datos:

En nuestra opinión los procedimientos del control interno en examen son **Poco Apropriados** con riesgo **Alto**. Se puede observar a través de un gráfico estadístico los resultados en forma porcentual, para identificar con facilidad, las áreas que necesitan mejorar. Un resultado de riesgo alto, con clasificación en categoría D, necesita atención a los puntos críticos de control en la entidad, los cuales se identifican en los factores de riesgo por tener un porcentaje muy bajo al nivel superior de la calidad de control interno, representado por un 100%.



CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DEL RIESGO AL CONTROL INTERNO:

Se ha preparado una Matriz de Riesgos agrupada a largo plazo, la cual identifica todos los componentes y factores de riesgo asociados, así como la ponderación potencial que cada uno representa para las empresas comercializadoras de electrodomésticos.

Basados en ese análisis inicial, el riesgo de control a la ejecución del control interno en los procedimientos ejecutados fue **Alto**.

Procedimiento	Fecha de evaluación	Status	Promedio Riesgo de control	Riesgo numérico	Riesgo
Cumplimiento del control interno	Diciembre 2005	Poco Apropiado	61%	2	Alto

Dado que la clasificación de los resultados es "**Poco Apropiado**" los procedimientos del cumplimiento del control interno requieren un esfuerzo constante y seguimiento, en un período determinado, para el mejoramiento de las deficiencias de control encontradas.

3.3.3.5 MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO.

Para ilustrar esta fase se consideró como base la auto-evaluación relacionado con las operaciones de la cartera de clientes de la entidad tomada como referencia para el desarrollo del caso práctico.

En la matriz de identificación de riesgos presenta el nombre de los procesos que dieron como resultado un "No cumplimiento", el riesgo identificado, los responsables directos, la medida de control sugerida a implementar y se recomiendan medidas de control interno para la supervisión.

Los resultados obtenidos después de realizar la prueba de auto-evaluación de control interno, en la empresa Electro, 2005 S.A de C.V, se presentan a continuación:

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Las promociones y ofertas se limitan a las existencias, cuidando el margen de utilidad del costo unitario y a no participar el personal que labora para la empresa.	Departamento de Ventas y de Administración.	Que existan falsas interpretaciones de clientes al ganar en promociones, el personal interno y como consecuencia que se alejen del negocio.	-Las promociones deben limitarse a participar solo los clientes y no el personal interno de la entidad. -Además debe premiarse los clientes con la mayor transparencia posible.	Asegurarse que la entrega de premios se haga publica a través de cualquier medio de comunicación.
Se tienen determinadas las metas a cumplir por los departamentos de ventas, créditos, contabilidad por la administración y son comunicadas oportunamente al personal responsable, tanto en casa matriz como en sucursales.	Administración General y jefaturas de cada departamento.	No tener una proyección de las metas de ventas, un plan de trabajo y que no se incrementen las ventas y el trabajo se acumule.	La administración puede elaborar un plan de trabajo y establecer metas para el departamento de contabilidad y elaborar un presupuesto de ventas por periodo.	Verificar que se elabore un presupuesto de ventas y para el departamento de contabilidad pedir cierres mensuales.
Se tiene por escrito los niveles de autoridad y responsabilidades de cada empleado del departamento de ventas y le son comunicados a todo el personal de casa matriz y en cada sucursal.	Administración de la Entidad.	No existe una adecuada organización en la empresa y cada empleado no tiene claro el desempeño de sus funciones.	La administración debe elaborar un manual de funciones, donde especifique las responsabilidades de cada uno de los empleados estableciendo jerarquías en los puestos.	Verificar que se cumpla con un manual de funciones y de tareas asignadas a través de un manual de funciones.
El personal que elabora los registros auxiliares de clientes, es diferente al personal de ventas y cobros.	La administración y Jefaturas de ventas. Contabilidad	-Que exista alteraciones en los registros auxiliares del saldo real de las cuentas de ingresos	-Segregar funciones con el personal y establecer parámetros de responsabilidad, asignando tareas que no pongan en riesgo los ingresos de la empresa.	-Verificar que exista un manual de procedimientos y segregación de funciones. -Evaluar la estructura funcional de la empresa, de acuerdo al organigrama y sugerir cambios en caso que sea necesario.
Se envían a la jefatura de créditos los listados de clientes por mora mensualmente en la matriz, en cada sucursal y ésta autorizado el seguimiento y cobro de los mismos.	La administración y Las jefaturas de de créditos.	-Que el departamento de créditos no tenga la información actualizada, para gestionar los cobros que corresponden y que no sea autorizado el seguimiento de ellos.	-Que se establezca un periodo razonable para enviar la documentación a los usuarios correspondientes, para el registro oportuno.	-Conciliar los registros de clientes en mora, del listado del departamento de créditos con el departamento de créditos, y evaluar por antigüedad de saldos en mora por cliente.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
La casa matriz y cada sucursal llevan actualizado el reporte de créditos otorgados y clientes en mora, durante cada mes y es comunicado oportunamente al personal encargado de realizar el cobro.	Jefaturas del departamento de créditos.	-Omitir el cobro de cuotas de créditos. -No se lleva un control adecuado de los créditos otorgados. -No se cobra en base a controles designados por la empresa.	Que se actualice el reporte de créditos a diario, cuadrarlo cada mes y conciliarlo con el auxiliar de cuantas por cobrar.	Verificar los saldos cobrados en base a contratos y auxiliares de cuentas por cobrar.
Se realizan conteos ciclicos de los fondos por cajero, se revisa la documentación de ventas del día y se deja reporte escrito por pagos en la empresa y a domicilio.	La administración y las jefaturas de ventas.	-Faltantes por cajero con mucha frecuencia. -Mala administración de los fondos asignados.	Que se realicen conteos ciclicos al personal de ventas y cuadre el efectivo de lo vendido, con lo reflejado en documentación de los sistemas.	Verificar la autenticidad del cuadre de las ventas, con lo reflejado en el sistema.
Se actualiza a diario el libro de ventas exigido por la DGII y se cuadra con la declaración de IVA y declaraciones de pago a cuenta.	Las jefaturas de ventas.	Incurrir en una sanción con la DGII	Que se actualice el libro de ventas, tanto a consumidor final como a contribuyentes a diario.	Verificar que se esté llenando al día el libro de ventas y se cuadre al valor exacto en la declaración de IVA.
El personal del departamento de créditos lleva actualizado sus registros de cobros y la programación es adecuada al número de cobradores designados.	Jefaturas del departamento de créditos	-Que se esté saturando al personal de cobros con exceso de trabajo y no puedan cumplir con la programación. -Que se queden cuotas sin ser cobradas en fechas correspondientes.	Que se haga programación a través de rutas alternas y de acuerdo a la capacidad del personal.	Examinar la programación de cobros y evaluar el número de personas asignadas a dicha tarea.
Se lleva control por escrito de una tendencia de los resultados de la empresa para la fijación de metas en la proyección de ventas para el siguiente periodo, estableciendo promociones para su incremento.	La administración y las jefaturas del departamento de ventas.	-Las metas no se están proyectando en base a un histórico de ventas. -Proyectarse metas demasiado altas y no cumplirlas.	Realizar un comparativo de ventas de acuerdo a los resultados de de los periodos anteriores y realizar comparativos, para uso como instrumentos en el presupuesto de ventas.	Examinar la tendencia de los resultados de periodos anteriores y verificar el presupuesto de ventas proyectado para el periodo en corriente.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Se determinaron los objetivos, metas y procedimientos por ventas al crédito mayores a \$100, para plazos menores y mayores a 6 meses, y son comunicados por la administración a sus empleados de manera oportuna.	La administración y la jefatura del departamento de ventas y crédito.	-Que no exista un manual de procedimientos que regule el manejo adecuado de las ventas menores a \$100.00 en los distintos departamentos. -Mala administración de los fondos y carencia de medición de resultados.	-Elaborar un manual de procedimientos que identifique los objetivos de la separación de transacciones. -Establecer metas en base al histórico de periodos anteriores.	Verificar la existencia de un manual de procedimientos y la existencia de metas para la proyección de ventas. -Verificar la razonabilidad de los controles de los departamentos de ventas y créditos.
Se determinaron los procedimientos por ventas al crédito mayores a \$100, para plazos mayores a 6 meses y menores a 24 y son comunicados por la administración a sus empleados.	La administración, la jefatura del departamento de ventas y de créditos.	-Que no exista un manual de procedimientos que regule el manejo adecuado de las ventas mayores a \$100.00 para plazos mayores a 24 meses en los distintos departamentos. -Mala administración de los fondos y carencia de medición de resultados. -Los datos de las pólizas contables pueden ser erróneos por llevarse a cuentas incorrectas.	-Elaborar un manual de procedimientos que identifique los objetivos de la separación de transacciones. -Establecer metas en base al histórico de periodos anteriores. -Que el catalogo de cuantas esté diseñado para llevar las ventas mayores a 24 meses a cuantas por cobrar largo plazo.	-Verificar la existencia de un manual de procedimientos y la existencia de metas para la proyección de ventas. -Verificar la razonabilidad de los controles de los departamentos de ventas y créditos. -Verificar que el catalogo de cuentas este acorde a las operaciones de la empresa.
Son revisados por cada jefatura los registros de ventas al crédito, recuperaciones, devoluciones, que se encuentren documentados y son registrados de acuerdo a Normas Internacionales de contabilidad.	Jefaturas de los departamentos de ventas, créditos y contabilidad.	-Que existan errores en las operaciones y no sean detectados por la falta de supervisión. -Alteraciones en los resultados del periodo.	Deben existir filtros de información, para representar las cifras correctas en los estados financieros.	Verificar los registros de créditos, recuperaciones y devoluciones con la documentación de soporte.
Se incentiva al personal de cajas y atención al cliente de tal forma que periódicamente se premie al de mejores aptitudes.	La administración y jefaturas del departamento de ventas.	-Que el personal no realice de forma adecuada sus funciones por no estar motivado. -Que los clientes se quejen del pésimo trato que reciben al ser atendidos.	Se deben establecer normas de fijación de metas por vendedor y premiar de forma significativa a los empleados.	Observar la actitud del personal en los momentos de atender a los clientes.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Existe segregación de funciones del personal en ventas, para la generación y revisión de los reportes por ventas diarias.	La administración y jefaturas del departamento de ventas	Que exista alteraciones en la documentación de la venta diaria real.	Segregar funciones con el personal y establecer parámetros de responsabilidad, asignando tareas que no pongan en riesgo los ingresos de la empresa.	Verificar que exista un manual de procedimientos y segregación de funciones en la asignación de tareas.
La empresa tiene como política interna "Primero la hospitalidad del cliente" o "El cliente tiene la razón" y para los empleados es ley	La administración y jefaturas del departamento de ventas	Que los clientes se alejen por haber sido mal atendidos.	Establecer como políticas y crear un eslogan en la empresa que "el recurso mas importante es el cliente" y culturizar al personal que el cliente tiene la razón.	-Evaluar la actitud del personal atención al cliente. -Verificar el cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa en relación a la intención que los clientes merecen.
Se hacen reuniones periódicas para informar políticas, metas y problemas del departamento de ventas y se busca las soluciones adecuadas con la jefatura de dicho departamento.	La administración y jefaturas del departamento de ventas	-Que no exista la adecuada comunicación entre el personal y las jefaturas. -Que el personal no esté informado de los cambios internos de la empresa.	Se deben realizar reuniones periódicas, con la finalidad de compartir cambios y mejorar situaciones deficitarias que se enfrenten en la empresa.	-Verificar la programación de reuniones, así como la asistencia del personal. -Evaluar la información que se les transmite al personal.
Se cumple con el procedimiento de pasar encuestas a los clientes que nos visitan para garantizarnos su satisfacción y se archivan para evaluar resultados.	La administración y jefaturas del departamento de ventas	-No saber si los clientes están satisfechos con la atención que reciben -Que los clientes se alejen por no recibir un buen trato personal.	-Se debe asignar al menos una día cada mes para encuestar a los clientes y conocer sus inquietudes y sugerencias. -Poner a disposición del cliente un buzón de quejas y sugerencias para ser consideradas.	-Verificar que se esté realizando un procedimiento de sugerencia de clientes. -Examinar las sugerencias de los clientes y evaluara el cumplimiento de los resultados en el personal de la empresa.
La administración capacita periódicamente al personal del departamento de créditos y contabilidad, actualizándolos en normativa técnica y legal vigente (evidencia escrita).	La administración, jefaturas de departamentos de créditos y contabilidad.	-Que el registro de las operaciones no se esté realizando con los cambios necesarios para efectos fiscales y financieros.	-La administración debe comprometerse a capacitar a su personal, tanto en el área financiera como en el área legislativa.	Verificar el cumplimiento y aplicación de los aspectos legales y financieros, sobre todo en aquellas operaciones involucradas con los últimos cambios.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Se evalúa la capacidad de pago de los clientes nuevos y antiguos por ventas al crédito, de manera objetiva y por personas con la capacidad para realizar dicha función.	Administración del departamento de créditos.	Que no se evalué de forma objetiva la capacidad de pago de los clientes nuevos y antiguos por ventas al crédito.	Capacitar al personal encargado del otorgamiento de créditos para poder realizar un análisis previo del cliente en ventas al crédito.	Verificar que exista personal con la suficiente capacidad y conocimientos necesarios para decidir en asignaciones de crédito en ventas.
Se cumple con realizar gastos en base a lo presupuestado por la empresa y se registran contablemente los excedentes.	Administración y departamento de Contabilidad.	Que no se registren de forma oportuna y adecuada los excedentes de gastos no presupuestados por la empresa.	Conceder el cargo a una persona para que desempeñe la función de identificar y registrar los excedentes de gastos no presupuestados.	Verificar que se cumpla de forma periódica y adecuada los registros de gastos no presupuestados.
Departamento de créditos lleva control de los créditos que fueron otorgados en ausencia del administrador.	Departamento de Créditos.	Que no se lleve un adecuado y oportuno control de los créditos otorgados.	Llevar un control adecuado de los documentos que contengan la información de clientes que se les otorga créditos por ventas.	Revisar de forma periódica los controles que se llevan de los documentos que respaldan créditos otorgados a clientes en ausencia o no del administrador.
Existen políticas por escrito establecidas por la Gerencia para que el departamento de créditos tome en consideración al momento de otorgarles créditos a clientes antiguos y nuevos.	Administración General y de cada departamento de la empresa.	Que no existan políticas por escrito establecidas previamente por la Gerencia para que los empleados tomen en consideración en ventas al crédito a clientes.	Elaborar y poner a disposición del departamento de créditos un manual de políticas que contribuya a los empleados ante la decisión de otorgarle o no créditos a clientes nuevo y antiguos por ventas.	Verificar que exista un manual de políticas por cada departamento y supervisar el adecuado cumplimiento para el mejor desempeño de las operaciones de la entidad.
Personal de cobros a domicilio es supervisado por la administración y se le revisan sus controles de forma periódica y sorpresiva.	Administración General y del departamento de créditos.	Que la administración correspondiente no supervise adecuadamente los controles desempeñados por el personal de cobros.	Que exista personal encargado y responsable para que supervise de forma oportuna y detallada los controles que son llevados por cobradores a domicilio de la entidad.	Asegurarse de que exista una adecuada supervisión de los controles que son manejados por los cobradores de la entidad.
Existe evidencia de conteos sorpresivos de fondos por parte del gerente a los cobros de cuotas locales y a domicilio.	Administración del departamento de cobros.	Que el dinero en efectivo entregado no coincida con monto según facturas y reporte de cobros locales y a domicilio.	Elaborar reportes que hagan constar el monto del dinero cobrado a diario éste de acuerdo con el reporte de clientes que pagaron y que esté plasmado en las facturas y los recibos de pago.	-Verificar que se cuente y compare el efectivo según cuotas. -Cotejar reporte de cobros locales y a domicilio con saldos de facturas y comprobantes emitidos.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
El personal del departamento de créditos le da el apropiado seguimiento y actualización de las cuentas por cobrar (registros auxiliares al día).	Departamento de Créditos.	Que el personal encargado de créditos no le de seguimiento y actualización a los registros que respaldan las cuentas por cobrar.	Designar a personal responsable específico para que se encargue de diariamente darle el adecuado y oportuno seguimiento y actualización a los registros que respaldan las cuentas por cobrar.	Verificar que existan controles adecuados y oportunos en el seguimiento y actualización de las operaciones y registros de la información que respalda las cuentas por cobrar.
Se llevan reportes de logro de objetivos y metas por ventas de artículos por precios mayores y menores a \$100.00 en periodos de tiempo mayores y menores a 6 meses, haciendo discusión y comunicación de ellos al personal de ventas, la administración general y la del departamento.	Administración General y del departamento de créditos.	Que la administración o gerencia no elabore reportes por escrito del logro de objetivos, metas de los procesos llevados a cabo en el departamento de créditos.	Registrar diariamente en forma de reporte los logros de objetivos y metas en ventas de artículos realizadas y comunicar oportunamente a la administración general y específica de la entidad para poner a discusión el logro de dichos objetivos y metas.	Asegurarse que existan por escrito los objetivos, metas, procedimientos por procesos llevados a cabo en el departamento de créditos.
Se llevan reportes de cumplimiento del personal según tiempo establecido para análisis y aprobación de crédito para clientes nuevos, de manera que se mida la eficiencia, eficacia y efectividad al momento de conceder créditos, y estos son comunicados a la administración del departamento y General.	Departamento de Créditos.	Que no se elaboren reportes del cumplimiento del personal según tiempo establecido para el análisis y aprobación de créditos en clientes nuevos de manera en que se mida la eficiencia, eficacia y efectividad al momento de la concesión de los créditos.	Elaborar diariamente reportes del cumplimiento de tiempo del personal encargado de la concesión de créditos para medir la eficiencia, efectividad y eficacia en las operaciones realizadas.	Revisar que existan informes en donde haga constar el cumplimiento de tiempo del personal encargado de la concesión de créditos para medir la eficiencia, efectividad y eficacia en las operaciones realizadas.
Departamentos de Ventas, créditos y cobros y de contabilidad llevan control de las revisiones sorpresivas que les realiza el administrador.	Departamentos de Ventas, créditos y de contabilidad.	Que no se lleve un control adecuado que haga constar las revisiones sorpresivas que la administración realiza en los departamentos de ventas, créditos, cobros y contabilidad.	Elaborar reportes que respalden las revisiones sorpresivas que la administración realiza en los departamentos de ventas, créditos, cobros y contabilidad.	Verificar que exista constancia de las revisiones que la administración realiza para comprobar los controles que se desarrollan en los departamentos de ventas, créditos, cobros y contabilidad.
El personal no esta preparado para los cambios en los sistemas de información y procesamiento de datos para la ejecución de ventas.	Departamento de ventas a través de la administración	-El personal al momento de generar la información de ventas en el sistema informático, la ingrese de forma incorrecta, generando información poco confiable.	-Capacitar al personal de ventas para el manejo del equipo informático, el sistema de facturación y además para que sean parte del sistema de información de datos de ventas.	Que la administración establezca y programe un plan de adiestramiento al personal de ventas en el manejo de equipo informático y facturación.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Se cuenta con los medios tecnológicos necesarios a las exigencias actuales para generar la información tales como impresores, teléfonos, computadoras, fotocopidora, sistema computarizado de facturación en línea con descargo a inventaros, etc.	La administración, a través de los departamentos de ventas, créditos, cobros y contabilidad.	Que no se genere oportunamente información financiera de ventas, créditos, clientes, cuentas en mora, etc.; necesaria para la administración en la toma de dediciones.	Que la administración repare el equipo existente y actualice su equipo, además que suministre al personal del equipo necesario para que realice sus actividades de manera eficiente y eficaz.	Se verifique de manera frecuente que el personal cuenta con el equipo necesario para realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz.
Se elabora registros en medios magnéticos de los reportes de clientes, pagos, fechas de vencimiento, cobros a domicilio, y clientes en mora al final de cada mes, con la finalidad de resguardar la información para su uso posterior.	Jefaturas de ventas, créditos, cobros y contabilidad.	-Pérdida de información por robo. -Eliminación de los archivos por error. -Descomposturas de las computadoras que archivan dicha información.	-Mantener los reportes impresos en un lugar seguro bajo llave con restricciones de accesibilidad. -crear copias de dichos reportes en medios magnéticos y resguardarlos en un lugar seguro con restricciones de accesibilidad.	Verificar que tanto los reportes impresos como los backup (copias de archivos), se encuentren en un lugar seguro bajo llave y tengan las restricciones de accesibilidad correspondientes.
Se tiene por escrito como política de la empresa las ventas menores a \$100.00 dólares, a plazo de 6 meses y no se lleva evidencia de las autorizaciones de dichas ventas.	La administración y departamento de ventas.	Que no se lleve uniformidad en el tratamiento de las ventas al crédito menores a \$100.00 dólares a 6 meses plazo.	Se deje por escrito dentro de las políticas operativas y contables de la empresa las ventas al crédito menores a \$100.00 a 6 meses plazo y al realizarse dejar evidencia de la autorización dichas ventas.	Verificar que se lleve por escrito como política la venta al crédito menores a \$100.00 y 6 meses plazo y que se deje evidencia de la autorización de dicha venta.
Se registran adecuada y oportunamente los gastos por cuentas incobrables en el periodo que se realizan las ventas, además que no se llenan físicamente los auxiliares para calcular las provisiones o estimaciones.	La administración, a través de los departamentos de créditos, cobros y contabilidad.	Que no se provisione de manera razonable y oportuna los gastos por cuentas incobrables, presentando información financiera de cuentas por cobrar y gastos poco confiables para la toma de dediciones por parte de la administración.	La administración determine como políticas operativas y contables el método de provisión o estimación para registrar las cuentas incobrables y se reconozca el gasto en el periodo que se realizan las ventas para presentar información financiera de cuentas por cobrar y gastos de manera razonable y confiable.	Verificar que se lleve una estimación para cuentas incobrables y se reconozca el gasto en el periodo que se realizan las ventas para presentar información financiera de cuentas por cobrar y gastos de manera razonable y confiable.
El personal de ventas, créditos y cobros no lleva al DIA el desarrollo de sus actividades y registros, a la vez que no se encuentran autorizados por la administración los registros.	Departamento de ventas, créditos y cobros.	-No se tenga información de ventas al crédito, cobros y cartera de clientes actualizada. -La información presentada en estados financieros no sea razonable y confiable.	La administración implemente medidas que estimulen al personal a actualizar los registros de ventas, créditos, cobros y contabilidad, que permitan tener información financiera de primera mano para la toma de decisiones.	Verificar al final de cada periodo que los registros de ventas, clientes, cobros, clientes en mora, registros auxiliares y contables estén al día y firmados por los responsables.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Se lleva actualizado el control de cobro a clientes ni clasificado por atrasos.	Departamento de créditos y cobros.	-Poca rotación en la cartera de cobros morosos clasificados por antigüedad de manera oportuna. -Problemas de liquidez y solvencia debido a posibles pérdidas por no realizar las gestiones de cobro de manera oportuna.	Que se lleve actualizado el control de cobros de clientes, clasificándolos por antigüedad de saldos.	Verificar que se lleve actualizado el control de Cobros de clientes, clasificándolos por antigüedad de saldos y establecer medidas sancionatorias por el incumplimiento.
Se evalúa adecuadamente el riesgo de no pago del cliente por los niveles elevados de inflación en el país.	Departamento de créditos	-Incrementos en gastos por incobrabilidad de cuentas por cobrar. -Pérdidas de capital por remate de inventarios recuperados por incumplimiento de pagos de clientes.	Que el departamento de análisis y concesión de créditos tome en cuenta los niveles elevados de inflación en el país al momento de evaluar la capacidad económica por cliente y tomar la decisión de conceder o no un crédito.	Constatar que el departamento de créditos y cobros emplee las medidas necesarias para evaluar la capacidad económica y de pago del cliente, tomando en cuenta los altos niveles de inflación en el país.
Se lleva un indicador de la rotación de cuentas por cobrar.	Departamento de créditos.	-No se tenga idea de la tendencia del funcionamiento normal de las cuentas por cobrar. - Una cartera de clientes deficiente con gran cantidad de morosidad.	Se lleve un comparativo mensual de la rotación de las cuentas por cobrar como un indicador de medición para el análisis y seguimiento de las mismas.	Verificar que se lleve un reporte escrito mensual que compare la tendencia de la rotación de las cuentas por cobrar que permita medir el funcionamiento eficiente y eficaz de las mismas.
La administración o jefaturas de créditos no verifican que no se otorgue crédito a clientes durante no termine de pagar un crédito anterior.	La administración y departamento de créditos.	-Incrementos en gastos por incobrabilidad de cuentas por cobrar. -Pérdidas de capital por remate de inventarios recuperados por incumplimiento de pagos de clientes.	Que el departamento de análisis y concesión de créditos verifique al momento de otorgar un nuevo crédito a clientes, que estos no tengan deudas anteriores con la entidad, posean la capacidad de pago y que este sea autorizado por la administración.	Verificar que la administración autorice otorgar nuevos créditos a clientes cuando estos tienen deudas anteriores.
La empresa no se encuentra solvente en un margen aceptable con los pagos a proveedores a la fecha.	La administración	-Problemas de solvencia y liquidez. -Pérdida de la confianza ante los proveedores. -Disminución de las ventas por no contar con los bienes que el consumidor demanda.	-La administración evalúe adecuadamente la capacidad de pago de los clientes. -Se lleve al día los registros de clientes, cobros y cartera de créditos y realice los cobros a estos de manera eficiente y eficaz. -Establecer margen de utilidad razonable para solventar las deudas administrativas.	-Verificar que se evalúe adecuadamente la capacidad de pago de los clientes. -Asegurarse que se lleven al día los registros de ventas al crédito, clientes en mora, fechas de pago por cliente y poner medidas sancionatorias por el no cumplimiento de ese objetivo.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
Se elabora un presupuesto de ingresos y gastos al primer mes del año y se respeta el no sobrepasarse en el presupuesto de gastos.	La administración	-Problemas de solvencia y liquidez en el cumplimiento con las obligaciones administrativas y con proveedores por no elaborar presupuesto.	Se elabore un presupuesto de ingresos y gastos que permita establecer las metas por mes tanto de ventas como de gastos.	Verificar que se cumpla con el presupuesto de ingresos y gastos procurando no excederse en el de gastos, cuidando siempre los márgenes de utilidad proyectados.
Los registros de ventas a plazos no son llevados al día a trabes de medios computarizados.	Departamento de contabilidad.	Que la información financiera presentada de ventas a plazo no sea oportuna y no presente razonablemente el estado de dicha venta.	Que se lleve al día los registros de las ventas a plazo a trabes de medios computarizados.	Verificar que se lleve al día los registros de las ventas a plazo a través de medio computarizados.
Las computadoras no son usadas exclusivamente para las actividades por cada departamento y no se encuentran en las condiciones ambientales y de seguridad adecuada.	La administración, dto. De ventas, créditos, cobros y contabilidad.	-Pérdida de información sobre ventas, créditos, cobros o registros contables. -Posible alteración de las bases de datos de clientes, cobros y registros contables. -Daño al equipo de cómputo por los traslados y ambiente poco adecuado.	-Se asigne equipo de cómputo a cada departamento y se establezca como política la no utilización de las computadoras entre departamentos. -Se coloquen medidas de seguridad como claves de acceso a las maquinas y archivos, debiendo ser éstas personales. -Se coloque el equipo en un lugar seguro y en las condiciones ambientales adecuadas.	-Verificar que exista el control de asignación del equipo y que este no sea usado para actividades diferentes al trabajo. -Confirmar que el equipo no sea utilizado por personal no autorizado. -Verificar que el equipo se encuentre resguardado con claves de acceso y en el ambiente adecuado que garantice su seguridad.
No existe evidencia que al equipo de computación se le da el mantenimiento preventivo y correctivo.	La administración	-Equipo con virus y pérdida de información. -Equipo arruinado. -Equipo no trabaje el 100% de su capacidad.	Se le de mantenimiento periódicamente al equipo de computo y se deje evidencia por escrito de tal hecho.	Verificar que se le de periódicamente el mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de computo y se deje evidencia por escrito de tal hecho.
Los reportes que el departamento de ventas traslada al departamento de créditos no se encuentran firmados y en orden correlativo.	Departamento de ventas	-La información de ventas no este correcta y confiable. -No se tenga información de manera oportuna cuando la administración la solicite.	-Todos los reportes de ventas a créditos enviados sean revisados, ordenados y firmados por la jefatura de ventas.	Verificar que los reportes enviados por el dto. De ventas sean ordenados por fecha y lleven la firma de la jefatura de ventas.
El departamento de ventas no lleva un reporte numerado de todos documentos enviados al departamento de contabilidad.	Departamento de ventas	-En caso de pérdida de documentos no se pueda identificar al responsable. -No se lleve un control confiable y oportuno.	La jefatura de ventas revise y firme los reportes numerados de documentos de ventas enviados al departamento de contabilidad.	Verificar que todos los reportes de documentos por ventas estén numerados, firmados por el responsable y sean enviados a contabilidad oportunamente.

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CONTROL INTERNO
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO OPERATIVA	RECOMENDACIÓN A LA SUPERVISIÓN DE CONTROL INTERNO
El administrador no se involucra en las actividades de los empleados, ni monitorea los procedimientos que desarrollan.	La administración, a través de las jefaturas de créditos, cobros y contabilidad.	-Incumplimiento a los procedimientos determinados por la administración. -Errores en los procedimientos realizados por los empleados en el desarrollo de sus labores.	La administración a través de las jefaturas supervise que los procedimientos establecidos para ventas, créditos, cobros y contabilidad se estén cumpliendo.	Verificar que las jefaturas monitorean el correcto cumplimiento de los procedimientos establecidos para ventas, créditos, cobros y contabilidad.
Departamento de ventas posee políticas operativas y contables por escrito para ventas menores y mayores a \$100.00 para plazos mayores y menores de 6 meses y lleva un registro detallado de los clientes a los que se concedido dicha venta.	Departamento de ventas a través de la administración.	-Que no se lleve uniformidad en el tratamiento operativo y contable por la venta al crédito para montos menores a \$100.00 a plazos menores a 6 meses. -No se tenga información de forma oportuna de las ventas y clientes de esta categoría.	-La administración elabore los procedimientos operativos y contables por escrito y los comunique al personal de ventas, crédito y contabilidad. -Se lleve un registro de las ventas y de los clientes a los que se le concedió créditos menores a \$100 a un plazo de 6 meses.	-Verificar que exista respaldo de información que establezca los procedimientos operativos y contables de ventas menores a \$100 dólares, para plazo de 6 meses y que sean comunicados oportunamente al personal involucrado.
Se lleva un control mensual de los descuentos, no existe evidencia de que sean autorizados por la administración.	Jefatura de ventas o administración.	Que los descuentos sean mayores a las cantidades correspondientes a las establecidas por la administración.	Que se lleve un control mensual de los descuentos y que sean autorizados por la administración.	Verificar que se lleve un control oportuno mensual de los descuentos y que sean autorizados por la administración.

3.3.3.6 MATRIZ DE ANÁLISIS Y PONDERACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO EN BASE A LOS RIESGOS DE AUDITORÍA.

El riesgo de Auditoría esta determinado por el inherente, de control y detección, los cuales se interpretan así:

Para el caso del riesgo inherente la calificación dependerá de la naturaleza del recurso y la estimación de la administración, el auditor interno o una persona capacitada que realice la evaluación y de la susceptibilidad de cada proceso que se esté realizando de forma errónea, asumiendo que no hubo controles internos relacionados con estos.

La calificación del Riesgo de Control dependerá de la cantidad de actividades evaluadas de cumplimiento o no cumplimiento del check list que se realizo en la entidad, es decir cada factor de riesgo se ha relacionado con los procesos y subprocesos, los cuales se ha evaluado a través de diez puntos de control, a los cuales se les ha dado ponderación de alto, medio o bajo, de acuerdo a los siguientes parámetros:

RANGO PORCENTUAL DE MEDICIÓN DEL RIESGO DE CONTROL.	RIESGO DE CONTROL
98.1% - 100%	LEVE
85.1% - 98%	BAJO
70.1% - 85%	MEDIO
30.1% - 70%	ALTO
0% - 30%	CRITICO

El riesgo de Detección es el riesgo de que los procedimientos realizados por el Auditor Interno o Administración no detecten representaciones erróneas en los procesos que pudieran afectar de forma significativa la información relacionada con la cartera de clientes, la calificación será una combinación de resultados, la cual dependerá de la valuación del riesgo inherente y el de control.

El riesgo de Auditoría es el riesgo de que los resultados obtenidos de la evaluación de los riesgos de control interno de la cartera de clientes por el auditor interno, la administración o persona que lleve a cabo la evaluación, no sean confiables y se obtiene de la evaluación de los riesgos inherente, de control y el de detección.

Se le ha dado una calificación cualitativa y cuantitativa a cada factor de riesgo, la cual está ordenada de acuerdo al nivel de riesgo, a menor porcentaje obtenido mayor riesgo, de la siguiente forma:

**CALIFICACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA
DEL RIESGO DE AUDITORÍA**

5	LEVE
4	BAJO
3	MEDIO
2	ALTO
1	CRITICO

Para mayor comprensión se muestra a continuación la matriz de riesgos de Auditoría, tomando como referencia la evaluación realizada a la empresa en estudio ELECTRO 2005, S.A de C.V.:

MATRIZ DE RIESGOS DE AUDITORÍA.

FACTOR DE RIESGO	RIESGOS				
	AUDITORIA	PONDERACION NUMERICA	CONTROL	INHERENTE	DETECCION
Mercado o Entorno Económico	Critico	1	Bajo	Bajo	Critico
Extensión del negocio	Medio	3	Alto	Bajo	Medio
Imposición de Resultados	Bajo	4	Alto	Medio	Bajo
Capacidad de la Dirección	Bajo	4	Alto	Medio	Bajo
Ambiente Laboral	Bajo	4	Alto	Medio	Bajo
Cambios por Desarrollo	Medio	3	Alto	Bajo	Medio
Calidad Operacional	Leve	5	Alto	Alto	Leve
Disponibilidad de Liquidez	Leve	5	Alto	Alto	Leve
Sistemas de Información y Procesamiento	Bajo	4	Alto	Medio	Bajo
Complejidad de los Procesos	Bajo	4	Alto	Medio	Bajo
Calidad de los procedimientos de Control Interno	Leve	5	Alto	Alto	Leve
Pérdidas	Leve	5	Alto	Alto	Leve
Sistemas de Información Gerencial	Leve	5	Alto	Alto	Leve
Desempeño	Leve	5	Alto	Alto	Leve
Calidad de Supervisión Operativa	Medio	3	Medio	Medio	Medio
TOTAL		60			
TOTAL DE FACTORES DE RIESGO		15			
CALIFICACIÓN NUMÉRICA TOTAL DE RIESGO DE AUDITORIA		4			

RIESGO TOTAL DE AUDITORÍA= $\frac{\Sigma \text{ total de puntaje de Riesgos de Auditoría}}{\text{Total de Factores de Riesgo}}$

$$= \frac{60}{15}$$

$$= \underline{\underline{4}}$$

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

EL riesgo de Auditoría obtenido a nivel global en la evaluación realizada a la empresa Electro 2005 S.A. de C.V. es "**BAJO**", ya que se obtuvo un puntaje promedio de "**4**", lo que significa que la calificación determinada es confiable, en relación a los datos utilizados. Para la administración es un reto el realizar un esfuerzo constante y seguimiento, para el mejoramiento de las deficiencias encontradas.

3.4 VENTAJAS DE LA ADECUADA UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EVALUAR LOS RIESGOS EN LA CARTERA DE CLIENTES.

Las cuentas por cobrar, son una parte muy importante en los activos debido a que la mayoría de las transacciones son realizadas al crédito, por lo que es necesaria la existencia de controles adecuados y actualizados que les ayuden a evaluar los riesgos en la cartera de clientes, ya que les genera e implica las siguientes ventajas:

- Un adecuado estudio y clasificación de los clientes.
- Mejora la calidad de la cartera de clientes.
- Elaboración de la contabilidad de ventas y cobros de manera eficiente y razonable.

- Oportunidad en la obtención de la información sobre la situación de los créditos.
- Obtención de información de sus deudores de manera que le permita evaluar su verdadera capacidad de pago.
- Mejor segregación de funciones evitando así la incompatibilidad e inadecuado manejo de actividades.
- Por otra parte las decisiones, en un entorno cada vez más competitivo deben ser rápida, ya que un retraso en ellas puede significar la pérdida de un buen cliente, y a la vez técnicamente fundamentada, pues la superficialidad en la toma de decisiones puede conllevar a la empresa a situación financiera no deseables.
- La agilidad y eficacia de las decisiones, ya que no siempre están al alcance de las medianas y pequeñas empresas que no llevan un estudio adecuado de los riesgos de sus clientes.
- Por la existencia de información confiable y oportuna de riesgos, la cartera de clientes gana en calidad, existiendo la posibilidad de ejercer mejor control con los clientes que se encuentran en estado de mora.
- Por la calidad de la cartera de clientes hay una mayor rotación de ingresos y de las cuentas por cobrar lo que le permite a la empresa tener liquidez y solvencia financiera en cualquier momento.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Una vez realizado el estudio de evaluación de riesgos del control interno en la cartera de clientes de medianas empresas comercializadoras de electrodomésticos, se concluye y recomienda lo siguiente:

4.1 CONCLUSIONES.

1. La mayoría de empresas no cuentan con procedimientos actualizados de control interno, que les permitan evaluar los riesgos de la cartera de clientes, desde la ejecución de la venta hasta su recuperación.
2. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, la mayoría de las medianas empresas que venden electrodomésticos a pesar que son dirigidas por personas con mucha experiencia en el campo, no tienen políticas por escrito de procedimientos de otorgamiento de créditos.
3. Las empresas comerciales que otorgan créditos, aunque clasifican a sus clientes por categoría y estudian su capacidad económica, no realizan en su mayoría conciliaciones de los documentos y registros contables de

manera oportuna a fin de verificar la razonabilidad de los valores mostrados.

4. Las empresas del sector comercial de electrodomésticos en su mayoría no llevan un adecuado control interno que contribuya a la administración oportuna y confiable de las cuentas por cobrar, en lo relativo a segregación de funciones, lo cual incide en la confiabilidad y utilidad de la información presentada en los estados financieros.

5. Las empresas no cuentan con herramientas que contribuyan al mejoramiento del Sistema de Control Interno que permita evaluar razonablemente los riesgos de la cartera de clientes, lo que les ha generado problemas en el funcionamiento de las cuentas por cobrar, en los resultados de las operaciones, la liquidez y solvencia financiera.

4.1 RECOMENDACIONES.

1. Las empresas deben fortalecer los procedimientos de control interno que se implementen en los departamentos de Ventas, Créditos y Contabilidad, de tal forma que permitan una evaluación real de riesgos en la cartera de clientes.
2. Que las Empresas definan, elaboren y adopten por escrito un manual de políticas y de procedimientos relativos al otorgamiento y manejo de créditos, asociados de acuerdo a sus principales necesidades empresariales.
3. Es indispensable que el departamento de créditos lleve registros auxiliares que detallen la documentación recibida, tarjetas de control por cliente de obligaciones, reportes clasificados mensuales de clientes, reportes de mora; a la vez, que realice conciliaciones mensuales de saldos según tarjetas de control por cliente con auxiliar de cuentas por cobrar y éste con el mayor auxiliar, de manera que tales registros permitan determinar; el saldo de las existencias, la seguridad, insolvencias financieras, irrecuperabilidad, entre otros.
4. Implementar de manera inmediata controles que les permita evaluar los riesgos existentes en la cartera de clientes,

en lo relativo a la segregación de funciones para generar información financiera, que garantice la razonabilidad, confianza y seguridad.

5. Que las medianas empresas incorporen como asistencia técnica la implementación de instrumentos de control interno en base a los elementos del informe COSO, como la representada en el desarrollo de este trabajo y le den seguimiento continuo, con el fin de evaluar adecuadamente los riesgos de la cartera de clientes, mejorar las operaciones de crédito y solvencia en la empresa, garantizar la fidelidad en el manejo de los fondos, proporcionar a la gerencia y a usuarios externos de la información datos confiables, medibles y comparables con bases técnicas y de control.

BIBLIOGRAFÍA

Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAPC). Normas Internacionales de Auditoría. Norma Internacional No.400 y 300.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Normas Internacionales de Contabilidad.

Coopers & Librrand, S.A. Instituto de Auditores Internos de España (Traducción y Revisión). Ediciones Díaz de Santos, S.A. de C.V. Los Nuevos Conceptos del Control Interno. Informe COSO).

Flores Aragón, Jorge Adalberto, "Propuesta de un Modelo de Cambio Organizacional para mejorar la competitividad de la mediana empresa en el área de San Salvador, San Salvador", UES.

Mantilla B, Samuel Alberto. (Traductor).ECOEDICIONES. Control Interno Informe COSO sobre Administración de Riesgos del Emprendimiento. Cuarta Edición.

Kieso Donald E. Weygandt Jerry J., Contabilidad Intermedia 2da. Edición. Editorial, Limusa S.A de C.V. Grupo Noriega Editores.

Lozano de Cruz, Ing. Ruth Merari, San Salvador, UES.; Propuesta de un Modelo de Evaluación de Carteras aplicado por el Banco Multisectorial de Inversiones a la Banca Comercial de E.S.

Revista Trimestral del Banco Central de Reserva de El Salvador, Octubre - Diciembre/2001.

Datanálisis. Revista Venezolana en Top of Mind del Mercado de Electrodomésticos. Producto Online 203.
www.producto.com.ve/203/notas/luz.

Gómez, Giovanny. ; Administración De Cuentas Por Cobrar (I): Políticas Y Estándares De Crédito, página Web,
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin>.

Mendivil Escalante, Víctor Manuel; Diseño y Desarrollo de procedimientos analíticos, página Web,
<http://www.geocities.com/paconta/carte/cartera/htm>.

Sánchez, Lino Téllez, Ferrando Alonso, Leticia; El Factoring. Legislación y tratamiento Contable. Página Web,
<http://www.monografias.com/trabajos/mediakit>.

Ricardo Pascale. Decisiones Financieras. Ediciones 04/2005. Conceptos fundamentales en finanzas. Análisis crediticio. www.rincondelvago.com/analisis-crediticio.

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS.

- ANEXO 1. Relación del Comercio a nivel de Producto Interno Bruto.
- ANEXO 2. Modelo de la Encuesta.
- ANEXO 3. Listado de la muestra de las Medianas Empresas Comercializadoras de Electrodomésticos del Área Metropolitana de San Salvador.
- ANEXO 4. Tabulación de la Información Recolectada.
- ANEXO 5. Entrevista realiza a la empresa ELECTRO 2005, S.A DE C.V.
- ANEXO 6. Organigrama de la empresa Electro 2005, S.A. de C.V.
- ANEXO 7. Detalle de Procesos Realizados en ventas al Crédito en la Empresa Electro 2005, S.A. DE C.V.
- ANEXO 8. Encuesta Contestada por la Empresa Electro 2005, S.A. de C.V.
- ANEXO 9. Relación de Factores de Riesgo con Preguntas de la Encuesta.
- ANEXO 10. Matriz de identificación de Riesgos, Responsables y Recomendaciones por procesos relacionados a la Cartera de Clientes.
- ANEXO 11. Glosario de terminología relacionada con la evaluación de riesgos en la cartera de clientes.

ANEXO N° 1**RELACIÓN DEL COMERCIO A NIVEL DE PRODUCTO INTERNO BRUTO.**

PRODUCTO INTERNO BRUTO ²⁸			
A Precios Constantes de 1990			
(En millones de colones)			
AÑO	PIB TOTAL	PIB COMERCIO	% COMERCIO
1995	49237,70	10033,20	20,40
1996	50077,80	10075,60	20,10
1997	52204,20	10366,40	19,90
998	54022,30	10755,60	19,90
1999	55428,50	10940,90	19,60
2000	60300,00	11860,00	20,30

²⁸ Revista Trimestral del Banco Central de Reserva de El Salvador, Octubre-Diciembre/2001, Pág. 26.

ANEXO N° 2

MODELO DE LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS EN LA
 CARTERA DE CLIENTES DE EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
 ELECTRODOMÉSTICOS.**

Dirigido a quien realice la función de control, autorización y verificación de operaciones en el negocio.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Ayudar al sector comercial de electrodomésticos salvadoreño para que aplique nuevos métodos de control interno como una herramienta en la toma de decisiones.

Fecha: _____

Nombre de la Empresa: _____

Cargo del encuestado: _____

PREGUNTAS :

1. ¿Cuál es el nivel académico que posee usted?

- a. Bachiller Comercial _____
- b. Estudiante Universitario _____
- c. Licenciado en Contaduría Pública _____
- d. Licenciado en Administración de Empresas _____
- e. Otros _____

2. ¿Cuántos años de experiencia posee usted en el área del sector comercial de electrodomésticos?

1 a 3 años _____ 4 a 6 años _____ más de 6 años _____

3. ¿Se manejan ventas al crédito? SI ___ NO ___

4. ¿Al realizar ventas de electrodomésticos, Cuál de los siguientes periodos de tiempo toman en consideración para el otorgamiento de crédito?

PLAZOS	SI	NO
A 6 Meses		
A 12 Meses		
A 18 Meses		
A 24 Meses		

5. ¿Existen plazos a más de 24 meses por ventas al crédito?
SI ___ NO ___
6. ¿Se manejan políticas por escrito para el otorgamiento de créditos por ventas?
SI ___ NO ___
7. ¿Tienen clasificados a los clientes de acuerdo a los siguientes niveles de riesgo y cumplimiento de obligaciones?
- Clientes categoría "A" (normales) ___
 - Clientes categoría "B" (subnormales) ___
 - Clientes categoría "C" (deficientes) ___
 - Clientes categoría "D" (crédito difícil recuperación) _
 - Clientes categoría "E" (crédito irrecuperable) ___
 - Clientes con trato especial(especifique) _____
 - Otra Clasificación _____
8. Para otorgar crédito a clientes utilizan alguno de los siguientes métodos para evaluar capacidad de pago:
- Constancia de sueldo(ingresos) (1 año) ___
 - Supervisar _____
 - Fiador _____

- d. Pagaré_____
- e. Otra Garantía_____
9. ¿Entre los criterios que utilizan para vender un electrodoméstico al crédito, se encuentran los siguientes?
- a. Capacidad económica ____
- b. Cumplimiento de obligaciones oportuna_____
- c. Referencias_____
- d. Supervisión de casa donde vive_____
- e. Sector al que pertenece_____
- f. Otros_____
10. ¿Mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y los documentos de respaldo y son comparados periódicamente para la verificación de saldos?
- SI_____ NO_____
11. ¿Se maneja con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos? SI_____ NO_____
12. ¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago?
- SI_____ NO_____
13. ¿Se guardan los documentos por cobrar y los documentos de respaldo en un lugar seguro, bajo llave y fuera del alcance de quien maneje la caja y lleva los registros de documentos por cobrar?
- SI_____ NO_____
14. ¿Se inspeccionan periódicamente los documentos por cobrar y los documentos de respaldo por personas ajenas a su custodia? SI_____ NO_____

15. ¿Cuáles son los periodos que utilizan para confirmar con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar?

PERIODOS	SI	NO
Cada 3 Meses		
Cada 6 Meses		
Cada 9 Meses		
Cada 12 Meses		

16. ¿Los auxiliares de cuentas por cobrar (clientes, deudores diversos, etc.) son llevados por personas diferentes a los que manejan los ingresos y egresos, la correspondencia recibida, embarque, facturación o créditos?

SI ____ NO ____

17. ¿Se verifica mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos?

SI ____ NO ____

ANEXO N° 3

**LISTADO DE LA MUESTRA DE MEDIANAS EMPRESAS
COMERCIALIZADORAS DE ELECTRODOMÉSTICOS DEL ÁREA
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR.
DATOS SEGÚN DIRECCIÓN GENERAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO.**

NO.	EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
1	ALDI , S.A. DE C.V.	31 C. OTE. # 905 COL. RABIDA	2226-4874
2	ALMACEN DERBY , S.A. DE C.V.	1A. AV. SUR # 323	2221-0472
3	ALMACEN EL UNIVERSAL, S.A. DE C.V.	3° C PTE Y 5 AV NTE CTRO COMERCIAL 5° AV LOCAL #4	2281-1469
4	ALMACENES LEADER, S.A. DE C.V.	5A. AV. NTE. #219	2271-2181
5	ANA MARIA MONTERROSA DE MEDRANO	3A. C. PTE. PLAZA ESCORIAL L-5	2221-5763
6	ASKRYPA, S.A. DE C.V.	11 C. PTE. #219 S.S.	2222-8463
7	BRISA BELLA, S.A. DE C.V.	8A. C. OTE. #226	2222-1315
8	PREMIER COMERCIAL	PJE. LAYCO #528, COL. LAYCO	2221-1667
9	CASA SAN ANTONIO	C. DELGADO #504	2221-7471
10	CASA BEE'S, S.A. DE C.V.	2A. AV. SUR #225 EDIF. COLON	2222-3168
11	CASA DANY, S.A. DE C.V.	11 AV. SUR #111 /C. ARCE Y C. RUBEN DARIO	2222-8471
12	CECOSA DE C.V.	3A. C. PTE. #208	2222-8754
13	COMERCIAL CHACON S.A. DE C.V.	CALLE MODELO # 271 BARRIO CANDELARIA	2270-1008
14	COMERCIAL DURAN, S.A DE C.V	29 AV. NTE N 319	2221-5354
15	COMERCIAL ISLAND, S.A. DE C.V.	11AV. SUR #316	2271-0917
16	COMERCIAL LOS AMIGOS , S.A. DE C.V.	5TA. CALLE PTE. # 120	2221-0576
17	COMERCIAL TECNICA INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.	CTRO.COMER.FERIA ROSA L-306 C	2243-6233
18	COMPRAMERICA , S.A. DE C.V.	FNL.C. LA MASC.Y AV.JERUS.ED.SUNSET PLAZA L.45	2250-8800
19	DIONISIO GALLEGOS GONZALEZ	3A. AV. NTE. 11-35 EDIF. MORENO	2226-1071
20	DISMELSA, S.A. DE C.V.	8A. ETAPA METROCENTRO 1ER NIVEL L-263	2261-0133
21	DISTRIBUCIONES BARRETO, S.A. DE C.V.	CALLE TOLUCA # 3029 COL.MIRAMONTE	2260-8429
22	DISTRIBUIDORA COMERCIAL DINAR, S.A. DE C.V.	6A. C. OTE. #115 B° EL CALVARIO	2221-1667
23	DISTRIBUIDORA ECLIPSE , S.A. DE C.V.	C. CIRCV. # 4711 COL. ESCALON	2209-0000
24	DISTRIBUIDORA POPULAR CENTROAMERICANA, S.A./C.V.	C. BOLIVAR #447-B BO. SAN JACINTO	2270-1547
25	DISTRIBUIDORA TRES ESTRELLAS , S.A. DE C.V.	5A. AV. NTE. # 212	2221-6561
26	DOLL HOUSE, S.A. DE C.V.	ALAM. JUAN PABLO II L-5 PTO. BUS	2222-5191
27	DURAN PEREIRA INVERSIONES, S.A. DE C.V.	COL. CAMPESTRE C. BATRES MONTUFAR Y PJE.2 #10-117	2264-1555
28	ELECTRO GLOBAL, S.A. DE C.V.	C. CIRCUNVALACION EDIF. #13 PLAN DE LA LAGUNA	2243-6290
29	COMERCIAL EL EXCELENTE	1ª AV. NTE. EDIF. NASSER L- 1 S.S	2222-1475
30	GERSON , S.A. DE C.V.	11 C. PTE. # 3943 COL. ESCALON	2264-4358
31	INDUSTRIA SOLEX, S.A. DE C.V.	CALLE DELGADO, #618	2222-3776
32	INVERSIONES ALCLA, S.A. DE C.V.	C. MODELO #512	2270-0100
33	INVERSIONES LA RONDA , S.A. DE C.V.	C. ARCE # 514 Y 7A.AV. SUR EDIF.GAMALIEL	2222-0222
34	JOESPORT , S.A. DE C.V.	4A. AV. SUR Y 6 C. PTE. # 202	2222-8369
35	ELECTRO GEORGE S.A DE C.V	C. ARCE Y 7A. AV. SUR L- 1 ANT. CTRO. MERC.	2281-1471
36	ALMACEN NOSOTROS	3A. AV. NTE. #414-A	2281-1644
37	EL MUNDO DE LOS MUEBLES	ALAMEDA JUAN PABLO II N° 113 S.S	2222-5140
38	KUO HUA, S.A. DE C.V.	AV. LINCOLN #5 BLOCK 4 RES. SAN LUIS	2284-2114
39	E. M. PANTRIES, S.A	AL.MAN.ENR.ARA.Y AV.OLIM.CTR.COM.EL ROS.L.4COL.ESC	2245-4868
40	M.A.C.T. , S.A. DE C.V.	BARRIO CISNEROS C. LA RUMBA # 133	2276-4042

No.	EMPRESA	DIRECCIÓN	TELÉFONO
41	COMERCIAL MAURI CESAR	1A. C. OTE. Y 12 AV. NTE. #208	2221-1638
42	FUTURO 2000	4A. C. PTE. # 634	2222-2568
43	SONIDO PARADISE CASA MATRIZ	C. DELGADO # 322 ½ MED. CUADRA ABAJO CINE METRO	2221-2456
44	MEGA FUTURO, S.A. DE C.V.	4A. C. PTE. #634 ½ CUADRA AL PTE. PARQUEO SIMAN	2222-2568
45	MEGAVENTAS , S.A. DE C.V.	DIAG.CENTRO AMERICA 23 2DO.NIVEL COND.LOS HEROES	2276-0136
46	MELY, S.A. DE C.V.	5 AV. NORTE Y 1 CALLE PONIENTE #340	2271-2772
47	MERCEDES ALICIA GALDAMEZ NAJARRO DE CRUZ	3A. AV. NTE. #412-B	2281-1618
48	MUEBLES FESTIVAL, S.A. DE C.V.	4A. C. PTE. Y 13 AV. SUR #735	2221-1173
49	OLGA GRACIELA PORTILLO	1A. C. PTE. Y 9 AV. NTE.	2271-4383
50	OPIGA , S.A. DE C.V.	FINAL 53 AV. NTE. ALAM.ROOSEVELT COL. FLOR BLANCA	2260-0015
51	AUDICON ENTERPRISES IMPORT	ALAM. JUAN PABLO II / 7 Y 9 AV. NTE. C. COMER. GER	2222-9017
52	COMERCIAL VALLADARES	2° AV. MONSEÑOR ARNULFO ROMERO NTE N° 343 L-4	2222-5516
53	RILAZ, S.A. DE C.V.	COL. Y AV. VICTORIA #44	2226-5518
54	DISTRIBUIDORA MONTANO	18 AV. SUR N° 533 COL. EL CARMEN	2270-6009
55	SOVIPE COMERCIAL , S.A. DE C.V.	5A. AV. NORTE # 238	2222-8620
56	SUMINISTROS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS, S.A./C.V.	C. RUBEN DARIO Y 19 AV. SUR COND. BOLIVAR #4,5 Y 6	2222-8178
57	SUPER SURTUDO DE MUEBLES S.A. DE C.V.	1° AV NTE. # 229 EDIF. FRATY S.S.	2281-1106
58	TAKEMURA, SA. DE CV.	3A. C.PTE. #211 PLAZA ESCORIAL L-4	2271-0484
59	TRANS OCCIDENTAL DE REPRESENTAC., S.A. DE C.V.	ALAM. MANUEL E. ARAUJO, CTRO. COM. CATANA L-3	2275-4154
60	UNION COMERCIAL SALVADOREÑA, S.A. DE C.V .	F. C. LA MASCOTA #5200	2221-0777
61	AUDIO MUSICAL MEDINA	5A. AV. NTE. #222-C DIST. COMERCIAL CENTRAL	2221-7039
62	VORTEX, S.A. DE C.V.	9A. AV. NTE. Y 1A. C. PTE. #135	2221-4213

ANEXO N° 4

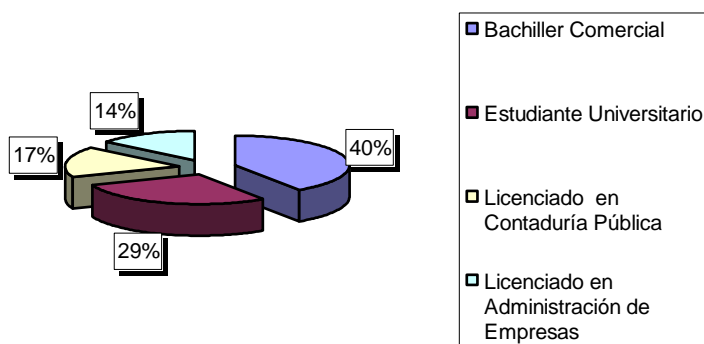
TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.

Pregunta No. 1

¿Cuál es el nivel académico que posee usted?

Objetivo: Medir el grado de profesionalismo de la persona que contesta el cuestionario.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Bachiller Comercial	17	40%
Estudiante Universitario	12	29%
Licenciado en Contaduría Pública	7	17%
Licenciado en Administración de Empresas	6	14%
Total	42	100%



Análisis:

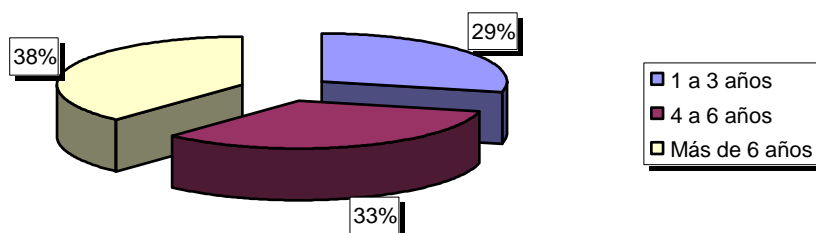
Al analizar los resultados para medir el grado profesional con que cuentan las personas encuestadas en empresas dedicadas a la venta de electrodomésticos, se puede observar que un 40% posee un nivel académico de bachilleres comerciales, mientras que un 29% son estudiantes universitarios, un 17% son licenciados en Administración de Empresas y por otra parte un 14% son licenciados en Contaduría Pública.

Pregunta No. 2

¿Cuántos años de experiencia posee usted en el área del sector comercial de electrodomésticos?

Objetivo: Determinar el grado de conocimientos que el encuestado posee en el área del sector Comercial de Electrodomésticos.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
1 a 3 años	12	29%
4 a 6 años	14	33%
Más de 6 años	16	38%
Total	42	100%

**Análisis:**

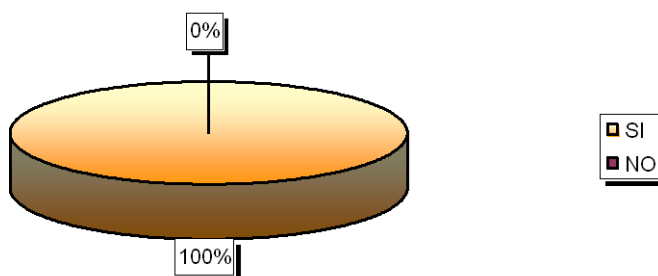
Se puede apreciar que de las personas encuestadas, encargadas de administrar las empresas del sector comercial dedicadas a la venta de electrodomésticos un 38% posee más de 6 años de experiencia de laborar en el área del sector comercial; mientras que un 33% respondió que tiene de 4 a 6 años de experiencia de contar con conocimientos pertinentes a el sector de comercial de artículos domésticos y el 29% contestó que posee de 1 a 3 años de trabajar dentro del sector comercio, lo que permite que la información sea confiable.

Pregunta No. 3

¿Se manejan ventas al crédito?

Objetivo: Identificar el tipo de venta que realizan, para determinar la aplicabilidad de la evaluación de riesgos.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	42	100%
NO	0	0%
Total	42	100%

**Análisis:**

De acuerdo a los datos obtenidos después de haber encuestado al personal de las empresas que comercializan productos electrodomésticos, se puede observar que el 100% de dichas entidades utilizan la modalidad de otorgar crédito a sus clientes por las ventas que realizan de aparatos domésticos; ya que el mayor porcentaje de dichas venta es llevado a cabo con el otorgamiento de crédito.

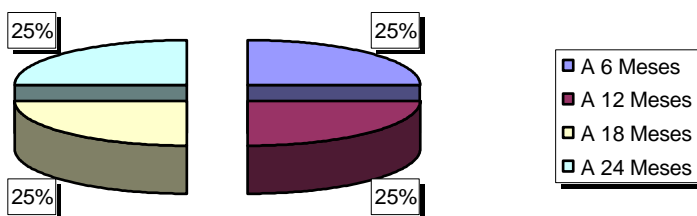
Pregunta No. 4

¿Al realizar ventas de electrodomésticos, Cuál de los siguientes periodos de tiempo toman en consideración para el otorgamiento de crédito?

Objetivo: Identificar los plazos que la empresa ha determinado para el otorgamiento de créditos a sus clientes.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
A 6 Meses	42	25%
A 12 Meses	42	25%
A 18 Meses	42	25%
A 24 Meses	42	25%
Total	168	100%

NOTA: El resultado es una frecuencia ponderada de 168, debido a que la pregunta es de opción múltiple, de una muestra total de 42 empresas encuestadas.

**Análisis:**

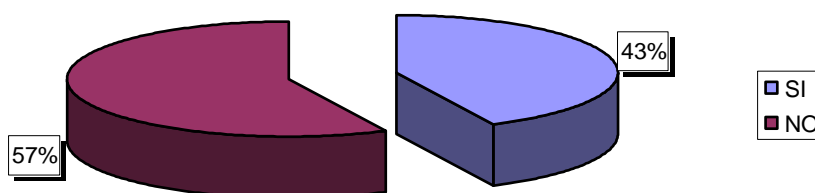
Se puede observar, de acuerdo a los datos obtenidos, que el 25% de las empresas encuestadas consideran dentro de sus planes de otorgamiento de crédito clientes el plazo de 6 meses, de igual forma el 25% consideran dentro de sus plazos para otorgar crédito a clientes el de 12,18 y 24 meses en la ventas de productos domésticos

Pregunta No. 5

¿Existen plazos a más de 24 meses por ventas al crédito?

Objetivo: Identificar si la empresa considera periodos mayores de 24 meses para el otorgamiento de crédito a sus clientes.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	18	43%
NO	24	57%
Total	42	100%

**Análisis:**

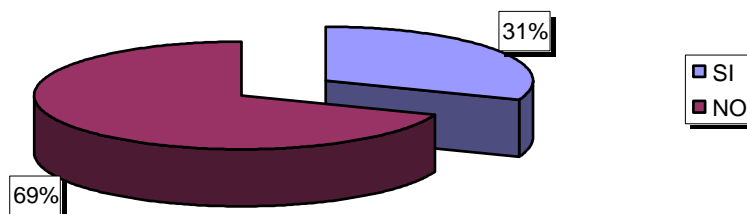
De acuerdo a la gráfica, se observa que un 57% de las entidades encuestadas contestaron que no consideran plazos mayores a 24 meses, por la dificultad de recuperación de créditos de clientes que se atrasan en el pago, lo cual hace que la entidad tenga problemas de liquidez y solvencia; mientras un 43% de las entidades de este sector respondió, que si toman en consideración periodos mayores a 24 meses para otorgar crédito a los clientes.

Pregunta No. 6

¿Se manejan políticas por escrito para el otorgamiento de créditos por ventas?

Objetivo: Conocer si la empresa cuenta con políticas por escrito para el otorgamiento de créditos por ventas.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	13	31%
NO	29	69%
Total	42	100%

**Análisis:**

Un 69% de las entidades respondieron a la interrogante, que no cuentan con políticas por escrito al realizar ventas al crédito, lo cual es debido a la competencia existente en el mercado, ya que a la mayoría de entidades les interesa ganar clientes para vender, sin antes realizar un análisis previo, para conocer el historial crediticio de la persona y la capacidad económica de pago; por otra parte el 31% respondió que si cuentan con políticas por escrito para poder realizar una venta al crédito.

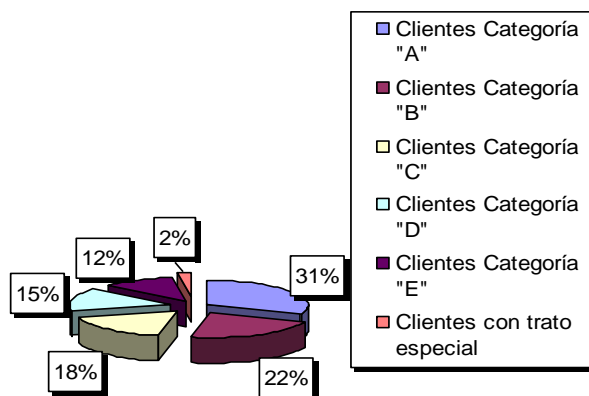
Pregunta No. 7

¿Tienen clasificados a los clientes de acuerdo a los siguientes niveles de riesgo y cumplimiento de obligaciones?

Objetivos: Determinar si la empresa realiza algún tipo de clasificación de sus clientes para poderles otorgar créditos.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Clientes Categoría "A"	42	31%
Clientes Categoría "B"	30	22%
Clientes Categoría "C"	25	18%
Clientes Categoría "D"	20	15%
Clientes Categoría "E"	16	12%
Clientes con trato especial	3	2%
Total	136	100%

NOTA: El resultado es una frecuencia ponderada de 136, debido a que la pregunta es de opción múltiple, de una muestra total de 42 empresas encuestadas.

**Análisis:**

De acuerdo a los resultados obtenidos el 31% de las entidades respondieron que atendiendo al pago oportuno de los clientes, son clasificados como de categoría "A"; mientras el 22% contestaron, que los clientes que se atrasan en los pagos son considerados categoría "B"; así mismo el 18% manifestó, que los que se atrasan varios meses consecutivos son calificados como de categoría "C"; por otra parte un 15% declaró, que los que no cumplen en periodos demasiados extensos son clasificados como de categoría "D"; entre tanto el 12% que los clientes cuyo estado de mora es exagerado, son catalogados como clientes de categoría "E" y un 2% afirmó que los clientes que cumplen de forma puntual son definidos como clientes con trato especial.

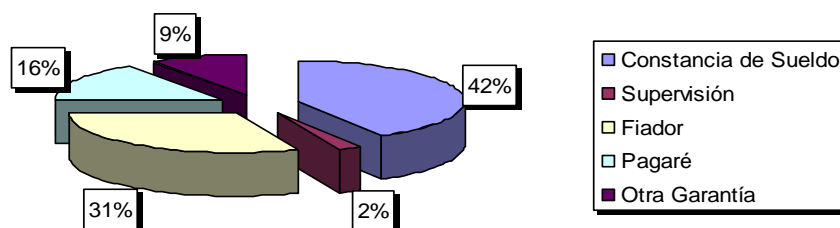
Pregunta No. 8

Para otorgar crédito a clientes, ¿Cuál de los siguientes requisitos solicitan para evaluar capacidad de pago?

Objetivo: Conocer los requisitos que exige la empresa al cliente para determinar su capacidad de pago al momento de otorgar el crédito.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Constancia de Sueldo	40	42%
Supervisión	2	2%
Fiador	30	31%
Pagaré	15	16%
Otra Garantía	9	9%
Total	96	100%

NOTA: El resultado es una frecuencia ponderada de 96, debido a que la pregunta es de opción múltiple, de una muestra total de 42 empresas encuestadas.

**Análisis:**

Un 42% de las entidades que fueron encuestadas contestaron, que dentro de los requisitos que solicitan a los clientes para otorgar crédito, está la constancia de sueldo para verificar la capacidad económica; mientras el 31% respondió que exigen como requisito un fiador, para que si el responsable directo de pago no cumpla, lo haría esta persona; entre tanto el 16% que solicitan un documento que obligue a la realización del cumplimiento de sus obligaciones; así mismo un 9% les pide a los una garantía, la cual consiste en recibos de agua, luz y teléfono, para determinar la responsabilidad del cliente y un 2% de las empresas manifestaron que realizan algún tipo de supervisión del cliente del lugar donde trabajan y el lugar de residencia, para tener seguridad de que cumpla las obligaciones.

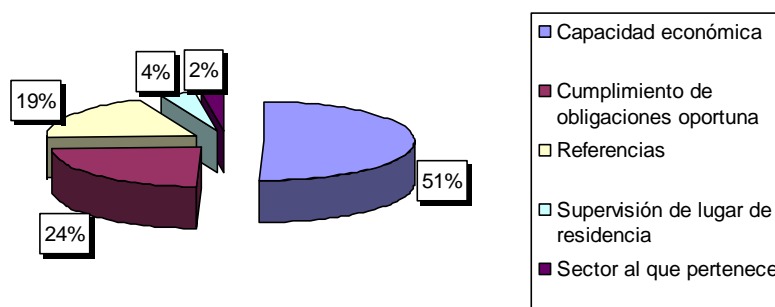
Pregunta No. 9

¿Entre los criterios que utilizan para vender un electrodoméstico al crédito, se encuentran los siguientes?

Objetivo: Determinar los criterios que utiliza la empresa para otorgar crédito a un cliente.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Capacidad Económica	42	51%
Cumplimiento de Obligaciones oportuna	20	24%
Referencia	16	19%
Supervisión de lugar de residencia	3	4%
Sector al que pertenece	2	2%
Total	83	100%

NOTA: El resultado es una frecuencia ponderada de 83, debido a que la pregunta es de opción múltiple, de una muestra total de 42 empresas encuestadas.

**Análisis:**

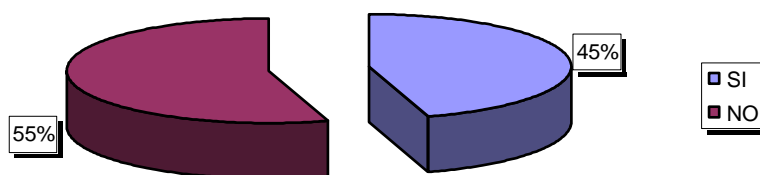
Los resultados muestran que, un 51% de las entidades encuestadas contestaron que entre los criterios que consideran para el otorgamiento de crédito a clientes, está la capacidad económica al momento de la solicitud, para conocer si puede responder de manera oportuna; entre tanto un 24% respondió que verifican el cumplimiento de obligaciones en otras entidades donde haya solicitado crédito par comprobar; mientras un 19% que solicitan referencias personales y de trabajo; por otra parte el 4% hace una supervisión del lugar de residencia del cliente y el 2% hacen una investigación al sector al que pertenece el cliente.

Pregunta No. 10

¿Mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y los documentos de respaldo y son comparados periódicamente para la verificación de saldos?

Objetivo: Establecer si las empresas llevan un control de los clientes con ventas al crédito y se realiza una revisión periódica para la verificación de saldos.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	19	45%
NO	23	55%
Total	42	100%

**Análisis:**

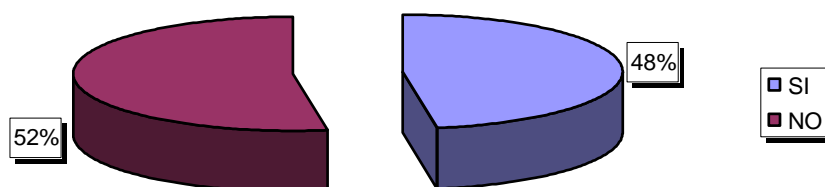
Los resultados muestran que el 55% de las empresas encuestadas respondieron, que no mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y de los documentos que respaldan las actividades desarrolladas con la cartera de clientes como lo son los contratos de venta, la tarjeta de control de pagos de clientes, lo cual indica que no hacen una revisión periódica de tales registros; mientras por otra parte un 45% de las entidades contestaron que si llevan un registro de las cuentas por cobrar, lo cual incide en el buen funcionamiento, así como también para llevar un adecuado registro de los documentos y para tener un dato oportuno de los clientes que se encuentran en estado de atraso en el pago de las obligaciones.

Pregunta No. 11

¿Se maneja con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos?

Objetivo: Conocer cual es el trato de agilidad y oportunidad que la empresa le da a los registros que se encuentran vencidos.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	20	48%
NO	22	52%
Total	42	100%

**Análisis:**

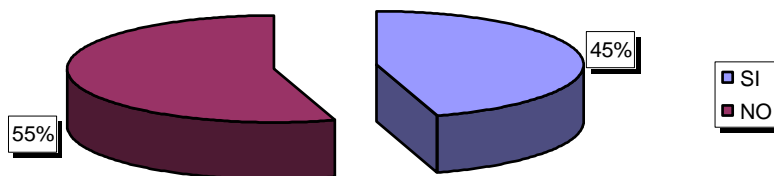
Un 52% de las empresas respondieron que no manejan con agilidad y oportunidad el registro de los documentos que se encuentran vencidos, ya que no son llevados al día y mostrando un cierto grado de agilidad y oportunidad para tener un dato más exacto de la cantidad de clientes que se encuentran atrasados; mientras tanto el 48% manifestaron que si son manejados con agilidad y de manera oportuna el reporte de documentos que se encuentran vencidos, para llevar un mejor control de los mismos.

Pregunta No. 12

¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago?

Objetivo: Verificar si las empresa lleva un control adecuado de la documentación y registros vencidos de ventas al crédito.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	19	45%
NO	23	55%
Total	42	100%

**Análisis:**

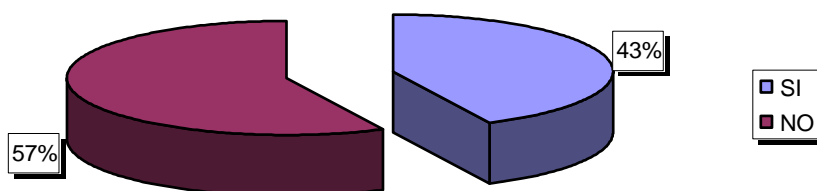
El 55% de las empresas contestaron que no hacen una revisión establecida de forma periódica de los documentos que se encuentran vencidos y de los que están pendientes de cobro, ya que son llevados a cabo en periodos de tiempo muy extensos y que no investigan las causas por faltas de pago, lo que puede deberse a que no llevan un control adecuado y detallado; por otra parte un 45% si realizan una revisión periódica y que en estas revisiones los documentos vencidos son examinando las causas de las faltas de pago de los clientes.

Pregunta No. 13

¿Se guardan los documentos por cobrar y los documentos de respaldo en un lugar seguro, bajo llave y fuera del alcance de quien maneje la caja y lleva los registros de documentos por cobrar?

Objetivo: Conocer si la empresa salvaguarda adecuadamente la documentación que respalda las cuentas por cobrar.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	18	43%
NO	24	57%
Total	42	100%

**Análisis:**

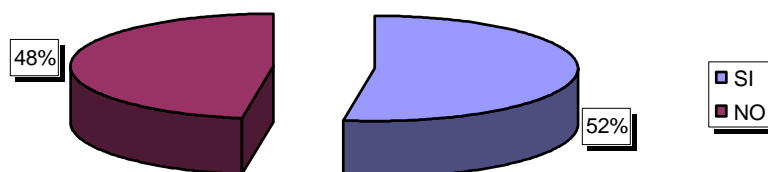
Se puede observar de acuerdo a la gráfica, que de un 100% de las empresas que fueron encuestadas un 43% contestó que si resguardan su documentación bajo llave y en un lugar seguro, así mismo un 57% respondió que no, lo cual indica que mas del 50% de las empresas no resguardan adecuadamente la documentación que respalda las actividades desarrolladas en la cartera de clientes y que como consecuencia podría existir el riesgo que extravíen el registro detallado de los clientes.

Pregunta No. 14

¿Se inspeccionan periódicamente los documentos por cobrar y los documentos de respaldo por personas ajenas a su custodia?

Objetivo: Identificar si las inspecciones de los documentos por cobrar y los documentos de respaldo son llevados a cabo por personas ajenas a su custodia.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	22	52%
NO	20	48%
Total	42	100%

**Análisis:**

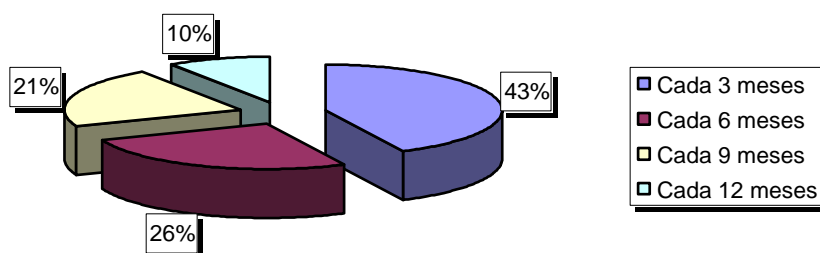
De acuerdo a los resultados de la encuesta se puede observar que un 52% de las empresas llevan un control periódico de los documentos por cobrar, el cual es revisado por personas ajenas a las responsables de su custodia, por otra parte un 48% contestó que no se revisan periódicamente, mucho menos por una persona ajena a la responsable, lo que indica que existe un problema para ese 48% que es casi el 50%, las cuales necesitan mejorar sus condiciones de control de sus documentos por cobrar.

Pregunta No. 15

¿Cuáles son los periodos que utilizan para confirmar con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar?

Objetivo: Conocer si la empresa utiliza la técnica de confirmación de saldos con sus deudores, para llevar un adecuado control de los registros que respaldan las cuentas por cobrar.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
Cada 3 meses	18	43%
Cada 6 meses	11	26%
Cada 9 meses	9	21%
Cada 12 meses	4	10%
Total	42	100%

**Análisis:**

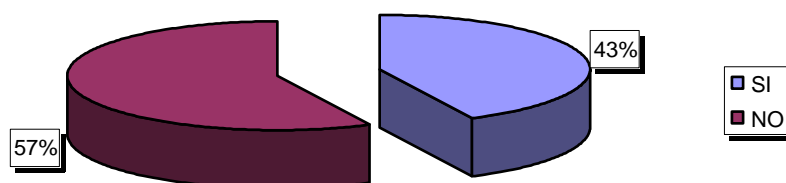
En los resultados se puede observar que de un 100%, un 43% contestó que se hacen cada 3 meses, un 26% contestó que cada 6 meses, un 21% contestó que cada 9 meses y el 10% contestó que cada 12 meses. Se considera que las empresas están cumpliendo con llevar un control en lo que respecta, sin embargo no se considera adecuado, ya que es recomendable hacer las confirmaciones en periodos de tiempo corto con los clientes en el pago atrasado, para llevar un mejor control de la cartera de créditos atrasados.

Pregunta No. 16

¿Los auxiliares de cuentas por cobrar (clientes, deudores diversos, etc.) son llevados por personas diferentes a los que manejan los ingresos y egresos, la correspondencia recibida, embarque, facturación o créditos?

Objetivo: Identificar los controles que la empresa lleva relacionados con su cartera de clientes, para determinar el adecuado funcionamiento de las cuentas por cobrar.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	18	43%
NO	24	57%
Total	42	100%

**Análisis:**

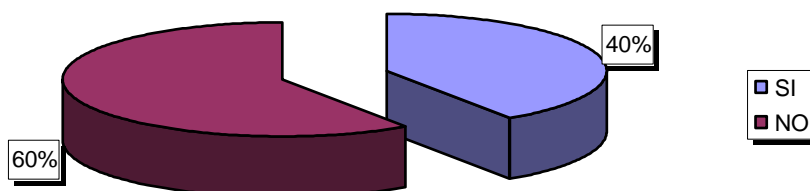
Los resultados muestran que el 57% de las entidades contestó que los auxiliares de cuentas por cobrar no son llevados por personas distintas a los que normalmente los manejan, lo cual incide en el inadecuado control de los documentos por cobrar, porque las personas que llevan los ingresos y egresos no deben de estar relacionados de forma directa con tales registros por que pueden haber fraudes o malos manejos; entre tanto un 43% respondió que los auxiliares de cuentas por cobrar si son llevados por personas diferentes, para tener un mejor control de la cartera de créditos.

Pregunta No. 17

¿Se verifica mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos?

Objetivo: Conocer si la empresa compara mensualmente las cuentas por cobrar contenidas en los libros auxiliares con los libros de mayor general.

OPCIONES	FRECUENCIA	
	ABSOLUTA	RELATIVA
SI	17	40%
NO	25	60%
Total	42	100%

**Análisis:**

Los resultados muestran que el 60% respondió que los auxiliares de cuentas por cobrar no son verificados mensualmente y no preparan dichas cuentas de forma periódica, para mostrar los saldos por antigüedad; mientras un 40% manifestó que si hacen verificaciones periódicas de los auxiliares de cuentas por cobrar y que la preparación de estas es para mostrar los datos clasificándolos por antigüedad.

ANEXO N° 5**ENTREVISTA REALIZA A LA EMPRESA ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

La entrevista que se realizó a la empresa tomada como referencia, consistió en la realización de una serie de preguntas al Gerente General de la entidad, el cual de una manera atenta y confiable nos brindo información necesaria e importante, para la elaboración del trabajo de investigación.

Los pasos que se ejecutaron en la entrevista se detallan a continuación:

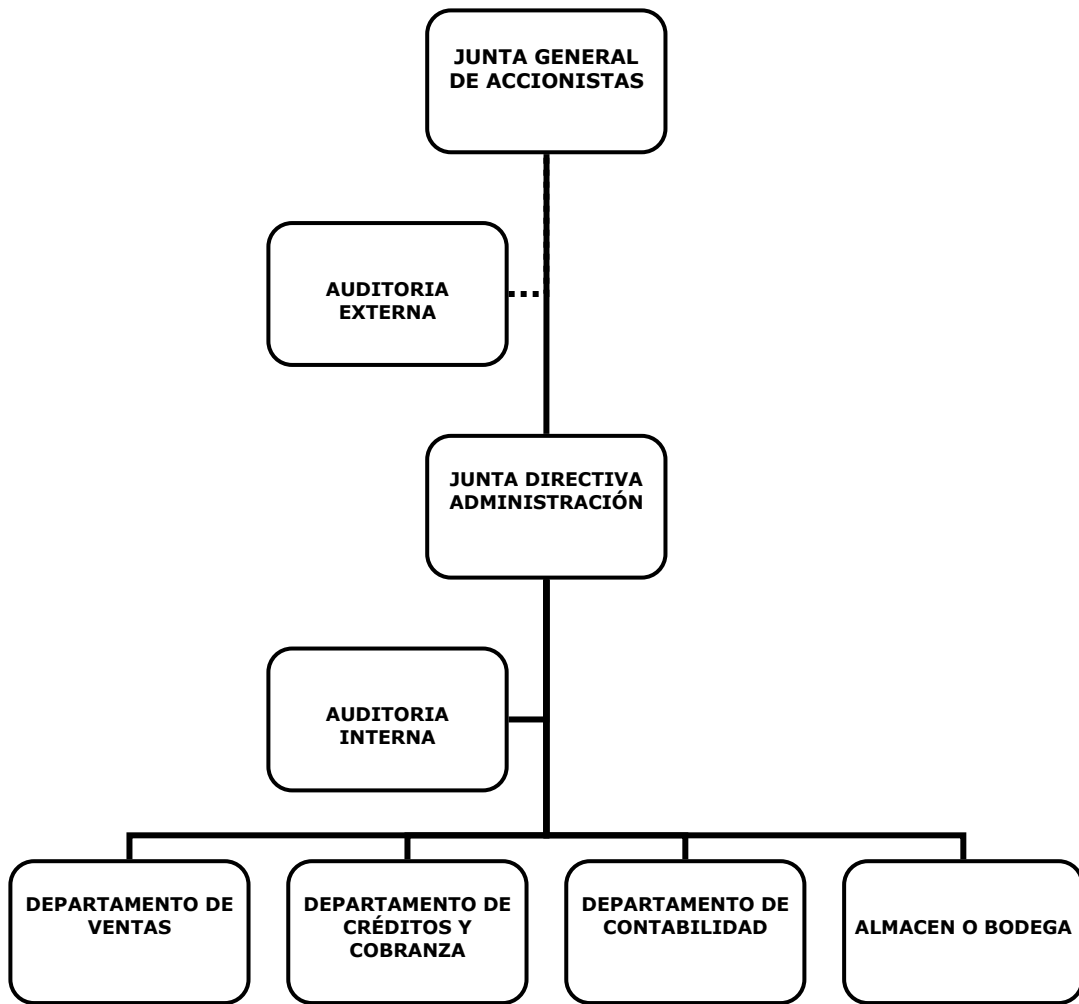
- Se le pasó el modelo de la encuesta que se había elaborado para la realización de la tabulación de datos, la cual de acuerdo a los resultados obtenidos contribuyó en gran medida en la identificación de los factores de riesgos que existen en la cartera de clientes de las empresas comercializadoras de electrodomésticos.
- Se hicieron varias preguntas enfocadas directamente con los procedimientos y controles que son ejercidos desde el momento del otorgamiento del crédito, así como los métodos que son utilizados por la entidad para darle el respectivo seguimiento a los pagos de los clientes, hasta el traslado de la documentación necesaria al departamento de contabilidad para la realización de los respectivos registros, muchas de las interrogantes hechas en esta fase fueron tomadas en

cuenta en el programa de verificación o check list para evaluar el control interno.

- Se nos dio a conocer el detalle de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la entidad cuando por ventas otorgan créditos, en los cuales se explica cuales son los pasos que son realizados con clientes que por primera vez adquieren un artículo de uso doméstico, los cuales son denominados clientes nuevos, así como también para aquellos que con anterioridad ya han adquirido algún producto y que la entidad los denomina clientes antiguos. Asimismo nos proporcionaron información de los procesos que son efectuados en cuanto a los cobros que se les aplica a los clientes en el cumplimiento de obligaciones y de los procedimientos que se realizan para darle el adecuado seguimiento y actualización de la cartera de clientes.

ANEXO N° 6

ORGANIGRAMA EMPRESARIAL DE COMERCIALIZADORA DE
ELECTRODOMÉSTICOS
ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.



**DETALLE DE PROCESOS REALIZADOS EN LAS VENTAS AL CRÉDITO EN
LA EMPRESA ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.**

COMERCIAL "ELECTRO 2005, S.A. de C.V".

Auditoría Interna.

PROCESO: VENTAS AL CRÉDITO CON CLIENTES NUEVOS.

En esta área la empresa es donde decide si otorgará un crédito a un cliente que por primera vez hace la adquisición de productos electrodomésticos, y para la realización de dicha actividad la entidad lleva a cabo una serie de procesos, los cuales se pueden mencionar a continuación:

PASOS:

1. El cliente llega al negocio y el personal de ventas muestra al cliente el artículo que requiere.
2. Personal de ventas da al cliente el precio y condiciones de crédito (plazos).
3. Personal de ventas le hace saber los requisitos para obtener un crédito al cliente {DUI, Teléfono, dirección completa, NIT, fiador, Certificado del ISSS, record de créditos anteriores, referencias personales, recibos de pago de agua y energía eléctrica, etc.)

4. Si cliente cumple requisitos.
5. Personal de ventas revisa y confirma documentación presentada, a través de llamadas telefónica si se considera necesario; (certificado patronal, cancelación de créditos anteriores, etc.)
6. Si la documentación cumple formalidades, secretaria de ventas, procede a llenar solicitud de compra.
7. Secretaria pide autorización de venta y establecimiento de plazos al administrador.
8. El administrador establece la forma de pago (oficina o a domicilio).
9. Secretaria llena solicitud y el cliente la firma.
10. secretaria entrega al cliente contrato de compra al crédito, para que lo llene y lo firme.
11. El cliente llena el contrato de venta a plazo y lo firma, {en algunos casos se usa pagare o letra de cambio}.
12. Encargado de caja elabora factura de consumidor final de pago de prima.
13. El cliente paga la prima.
14. Personal de ventas le da instrucciones al cliente sobre como operar el aparato electrodoméstico o el detalle para su uso.
15. Personal de créditos y cobros elabora una tarjeta de control de pagos del cliente.

16. Personal de créditos y cobros pide autorización al administrador de la tarjeta de cliente.
17. Administrador autoriza tarjeta de control de cliente
18. Personal de créditos y cobros registra datos de tarjeta de cliente en el sistema computarizado.
19. Personal de créditos y cobros traslada documentación al administrador para su respectiva autorización.
20. Administrador autoriza documentos archiva una copia y envía documentos a contabilidad.

PROCESO: VENTAS AL CRÉDITO CON CLIENTES ANTIGUOS.

En esta fase la empresa comercial analiza el historial de un cliente que anteriormente ha adquirido algún aparato electrodomésticos, para poder otorgarle un crédito, la realización de dicha actividad conlleva una serie de procesos, algunos de los cuales se pueden mencionar a continuación:

PASOS:

1. El Cliente llega al negocio.
2. Personal del negocio hace la evaluación del cliente de acuerdo a su historial.
3. Si el cliente es confiable.

4. El vendedor muestra el artículo al cliente y le hace saber las condiciones de pago (Plazos).
5. Si el cliente acepta las condiciones, el personal corrobora la dirección del domicilio y lugar de trabajo, si la dirección no es la misma se procede a la actualización de la misma y del número de telefónico.
6. La secretaria elabora el contrato y el cliente lo firma.
7. Encargado de caja elabora la factura del consumidor final para el pago de la prima.

PROCESO: COBROS POR VENTAS AL CRÉDITO.

En esta fase la empresa comercial lleva un control de los pagos que los clientes realizan por la compra de electrodomésticos, los cobros que la entidad exige pueden ser llevados a cabo a domicilio y en la oficina administrativa de la misma, para ambos casos se desarrollan una serie de procesos iguales entre los cuales se mencionan los siguientes:

PAGO DE CLIENTE EN EL ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA.

PASOS:

1. El cliente llega a la tienda a pagar la letra correspondiente.
2. la persona responsable de caja, solicita nombre del cliente y verifica que el pago realizado corresponda al valor según

cuota establecida, cuenta el efectivo, entrega factura con sello de cancelado y elabora recibo de pago.

3. Al final del día encargado de caja efectúa reporte de ingresos diarios, haciendo conciliación entre los ingresos registrados y el dinero en existencia.

PAGO DE CLIENTE CON COBRO A DOMICILIO.

PASOS:

1. El cobrador se dirige a las direcciones de cada cliente de la cartera que se le ha asignado y efectúa el cobro correspondiente, verificando que el valor entregado por el cliente corresponde a la cuota establecida.
2. Si el cliente paga, verificar que el dinero que entrega sea el correspondiente a la cuota establecida y elaboración de factura o recibo de pago y colocar sello de cancelado. (El cobrador no debe tener acceso a los registros de créditos, ni contabilidad.
3. Si cliente no paga en la fecha estipulada, cobrador debe preguntar o reportar la causa del no pago del cliente y llevar un listado de clientes que pagaron y clientes que no efectuaron el pago.
4. Entrega de los cobradores a encargado de caja del dinero recolectado, junto con las facturas o recibos de pago emitidos y el listado de los clientes que abonaron y de los

que no pagaron; debiendo verificar el encargado de caja que el efectivo sea igual a los valores consignados en las facturas y recibos.

5. Supervisiones sorpresas a los cobradores para que realicen con eficiencia y correctamente sus labores.
6. Encargado de caja elaborara informe de ingresos totales percibidos por cobros a domicilio y elabora reporte de ingresos diarios y envía listado de clientes que pagaron y los que pagaron a departamento de créditos.

CONTROLES EFECTUADOS POR LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y CONTABILIDAD.

PASOS:

1. Entrega a encargado de tarjetas de control de abonos por cliente y registro del abono para actualizar y obtener nuevos saldos en las cuentas de los clientes. (Esta persona no debe realizar actividades de ventas, ni cobranzas).
2. Elaboración de reporte de clientes que no efectuaron el pago de su cuota en la fecha estipulada, en base a listado de cobros realizados tanto a domicilio como los que se realizaron en la empresa, dicha reporte se debe hacer mensualmente. (persona que elabora este reporte no debe realizar operaciones de cobros a los clientes, ni llevar los registros contables de cuentas por cobrar).

3. Contabilidad registra la información de recibos de pago en el reporte de archivos de sistema computarizados, y efectuara sumatoria física de los comprobantes de pago.
4. contabilidad elabora la partida de diario y actualiza el mayor de clientes. (persona no debe realizar actividades de ventas, crédito, cobranzas, ni llevar el control de clientes morosos).
5. Comparación por el administrador o su representante de los saldos mostrados en mayor de clientes con el auxiliar o saldo total según tarjetas de control de pagos de clientes, el cual deberá realizar (cada mes).
6. El administrador compara los totales de monto de las tarjetas manuales de clientes con el monto computarizado por el contador. (cada mes)

PROCESO: SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA CARTERA.

En esta fase se desarrolla un control de los clientes que se encuentran atrasados en los pagos que realizan a la empresa, esto conlleva una serie de procesos que a continuación se pueden mencionar:

PASOS:

1. Departamento de créditos elaborara un reporte manual o computarizado cada mes de los clientes morosos, el cual

deberá contener nombre de los clientes, valor de la cuota a pagar, valor no pagado, periodo no pagado, número de cuotas no pagadas, TEL y dirección del cliente.

2. Administrador o jefe de Créditos (cada mes) verifica periódicamente las tarjetas de los clientes. (la persona encargada de esta labor no debe llevar el registro y actualización de las tarjetas de los clientes).
3. Se verifica que los clientes morosos, identificados en los reportes de clientes que pagaron y los que no efectuaron el pago de su cuota, estén dentro del plazo aceptable (2 meses de retraso en el pago).
4. Verificar que cuotas establecidas corresponden al monto pagado.
5. Si el cliente ha sobrepasado el plazo de 2 meses, el administrador o jefe de créditos y cobranzas envía un aviso de cobro, dando un plazo de 15 días máximo.
6. Si el cliente no se presenta, se envía un nuevo aviso hasta completar un total de 3 avisos de cobro.
7. Si el cliente después de los 3 avisos de cobro no se presenta a pagar, dependerá del monto que tenga en mora, si se lleva a través de la vía judicial.
8. Si se decide por una vía judicial, el administrador entrega la documentación de pruebas al abogado.

9. Se debe elaborar una matriz de clasificación, de clientes, la que deberá contener:

Nombre de los clientes, clasificación (Clientes normales, Clientes subnormales, clientes deficientes, clientes con créditos de difícil recuperación, Clientes con créditos irrecuperables, la cual se evaluara cada 6 meses. (Dicha matriz deberá ser elaborada por personal que no actualice las tarjetas de abonos de clientes, ni elabore reporte de clientes morosos).

10. Elaborar una matriz de evaluación de los riesgos de la cartera, realizada a través de los riesgos de auditoria tomando como factores de riesgo evaluándolos a través de los componentes de control interno en base a coso: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión.

ANEXO N° 8

ENCUESTA CONTESTADA POR LA EMPRESA EN ESTUDIO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO Y LOS RIESGOS EN LA
 CARTERA DE CLIENTES DE EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE
 ELECTRODOMÉSTICOS.

Dirigido a quien realice la función de control, autorización y verificación de operaciones en el negocio.

OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Ayudar al sector comercial de electrodomésticos salvadoreño para que aplique nuevos métodos de control interno como una herramienta en la toma de decisiones.

Fecha: 15/09/05

Nombre de la Empresa: ELECTRO 2005, S.A. DE C.V.

Cargo del encuestado: ADMINISTRADOR GENERAL.

PREGUNTAS:

3. ¿Cuál es el nivel académico que posee usted?

- | | |
|---|---------------|
| a. Bachiller Comercial | _____ |
| b. Estudiante Universitario | _____ |
| c. Licenciado en Contaduría Pública | _____ |
| d. Licenciado en Administración de Empresas | _____ X _____ |
| e. Otros | _____ |

4. ¿Cuántos años de experiencia posee usted en el área del sector comercial de electrodomésticos?

1 a 3 años _____ 4 a 6 años _____ más de 6 años X

4. ¿Se manejan ventas al crédito? SI X NO _____

8. ¿Al realizar ventas de electrodomésticos, Cuál de los siguientes periodos de tiempo toman en consideración para el otorgamiento de crédito?

PLAZOS	SI	NO
A 6 Meses	X	
A 12 Meses	X	
A 18 Meses	X	
A 24 Meses		X

9. ¿Existen plazos a más de 24 meses por ventas al crédito?

SI ___ NO X

10. ¿Se manejan políticas por escrito para el otorgamiento de créditos por ventas?

SI ___ NO X

11. ¿Tienen clasificados a los clientes de acuerdo a los siguientes niveles de riesgo y cumplimiento de obligaciones?

h. Clientes categoría "A" (normales) X

i. Clientes categoría "B" (subnormales) X

j. Clientes categoría "C" (deficientes) ___

k. Clientes categoría "D" (crédito difícil recuperación) X

l. Clientes categoría "E" (crédito irrecuperable) X

m. Clientes con trato especial(especifique) _____

n. Otra Clasificación _____

10. Para otorgar crédito a clientes utilizan alguno de los siguientes métodos para evaluar capacidad de pago:

f. Constancia de sueldo(ingresos) (1 año) X

g. Supervisar X

h. Fiador X

- i. Pagaré X
- j. Otra Garantía _____
11. ¿Entre los criterios que utilizan para vender un electrodoméstico al crédito, se encuentran los siguientes?
- a. Capacidad económica X
- b. Cumplimiento de obligaciones oportunas X
- c. Referencias X
- d. Supervisión de casa donde vive X
- e. Sector al que pertenece X
- f. Otros _____
15. ¿Mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y los documentos de respaldo y son comparados periódicamente para la verificación de saldos?
- SI _____ NO X
16. ¿Se maneja con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos? SI _____ NO X
17. ¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago?
- SI _____ NO X
18. ¿Se guardan los documentos por cobrar y los documentos de respaldo en un lugar seguro, bajo llave y fuera del alcance de quien maneje la caja y lleva los registros de documentos por cobrar?
- SI _____ NO X
19. ¿Se inspeccionan periódicamente los documentos por cobrar y los documentos de respaldo por personas ajenas a su custodia? SI _____ NO X

18. ¿Cuáles son los periodos que utilizan para confirmar con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar?

PERIODOS	SI	NO
Cada 3 Meses	X	
Cada 6 Meses	X	
Cada 9 Meses	X	
Cada 12 Meses	X	

19. ¿Los auxiliares de cuentas por cobrar (clientes, deudores diversos, etc.) son llevados por personas diferentes a los que manejan los ingresos y egresos, la correspondencia recibida, embarque, facturación o créditos?

SI ____ NO X

20. ¿Se verifica mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos?

SI ____ NO X

RELACIÓN DE FACTORES DE RIESGO CON PREGUNTAS DE LA ENCUESTA.

ANEXO N° 9

No.	FACTOR DE RIESGO	PREGUNTA	FRECUENCIA	
			ABSOLUTA	RELATIVA
1.	Mercado o Entorno Económico	3.¿Realizan ventas al crédito? SI.	42	100%
		4.Plazos de Otorgamiento de Crédito: A 6,12,18 y 24 Meses	42	100%
2.	Extensión del Negocio	5.Ventas al Crédito a mas de 24 meses. No.	24	57%
3.	Imposición de Resultados	6.¿Manejan políticas por escrito para el otorgamiento de Crédito? No.	29	69%
4.	Capacidad de la Dirección	7.Clasificación de Clientes. Categoría "A"	42	31%
5.	Ambiente Laboral	1.Nivel Académico: Lic. Contaduría Pública.	7	17%
		Lic. Administración de Empresas.	6	14%
		2.Años de Experiencia: Más de 6 años.	16	38%
6.	Cambios por Desarrollo	8.¿Cuáles son los métodos que utilizan para evaluar la capacidad económica? Constancia de sueldo	40	42%
7.	Calidad Operacional	9.¿Criterios que utilizan para vender? Capacidad Económica.	42	51%
8.	Disponibilidad de Liquidez	12.¿Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causas de falta de pago? No.	23	53%
9.	Sistemas de Información y Procesamiento	11.¿Se manejan con toda agilidad y oportunidad el registro de vencimientos? No.	22	51%
10.	Complejidad de los Procesos	17.¿Se verifica mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos? No.	25	60%
11.	Calidad de los procedimientos de Control Interno	10.¿Mantienen un registro detallado de los documentos por cobrar y los documentos de respaldo y son comparados periódicamente para la verificación de saldos? No.	23	53%

No.	FACTOR DE RIESGO	PREGUNTA	FRECUENCIA	
			ABSOLUTA	RELATIVA
12.	Pérdidas	15.¿Cuáles son los periodos que utilizan para confirmar con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar? Cada 3 Meses.	18	43%
13.	Sistemas de Información Gerencial	16.¿Los auxiliares de cuentas por cobrar, son llevados por personas diferentes a los que manejan los ingresos y egresos, la correspondencia recibida, embargo, facturación o créditos? No.	24	57%
14.	Desempeño	13.¿Se guardan los documentos por cobrar y los documentos de respaldo en un lugar seguro, bajo llave y fuera del alcance de quien maneje la caja y lleva los registros de los documentos por cobrar? No.	24	57%
15.	Calidad de Supervisión Operativa	14.¿Se inspeccionan periódicamente los documentos por cobrar y los los documentos de respaldo por personas ajenas a su custodia? No.	20	48%

**MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS, RESPONSABILIDADES Y RECOMENDACIONES
POR PROCESOS RELACIONADOS A LA CARTERA DE CLIENTES.
ELECTRO, 2005 S.A DE C.V.**

ANEXO N° 10

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
1) VENTAS AL CRÉDITO MENORES A \$100.00		EN ESTE PROCESO SE DETALLA LOS PASOS A SEGUIR POR EL PERSONAL DE VENTAS AL MOMENTO DE REALIZAR VENTAS AL CRÉDITO MENORES A \$100 DÓLARES PARA UN PLAZO MENOR A 6 MESES, LOS CUALES SON LOS SIGUIENTES:				
1.1. Clientes menores a 6 meses		EL primer subproceso es la venta al crédito menores a \$100.00 dólares para un plazo menor de 6 meses:	Gerente de ventas y vendedores.			
	1) Atención al cliente y mostrado del bien que le interesa.	El cliente llega al negocio y personal de ventas muestra al cliente el artículo que requiere.	Personal de ventas.	Personal no tenga conocimiento o capacidad para atención y trato adecuado al cliente.	*Verificar que personal de ventas conozca la manera de atender adecuadamente al cliente.	* Que se adiestre al personal periódicamente para orientarlo en atención al cliente. * No realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.
	2) Conocimiento al cliente del precio del bien, las condiciones del crédito y los requisitos para obtener crédito.	*Personal de ventas da al cliente el precio y condiciones de crédito (plazos). *Personal de ventas hace saber los requisitos para obtener un crédito al cliente	Personal de ventas.	* Personal de ventas no conozca todos los requisitos exigidos por créditos para otorgar créditos.	*Verificar que personal de ventas conozca los precios y promociones. VERIFICAR QUE SE SOLICITA: 1)DUI, Teléfono, dirección completa. 2) Certificado de Seguro social. 3) referencias de créditos en otros lugares. 4) Record de créditos anteriores. 5)referencias personales 6)recibos de agua, luz, teléfono, Energía, etc. 7)Constancia de sueldo.	Personal de ventas no realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	3) Si cliente acepta las condiciones: Llenado de Solicitud de crédito.	Si la documentación cumple formalidades, secretaria de ventas, procede a llenar solicitud de crédito además de los datos generales, el solicitante deberá determinar la fecha de pago más conveniente y la modalidad de pago de las cuotas y firma del cliente.	Secretaria de ventas.	*Que la documentación entregada por el cliente pueda ser falsa. * Error en los datos de solicitud de crédito.	*Verificar que la documentación del cliente sea real, actual y cumpla con los requerimientos dados por la administración. *La secretaria no realice actividades de ventas y otorgamiento de crédito. *Revisar que la solicitud de créditos esté completa correctamente con los datos.	* Se revise la documentación presentada antes de remitirla a créditos. *La secretaria no realice actividades de ventas, ni otorgamiento de créditos.
	4) Envió de la documentación a créditos para su evaluación y aprobación.	Personal de ventas lleva la documentación del cliente para solicitar el crédito.	Personal de ventas.	*Que personal de ventas pueda extravíar la documentación cuando la envía al departamento de créditos. *Personal de ventas no envíe ágilmente la documentación a créditos para si análisis.	* Verificar que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente. * Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.	* Que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente en un folder. * Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.
	5) Si crédito es aprobado: Comunicación al cliente de la aprobación.	Personal de Ventas comunica al cliente que el crédito es aprobado.	Personal de ventas.	*Que créditos no comunique a ventas la aprobación del crédito ágilmente y estos no lo comuniquen rápidamente al cliente.	* Verificar que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. * Cerciorarse que se le informe ágilmente al cliente.	* Se revise que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. * Asegurarse que se le informe ágilmente al cliente la aprobación.
	6) Entrega a cliente contrato de compra-venta al crédito para llenando y firmado.	Secretaria entrega al cliente contrato de compra al crédito, para que lo llene y lo firme.(en algunos casos se usa pagare o letra de cambio).	Secretaria de ventas.	*Que el contrato de compra-venta al crédito tenga errores.	Que todos los datos del contrato estén llenos ya sea en forma manual o mecanizada, sin tachaduras y que no falte la firma del cliente.	Verificar que el contrato este completamente lleno y firmado por el cliente y verificar datos con documentos del cliente.
	7) Pago del cliente de la prima por el bien solicitado.	Personal de ventas indica al cliente donde se encuentra caja para que haga el pago.	Secretaria de ventas.	Que no se le comunique al cliente el valor y donde pagara la prima.	* Verificar que se le comunique y oriente al cliente el valor de la prima a pagar y donde lo efectuará.	*Orientar al personal de ventas y secretaria para que guíen al cliente del lugar donde cancelara la prima.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	8) Elaboración de factura de consumidor final de pago de prima, entrega y pago.	Encargado de caja elabora factura de consumidor final de pago de prima del bien electrodoméstico que el cliente esta comprando, conteo del efectivo entregado y cotejado con la prima establecida y colocación de sello de cancelado a la factura.	Encargado de Caja.	*Que no se cuente bien el dinero por las primas canceladas. *Que se coloquen valores diferentes en las facturas al valor de la prima establecida.	* Asegurarse que el dinero de la prima este completo y el valor según lo establecido. * El dinero recibido sea en dólares de los EE.UU. * La factura lleve sello de cancelado.	1) Que el cajero no realice operaciones de ventas, registros contables, ni de créditos y que posea las habilidades para ese cargo. 2) Verificar que el cajero cuente bien el efectivo recibido y coteje con prima establecida. 3) Verificar que sea entregada la factura y el valor sea por el valor de la prima más el IVA.
	9) Explicación de la forma de operar el electrodoméstico.	Personal de ventas le da instrucciones al cliente sobre como operar el aparato electrodoméstico o el detalle para su uso.	Personal de ventas.	*Que el personal de ventas no conozca las instrucciones básicas de operar de los bienes electrodomésticos.	* Verificar que se explique al cliente los pasos básicos para operar el bien, las precauciones que debe tener y exhortarlo a que lea el manual detenidamente en su hogar.	1) Verificar que las el personal de ventas conozca las instrucciones de uso y precauciones de los electrodomésticos en venta para que no den indicaciones equivocadas.
1.2 Clientes mayores a 6 meses		En este subproceso se detalla los pasos a seguir por el personal de ventas al momento de realizar ventas al crédito mayores a \$100 dólares para un plazo menor a 6 meses, los pasos a seguir son:	Gerente de ventas y vendedores.			
	1) Atención al cliente y mostrado del bien que le interesa.	El cliente llega al negocio y personal de ventas muestra al cliente el artículo que requiere.	Personal de ventas.	Personal no tenga conocimiento de o capacidades para atención y trato adecuado al cliente.	* Verificar que personal de ventas conozca la manera de atender adecuadamente al cliente.	* Que se adiestre al personal periódicamente para orientarlo en atención al cliente. * No realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización, cobranzas, ni contabilidad.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	2) Conocimiento al cliente del precio del bien, las condiciones del crédito y los requisitos para obtener crédito.	*Personal de ventas da al cliente el precio y condiciones de crédito (plazos). *Personal de ventas hace saber los requisitos para obtener un crédito al cliente	Personal de ventas.	*Personal de ventas no tenga conocimiento de los precios de todos los bienes en venta. *Personal de ventas no conozca todos los requisitos exigidos por créditos para otorgar créditos.	*Verificar que personal de ventas conozca los precios y promociones. VERIFICAR QUE SE SOLICITA: 1)DUI, Teléfono, dirección completa. 2)Certificado de Seguro social. 3)referencias de créditos en otros lugares. 4)Record de créditos anteriores. 5)referencias personales 6)recibos de agua, luz, teléfono, Energía, etc. 7) Constancia de sueldo.	Personal de ventas no realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.
	3) Si cliente acepta las condiciones: Llenado de Solicitud de crédito.	Si la documentación cumple formalidades, secretaria de ventas, procede a llenar solicitud de crédito además de los datos generales, el solicitante deberá determinar la fecha de pago más conveniente al final de cada mes, y la modalidad de pago de las cuotas y firma del cliente.	Secretaria de ventas.	*Que la documentación entregada por el cliente pueda ser falsa. * Error en los datos de solicitud de crédito.	*Verificar que la documentación del cliente sea real, actual y cumpla con los requerimientos dados por la administración. *La secretaria no realice actividades de ventas y otorgamiento de crédito. *Revisar que la solicitud de créditos esté completa y correctamente.	*Se revise la documentación presentada antes de remitirla a créditos. *La secretaria no realice actividades de ventas, ni otorgamiento de créditos.
	4) Envío de la documentación a créditos para su evaluación y aprobación.	Personal de ventas lleva la documentación del cliente para solicitar el crédito.	Personal de ventas.	*Que personal de ventas pueda extravíar la documentación cuando la envía al departamento de créditos. *Personal de ventas no envíe ágilmente la documentación a créditos para su análisis.	*Verificar que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente. *Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.	* Que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente en un folder. * Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	5) Si crédito es aprobado: Comunicación al cliente de la aprobación.	Personal de Ventas comunica al cliente que el crédito es aprobado.	Personal de ventas.	* Que créditos no comunique a ventas la aprobación del crédito ágilmente y estos no lo comuniquen al cliente.	* Verificar que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. * Cerciorarse que se le informe ágilmente al cliente.	*Se revise que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. *Asegurarse que se le informe ágilmente al cliente la aprobación.
	6) Entrega a cliente de contrato de compra-venta al crédito para llenando y firmado.	Secretaria entrega al cliente contrato de compra al crédito, para que lo llene y lo firme. (En algunos casos se usa pagare o letra de cambio).	Secretaria de ventas.	*Que el contrato de compra-venta al crédito tenga errores.	Que todos los datos del contrato estén llenos ya sea en forma manual o mecanizada, sin tachaduras y que no falte la firma del cliente.	Verificar que el contrato este completamente lleno y firmado por el cliente y verificar datos con documentos del cliente.
	7) Pago del cliente de la prima por el bien solicitado.	Personal de ventas indica al cliente donde se encuentra caja para que haga el pago.	Secretaria de ventas.	Que no se le comunique al cliente el valor y donde pagara la prima.	*Verificar que se le comunique y oriente al cliente el valor de la prima a pagar y donde lo efectuara.	*Orientar al personal de ventas y secretaria para que guien al cliente del lugar donde cancelara la prima.
	8) Elaboración de factura de consumidor final de pago de prima, entrega y pago.	Encargado de caja elabora factura de consumidor final de pago de prima del bien electrodoméstico que el cliente esta comprando, conteo del efectivo entregado y cotejado con la prima establecida y colocación de sello de cancelado a la factura.	Encargado de Caja.	*Que no se cuente bien el dinero por las primas canceladas. *Que se coloquen valores diferentes en las facturas al valor de la prima establecida.	*Asegurarse que el dinero de la prima este completo y el valor según lo establecido. *El dinero recibido sea en dólares de los EE.UU. *La factura lleve sello de cancelado.	1) Que el cajero no realice operaciones de ventas, registros, ni de créditos y que posea las habilidades. 2) Verificar que el cajero cuente bien el efectivo recibido. 3) Verificar que sea entregada la factura y el valor de esta sea por el valor de la prima más el IVA.
	9) Explicación de la forma de operar el electrodoméstico.	Personal de ventas le da instrucciones al cliente sobre como operar el aparato electrodoméstico o el detalle para su uso.	Personal de ventas.	*Que el personal de ventas no conozca las instrucciones básicas de operar de los bienes electrodomésticos.	*Verificar que se explique al cliente los pasos básicos para operar el bien, las precauciones que debe tener y exhortarlo a que lea el manual detenidamente en su hogar.	*Verificar que las el personal de ventas conozca las instrucciones de uso y precauciones de los electrodomésticos en venta para que no den indicaciones equivocadas.
2) VENTAS AL CRÉDITO MAYORES A \$100.00		EN ESTE PROCESO SE DETALLA LOS PASOS A SEGUIR POR EL PERSONAL DE VENTAS AL MOMENTO DE REALIZAR VENTAS AL CRÉDITO MAYORES A \$100 DÓLARES PARA UN PLAZO MENOR A 6 MESES, LOS PASOS A SEGUIR SON LOS SIGUIENTES:				

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
2.1. Clientes menores a 6 meses		En este subproceso se detallan los pasos de las ventas al crédito mayores a \$100.00 dólares para un plazo menor de 6 meses:	Gerente de ventas y vendedores.			
	1) Atención al cliente y mostrado del bien que le interesa.	El cliente llega al negocio y personal de ventas muestra al cliente el artículo que requiere.	Personal de ventas.	Personal no tenga conocimiento de o capacidades para atención y trato adecuado al cliente	*Verificar que personal de ventas conozca la manera de atender adecuadamente al cliente.	*Que se adiestre al personal periódicamente para orientarlo en atención al cliente. *No realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de cobranzas, ni contabilidad.
	2) Conocimiento al cliente del precio del bien, las condiciones del crédito y los requisitos para obtener crédito.	*Personal de ventas da al cliente el precio y condiciones de crédito (plazos). *Personal de ventas hace saber los requisitos para obtener un crédito al cliente	Personal de ventas.	* Personal de ventas no tenga conocimiento de los precios de todos los bienes en venta. * Personal de ventas no conozca todos los requisitos exigidos por créditos para otorgar créditos.	*Verificar que personal de ventas conozca los precios y promociones. VERIFICAR QUE SE SOLICITA: 1) DUI, Teléfono, dirección completa. 2) Certificado de Seguro social. 3) referencias de créditos en otros lugares. 4) Record de créditos anteriores. 5) referencias personales 6) recibos de agua, luz, teléfono, Energía, etc. 7) Constancia de sueldo.	Personal de ventas no realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.
	3) Si cliente acepta las condiciones: Llenado de Solicitud de crédito.	Si la documentación cumple formalidades, secretaria de ventas, procede a llenar solicitud de crédito además de los datos generales del solicitante deberá determinar la fecha de pago mas conveniente al final de cada mes, y la modalidad de pago de las cuotas si elige en instalaciones o cobro a domicilio de vivienda y firma del cliente.	Secretaria de ventas.	*Que la documentación entregada por el cliente pueda ser falsa. *Error en los datos de solicitud de crédito.	*verificar que la documentación del cliente sea real, actual y cumpla con los requerimientos dados por la administración. *La secretaria no realice actividades de ventas y otorgamiento de crédito. *Revisar que la solicitud de créditos esté completa correctamente con los datos.	* Se revise la documentación presentada antes de remitirla a créditos. *La secretaria no realice actividades de ventas, ni otorgamiento de créditos.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	4) Envío de la documentación para su evaluación y aprobación.	Personal de ventas lleva a la documentación del cliente para solicitar el crédito.	Personal de ventas.	*Que personal de ventas pueda extraviar la documentación cuando la envía al departamento de créditos. *Personal de ventas no envíe ágilmente la documentación a créditos para si análisis.	*Verificar que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente. *Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.	*Que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente en un folder. *Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.
	5) Si crédito es aprobado: Comunicación al cliente de la aprobación.	Personal de Ventas comunica al cliente que el crédito es aprobado.	Personal de ventas.	*Que créditos no comunique a ventas la aprobación del crédito ágilmente y estos no lo comuniquen rápidamente al cliente.	*Verificar que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. *Cerciorarse que se le informe ágilmente al cliente.	*Se revise que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. *Asegurarse que se le informe ágilmente al cliente la aprobación.
	6) Entrega a cliente de contrato de compra-venta al crédito para llenando y firmado.	Secretaria entrega al cliente contrato de compra al crédito, para que lo llene y lo firme. (En algunos casos se usa pagare o letra de cambio).	Secretaria de ventas.	*Que el contrato de compra-venta al crédito tenga errores.	Que todos los datos del contrato estén llenos ya sea en forma manual o mecanizada, sin tachaduras y que no falte la firma del cliente.	Verificar que el contrato este completamente lleno y firmado por el cliente y verificar datos con documentos del cliente.
	7) Pago del cliente de la prima por el bien solicitado.	Personal de ventas indica al cliente donde se encuentra caja para que haga el pago.	Secretaria de ventas.	Que no se le comunique al cliente el valor y donde pagara la prima.	*Verificar que se le comunique y oriente al cliente el valor de la prima a pagar y donde lo efectuará.	*Orientar al personal de ventas y secretaria para que guien al cliente del lugar donde cancelara la prima.
	8) Elaboración de factura de consumidor final de pago de prima, entrega y pago.	Encargado de caja elabora factura de consumidor final de pago de prima del bien electrodoméstico que el cliente esta comprando, conteo del efectivo entregado y cotejado con la prima establecida y colocación de sello de cancelado a la factura.	Encargado de Caja.	*Que no se cuente bien el dinero por las primas canceladas. *Que se coloquen valores diferentes en las facturas al valor de la prima establecida.	*Asegurarse que el dinero de la prima este completo y el valor según lo establecido. *El dinero recibido sea en dólares de los EE.UU. *La factura lleve sello de cancelado.	1)Que el cajero no realice operaciones de ventas, registros contables, ni de créditos y que posea las habilidades para ese cargo. 2)Verificar que el cajero cuente bien el efectivo recibido y coteje con prima establecida. 3)Verificar que sea entregada la factura y el valor de esta sea por el valor de la prima más el IVA.
	9) Explicación de la forma de operar el electrodoméstico.	Personal de ventas le da instrucciones al cliente sobre como operar el aparato electrodoméstico o el detalle para su uso.	Personal de ventas.	*Que el personal de ventas no conozca las instrucciones básicas de operar de los bienes electrodomésticos.	*Verificar que se explique al cliente los pasos básicos para operar el bien, las precauciones que debe tener y exhortarlo a que lea el manual detenidamente en su hogar.	1)Verificar que las el personal de ventas conozca las instrucciones de uso y precauciones de los electrodomésticos en venta para que no den indicaciones equivocadas.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
2.2. Crédito mayores a 6 meses y menores a 24		En este subproceso se detalla los pasos a seguir por el personal de ventas al momento de realizar ventas al crédito mayores a \$100 dólares para un plazo mayor a 6 meses y menor a 24 , los cuales son los siguientes:	Gerente de ventas y vendedores.			
	1) Atención al cliente y mostrado del bien que le interesa.	El cliente llega al negocio y personal de ventas muestra al cliente el artículo que requiere.	Personal de ventas.	Personal no tenga conocimiento de o capacidades para atención y trato adecuado al cliente	*Verificar que personal de ventas conozca la manera de atender adecuadamente al cliente.	* Que se adiestre al personal periódicamente para orientarlo en atención al cliente. * No realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.
	2) Conocimiento a cliente del precio del bien y las condiciones del crédito y los requisitos para obtener crédito.	2) Personal de ventas da al cliente el precio y condiciones de crédito (plazos). Personal de ventas hace saber los requisitos para obtener un crédito al cliente	Personal de ventas.	*Que personal de ventas no tenga conocimiento de los precios de todos los bienes en venta. *Que personal de ventas no conozca todos los requisitos exigidos por créditos para otorgar créditos.	Personal de ventas no realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.	Personal de ventas no realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.
	3) Si cliente acepta las condiciones: Llenado de Solicitud de crédito.	Si la documentación cumple formalidades, secretaria de ventas, procede a llenar solicitud de crédito además de los datos generales del solicitante deberá determinar la fecha de pago mas conveniente al final de cada mes, y la modalidad de pago de las cuotas si elige en instalaciones o cobro a domicilio de vivienda y firma del cliente.	Secretaria de ventas.	*Que la documentación entregada por el cliente pueda ser falsa. * Error en los datos de solicitud de crédito.	*Verificar que la documentación del cliente sea real, actual y cumpla con los requerimientos dados por la administración. *La secretaria no realice actividades de ventas y otorgamiento de crédito. *Revisar que la solicitud de créditos esté completa correctamente con los datos.	*Se revise la documentación presentada antes de remitirla a créditos. *La secretaria no realice actividades de ventas, ni otorgamiento de créditos.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	4) Envío de la documentación para su evaluación y aprobación.	Personal de ventas lleva la documentación del cliente para solicitar el crédito.	Personal de ventas.	*Que personal de ventas pueda extraviar la documentación cuando la envía al departamento de créditos. *Personal de ventas no envíe ágilmente la documentación a créditos para su análisis.	* Verificar que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente. *comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.	*Verificar que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente. *comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.
	5) Si crédito es aprobado: Comunicación al cliente de la aprobación.	1) Personal de Ventas comunica al cliente que el crédito es aprobado.	Personal de ventas.	*Que créditos no comuniquen a ventas la aprobación del crédito ágilmente y estos no lo comuniquen rápidamente al cliente.	* Verificar que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. * Cerciorarse que se le informe ágilmente al cliente.	*Verificar que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. *Cerciorarse que se le informe ágilmente al cliente.
	6) Entrega a cliente de contrato de compra-venta al crédito para llenando y firmado.	*Secretaria entrega al cliente contrato de compra al crédito, para que lo llene y lo firme.(en algunos casos se usa pagare o letra de cambio).	Secretaria de ventas.	*Que el contrato de compra-venta al crédito tenga errores.	Que todos los datos del contrato estén llenos ya sea en forma manual o mecanizada, sin tachaduras y que no falte la firma del cliente.	Verificar que el contrato este completamente lleno y firmado por el cliente y verificar datos con documentos del cliente.
	7) Pago del cliente de la prima por el bien solicitado.	Personal de ventas indica al cliente donde se encuentra caja para que haga el pago.	Secretaria de ventas.	Que no se le comunique al cliente el valor y donde pagara la prima.	* Verificar que se le comunique y oriente al cliente el valor de la prima a pagar y donde lo efectuara.	*orientar al personal de ventas y secretaria para que guien al cliente del lugar para que cancele la prima.
	8) Elaboración de factura de consumidor final de pago de prima, entrega y pago.	*Encargado de caja elabora factura de consumidor final de pago de prima del bien electrodoméstico que el cliente esta comprando, conteo del efectivo entregado y cotejado con la prima establecida y colocación de sello de cancelado a la factura.	Encargado de Caja.	*Que no se cuente bien el dinero por las primas canceladas. *Que se coloquen valores diferentes en las facturas al valor de la prima establecida.	* Verificar que el dinero de la prima este completo y el valor según lo establecido. *El dinero recibido sea en dólares de los EE.UU. *La factura lleve sello de cancelado.	1)Que el cajero no realice operaciones de ventas, registros contables, ni de créditos y que posea las habilidades para ese cargo. 2)Verificar que el cajero cuente bien el efectivo recibido y coteje con prima establecida. 3) verificar que sea entregada la factura y el valor de esta sea por el valor de la prima más el IVA.
	9) Explicación de la forma de operar el electrodoméstico.	Personal de ventas le da instrucciones al cliente sobre como operar el aparato electrodoméstico o el detalle para su uso.	Personal de ventas.	*Que el personal de ventas no conozca las instrucciones básicas de operar de los bienes electrodomésticos.	*Verificar que se explique al cliente los pasos básicos para operar el bien, las precauciones que debe tener y exhortarlo a que lea el manual detenidamente en su hogar.	1) Verificar que las el personal de ventas conozca las instrucciones de uso y precauciones de los electrodomésticos en venta para que no den indicaciones equivocadas.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
2.3. Clientes mayores a 24 meses		Se detalla los pasos a seguir por el personal de ventas al momento de realizar ventas al crédito mayores a \$100 dólares para un plazo mayor a 24 meses, los pasos a seguir son los siguientes:	Gerente de ventas y vendedores.			
	1) Atención al cliente y mostrado del bien que le interesa.	El cliente llega al negocio y personal de ventas muestra al cliente el artículo que requiere.	Personal de ventas.	Personal no tenga conocimiento de o capacidades para atención y trato adecuado al cliente	* Verificar que personal de ventas conozca la manera de atender adecuadamente al cliente.	*Que se adiestre al personal periódicamente para orientarlo en atención al cliente. * No realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización, cobranzas, contabilidad.
	2) Conocimiento al cliente del precio del bien, las condiciones del crédito y los requisitos para obtener crédito.	*Personal de ventas da al cliente el precio y condiciones de crédito (plazos). *Personal de ventas hace saber los requisitos para obtener un crédito al cliente	Personal de ventas.	* Personal de ventas no tenga conocimiento de los precios de todos los bienes en venta. * Personal de ventas no conozca todos los requisitos exigidos por créditos para otorgar créditos.	* Verificar que personal de ventas conozca los precios y promociones. VERIFICAR QUE SE SOLICITA: 1)DUI, Teléfono, dirección completa. 2)Certificado de ISSS. 3)referencias de créditos en otros lugares. 4)Record de créditos anteriores. 5)referencias personales 6)recibos de agua, luz, teléfono, Energía, etc. 7) Constancia de sueldo.	Personal de ventas no realicen operaciones relacionadas con otorgamiento de créditos, actualización de créditos, cobranzas, ni contabilidad.
	3) Si cliente acepta las condiciones: Llenado de Solicitud de crédito.	Si la documentación cumple formalidades, secretaria de ventas, procede a llenar solicitud de crédito y los datos generales del solicitante deberá determinar la fecha y modalidad de pago más conveniente.	Secretaria de ventas.	*Que la documentación entregada por el cliente pueda ser falsa. * Error en los datos de solicitud de crédito.	*Verificar que la documentación del cliente sea real. *La secretaria no realice actividades de ventas y otorgamiento de crédito. *Revisar que la solicitud de créditos esta completa correctamente con los datos.	* Se revise la documentación presentada antes de remitirla a créditos. *La secretaria no realice actividades de ventas, ni otorgamiento de créditos.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	4) Envió de la documentación a créditos para su evaluación y aprobación.	Personal de ventas lleva la documentación del cliente para solicitar el crédito.	Personal de ventas.	*Que personal de ventas pueda extravíar la documentación cuando la envía al departamento de créditos. *Personal de ventas no envíe ágilmente la documentación a créditos.	*Verificar que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente. *Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.	*Que se envíe toda la documentación que exige créditos para evaluar al cliente en un folder. *Comprobar que sea enviada oportuna y rápidamente a documentación a créditos.
	5) Si crédito es aprobado: Comunicación al cliente de la aprobación.	Personal de Ventas comunica al cliente que el crédito es aprobado.	Personal de ventas.	* Que créditos no comuniquen a ventas la aprobación del crédito y estos no lo comuniquen rápidamente al cliente.	* Verificar que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. * Cerciorarse que se le informe ágilmente al cliente.	* Se revise que este aprobada la solicitud de crédito por la persona autorizada. * Asegurarse que se le informe ágilmente al cliente la aprobación.
	6) Entrega a cliente de contrato de compra-venta al crédito para llenando y firmado.	Secretaria entrega al cliente contrato de compra al crédito, para que lo llene y lo firme.(en algunos casos se usa pagare o letra de cambio).	Secretaria de ventas.	*Que el contrato de compra-venta al crédito tenga errores.	Que todos los datos del contrato estén llenos ya sea en forma manual o mecanizada, sin tachaduras y que no falte la firma del cliente.	Verificar que el contrato este completamente lleno y firmado por el cliente y verificar datos con documentos del cliente.
	7) Pago del cliente de la prima por el bien solicitado.	Personal de ventas indica al cliente donde se encuentra caja para que haga el pago.	Secretaria de ventas.	Que no se le comunique al cliente el valor y donde pagara la prima.	* Verificar que se le comunique y oriente al cliente el valor de la prima a pagar y donde lo efectuara.	*orientar al personal de ventas y secretaria para que quien al cliente del lugar donde cancelara la prima.
	8) Elaboración de factura de consumidor final de pago de prima, entrega y pago.	Encargado de caja elabora factura de consumidor final de pago de prima del bien que el cliente esta comprando, conteo del efectivo entregado y cotejado con la prima establecida y colocación de sello de cancelado a la factura.	Encargado de Caja.	*Que no se cuente bien el dinero por las primas canceladas. *Que se coloquen valores diferentes en las facturas al valor de la prima establecida.	* Asegurarse que el dinero de la prima este completo y el valor según lo establecido. * El dinero recibido sea en dólares de los EE.UU. * La factura lleve sello de cancelado.	1)Que el cajero no realice operaciones de ventas, registros contables, ni de créditos y que posea las habilidades para ese cargo. 2)Verificar que el cajero cuente bien el efectivo recibido y coteje con prima establecida. 3)Verificar que sea entregada la factura y el valor de esta sea por el valor de la prima más el IVA.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	9) Explicación de la forma de operar el electrodoméstico.	Personal de ventas le da instrucciones al cliente sobre como operar el aparato electrodoméstico o el detalle para su uso.	Personal de ventas.	* Que el personal de ventas no conozca las instrucciones básicas de operar de los bienes electrodomésticos.	*Verificar que se explique al cliente los pasos básicos para operar el bien, las precauciones que debe tener y exhortarlo a que lea el manual detenidamente en su hogar.	1) Verificar que las el personal de ventas conozca las instrucciones de uso y precauciones de los electrodomésticos en venta para que no den indicaciones equivocadas.
3) DEPARTAMENTO DE CRÉDITO O ANÁLISIS DE CRÉDITOS.		EN ESTE PROCESO SE DETALLAN LAS SUBPROCESOS Y PASOS QUE SON LLEVADOS A CABO POR EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS TANTO PARA ANÁLISIS DE OTORGAMIENTO DE CLIENTES NUEVOS Y ANTIGUOS.				
3.1. Créditos con cliente nuevo		En este subproceso se dan a conocer los pasos que lleva a cabo créditos para evaluar concesión de créditos para clientes nuevos.	Personal de créditos.			
	1) Recibo de la documentación entregada por departamento de ventas del cliente que solicita crédito.	Se recibe la documentación que personal de Ventas envía, para que sea evaluado el cliente que solicita un electrodoméstico al crédito.	Entrega documentación : Personal de ventas Recibe información: Personal de Créditos.	Que la documentación no este completa en el folder enviado por ventas.	* Personal de créditos deberá verificar que se entrega toda la documentación exigida.	*Verificar que la documentación llegue ágilmente a créditos para que sea evaluada. * Supervisar que se revise toda la información solicitada por créditos.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	2) Verificación de documentos requisitos para obtener crédito	<p>* Personal del departamento de créditos evalúa los documentos exigidos por la administración para evaluar capacidad económica y confiabilidad del cliente para lo cual pide constancias de sueldos, recibos de pago de luz, TEL, agua a nombre del cliente y hace las investigaciones pertinentes del cliente para evaluar o no concederle crédito.</p> <p>* Si el cliente tiene menos de un año de trabajar y no ha tenido créditos en ningún otro lugar de rigor exigir fiador.</p> <p>*Si es de zona conflictiva o de escasos recursos no conceder créditos de montos significativos.</p>	Personal de créditos y gerente de créditos o administrador	<p>*Que la constancia de sueldo sea falsa.</p> <p>* Que el certificado del I.S.S.S. no este vigente. *Que los recibos de agua, Luz y Teléfono no estén a nombre del cliente.</p> <p>* La zona donde vive el cliente es considerada y de escasos recursos.</p> <p>* Que los datos de dirección donde vive sean falsos.</p> <p>* Que el cliente este registrado con mal record en DICOM.</p> <p>* Que el cliente sea despedido después del otorgamiento de créditos.</p>	<p>Asegurarse que se solicite:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)Constancia de sueldo (por lo menos debe ganar sueldo mínimo). 2)Certificado de seguro social. 3) Recibo a Agua, Luz y TEL. 4)hoja de datos personales identificando zona donde vive (que no sea zona conflictiva o marginal). 5)Numero de hijos que posee. 6) Fiador. 7)Referencias de créditos en otros lugares. 8)Consulta telefónica a DICOM. 9)Estabilidad laboral por lo menos 1 año en un mismo trabajo. 10) Verificación del lugar donde vive. 	<p>* Verificar que el personal de créditos encargado de evaluar la capacidad económica de clientes no realice operaciones de ventas ni cobros.</p> <p>* Verificar que al conceder un crédito el cliente presente y cumpla con los parámetros establecidos por la entidad que resguarden los intereses de la misma de tal manera que se asegure en un buen porcentaje el pago de la venta realizada.</p> <p>* Que en ningún caso se apruebe crédito a cliente que tenga mal record y aparezca en los registros de DICOM.</p>
	3) Investigación de la veracidad de documentos del cliente.	<p>Personal de créditos hace las diligencias necesarias para tener certeza de la veracidad de los documentos dados por el cliente, realizando pruebas tales como llamadas telefónicas a lugar de trabajo, a Referencias de lugares de Créditos Anteriores, a DICOM, confirmar direcciones de lugar donde vive, verificar certificado de seguro social que este vigente, etc.</p>	Personal de créditos y gerente de créditos o administrador.	<p>* Que los documentos no sean veraces.</p> <p>* Que el lugar de trabajo mienta a favor del cliente.</p> <p>* Lugares donde tuvo anteriormente crédito el cliente no den información verdadera sobre el cumplimiento oportuno de pagos del investigado.</p> <p>* Que el cliente este en los registros de DICOM, por atraso en pagos, pero el cliente pago sus deudas y no ha sido actualizado dicho registro.</p>	<p>Para conceder crédito ninguna de la información proporcionada por el cliente debe de ser falsa o inexistente.</p>	<p>* Verificar que el personal de créditos encargado de realizar las investigaciones no realice operaciones de ventas ni cobros, ni sea familiar del cliente y que se realicen realmente las investigaciones.</p>

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	4) Autorización o negación del crédito.	* una vez evaluada la capacidad económica del cliente si cumple con los criterios de solvencia personal de créditos solicita a Administrador o Gerente de créditos la autorización del crédito. * El encargado de autorizar el crédito firma la solicitud de autorización y procede el personal del mismo departamento a llenar contrato de compra venta el cual debe firmar el cliente.	Autorizar: Gerente de créditos o administrador. Llenado de contrato de compra-venta: Personal de créditos	*Que el personal de créditos no evalúe la documentación para determinar la capacidad de pago y envíe ágil y oportunamente la solicitud de crédito con todos los documentos anexos al Administrador o Gerente de créditos para que autorice la venta. * Que el encargado de autorizar el crédito no revise, firme y comunique ágil y oportunamente la solicitud de crédito al dpto. de créditos.	1)La autorización del crédito debe ir firmada únicamente por la persona autorizada para dicha actividad. 2)la solicitud de crédito y el contrato deben ir completamente llenos con la información del cliente solicitante del crédito sin ningún tipo de tachadura.	*Verificar que Solo la persona autorizada firma la solicitud de autorización de crédito. *Asegurarse que cada contrato de compra-venta este debidamente elaborado y firmado por ambas partes.
	5) Comunicación al cliente de la aprobación del crédito y elaboración del contrato de compra-venta.	Personal de créditos comunica al cliente de la aprobación del crédito y prosigue a elaborar el contrato respectivo para que sea firmado por el cliente.	Personal de Créditos	*Que personal de créditos no comunique ágil y oportunamente la aprobación del crédito al ventas para que estos se encarguen de informarle al cliente *En contrato de compra-venta se escriba mal los datos y no figure las firma de el obligado al pago.	*Que el Gerente de créditos Comuniquen y entregue la solicitud de crédito aprobada y firmada a su personal ágilmente y estos informen a ventas para que contacten al cliente.	*Verificar que sea enviada la solicitud de crédito firmada por el encargado, de manera ágil y oportuna al personal de créditos para que le informen al cliente. *verificar que el contrato de compra-venta este firmado por el cliente. * Que se hagan las gestiones para comunicar rápidamente al cliente la aprobación o negación del crédito.
	6) Envío al cliente a caja para que cancele la prima.	Una vez firmado el contrato de Compra-Venta enviar al cliente a cancelar la prima del bien que solicita.	Orientar: Personal de ventas. Recibe el pago: Encargado de caja.	Que no se le indique al cliente el lugar para donde pague la prima y la modalidad de pago de la misma.	*Asegurarse de que el cliente cancele la prima en caja.	* Verificar que el cliente antes de entregarle el bien muestre la factura por pago de la prima con sello de cancelado.
	7) Elaboración de tarjeta de control de pagos del cliente.	Personal de créditos elabora una tarjeta de control de pagos del cliente.	Personal de créditos.	Que las tarjetas de control de clientes sean elaboradas y llevadas por personal que no garantice la seguridad de los registros de los mismos.	*Que sea elaborada por personal que no realice actividades de ventas, caja, ni registros contables de clientes.	* Verificar que la tarjeta de control tenga todos los datos del cliente, periodo de pago, fecha de pago valor de la cuota, valor pagado, fecha de vencimiento y saldo de la cuenta.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	8) Solicitar autorización al administrador o gerente de créditos de la tarjeta de cliente nuevo.	Personal de créditos y cobros pide autorización al administrador o gerente de créditos de la tarjeta de cliente.	Personal de créditos.	Que la tarjeta no sea autorizada por la persona encargada de hacerlo.	* La tarjeta de control de pagos del cliente tenga la firma de autorización de la persona encargada.	* Verificar que cada tarjeta de control de pago de clientes sea autorizada únicamente por la persona autorizada para dicha actividad.
	9) Autorización de la tarjeta de control de pagos del cliente.	Se autoriza la tarjeta de control de pagos, plasmando el nombre y firma de autorizado.	Gerente de Créditos o Administrador.	Que no se coloque la firma de autorizado en la tarjeta de manera oportuna.	* Verificar que el gerente de créditos o Administrador firme oportunamente las tarjetas de control.	* Verificar que la autorización sea hecha por las personas autorizadas para dicha actividad de forma oportuna.
	10) Registro de los datos de la tarjeta de control en sistema computarizado.	Personal de créditos registra datos de tarjeta de cliente en el sistema computarizado.	Personal de créditos.	Que no se registren o se registren incorrectamente los datos en tarjetas de control de pagos que se llevan en medios computarizados.	* Que todos los datos sean introducidos al sistema computarizado, verificando que estén correctos según la tarjeta y estos sean guardados correctamente.	* Verificar que la persona que ingresa la información al sistema no realice operaciones de cobro.
	11) Traslado de documentación al administrador o Gerente de créditos para su respectiva autorización, archivo de los mismos y envió de copia de documentos a Contabilidad.	* Personal de créditos y cobros traslada documentación al administrador para su respectiva autorización. *Llegada la documentación al gerente de créditos o administrador, que sea autorizada por el, dejando archivada una copia y envié otra copia de documentos a contabilidad.	Envió: Personal de créditos Autorización: Gerente de Créditos o Administrador.	*Que personal de créditos no traslade de manera ágil la documentación analizada y la solicitud de crédito. *El gerente de créditos no revise y autorice rápidamente el crédito y envíe la autorización a ventas para que contacten al cliente.	*Asegurarse que la documentación enviada a gerente de créditos para ser autorizada este completa con todos los documentos. * Verificar que el gerente autorice o rechace la solicitud de crédito de manera ágil y oportuna y envíe copia de los documentos a contabilidad para su registro contable.	* Verificar que la documentación llegue oportunamente al administrador o gerente de créditos y que este las autorice, archive una copia y envié de manera oportuna a contabilidad otra copia de los documentos.
	12) Registro de la venta por contabilidad.	*Personal de contabilidad registra el ingreso por pago de prima, cargando efectivo y equivalentes, carga la cuenta por cobrar (clientes) y asigna código de subcuenta al cliente. * Abona la cuenta Ventas y reconoce el IVA Debito Fiscal (13%). * Reconoce el costo del bien y abona el Inventario por el bien electrodoméstico vendido para darle de baja.	Personal de contabilidad.	Que personal de contabilidad registre incorrectamente la partida contable	*El personal que elabora la partida contable por la venta al crédito, la efectúe según facturas y documentación soporte.	* Verificar que el personal que efectúa los registros contables no realice operaciones de ventas, crédito, ni cobros, y que haga correctamente el registro contable.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
3.2. créditos con cliente antiguo		La empresa comercial analiza el historial de un cliente que anteriormente ha adquirido algún aparato electrodomésticos, para poder otorgarle un crédito, la realización de dicha actividad conlleva una serie de pasos, algunos de los cuales se pueden mencionar a continuación:	personal de créditos			
	1) Atención del cliente, preguntar si a tenido crédito anteriormente con la empresa.	El cliente es atendido y se le muestra el bien que desea, dándole a conocer las condiciones de pago, al solicitar crédito se le pregunta si ha tenido crédito con la empresa anteriormente, si el contesta si, se procede a verificar en los registro de créditos.	* Atención al cliente: personal de ventas. * Consulta en registros de créditos: personal de créditos.	*Que el cliente argumente que si ha tenido crédito anteriormente y no se verifique de manera ágil y oportuna en los registros por no tenerse actualizado los datos.	*Revisar en tarjeta de control de pago que el cliente haya tenido uno o más créditos anteriormente con la empresa. *Personal de créditos mantenga actualizados los expedientes y tarjetas de control de pago de cada cliente.	1) Verificar que el personal de ventas tenga las habilidades y capacidad para realizar las actividades de ventas. 2) Verificar que personal de crédito no realice Actividades de ventas.
	2) Verificación y evaluación del historial del cliente	Se verifica el expediente del cliente solicitándole el nombre completo y el periodo en que finalizo su crédito, con el objetivo de conocer su record crediticio, observando las tarjetas de control de pagos en el sistema computarizado o manual identificando si no tiene deudas con la empresa o si se atrasaba en los pagos de sus cuotas y por cuanto tiempo.	Personal de Créditos	* Que el cliente tenga mal record por atraso en el pago de sus cuotas. * El cliente tenga un crédito en proceso que todavía no ha terminado de pagar. * Cliente no haya pagado un crédito aprobado anteriormente y no se tenga el registro. * Que al cliente se le haya embargado anteriormente por falta al cumplimiento de pagos de créditos. * Que no se le haga un análisis económico al cliente y no tenga la misma capacidad económica.	Para conceder crédito: 1) Que no tenga cuotas pendientes de pago de créditos Anteriores. 2) Que el cliente no haya tenido más de 5 atrasos en el pago de sus cuotas mayores a un mes; sin comunicar las causas del atraso y que sean debidamente justificadas. 3) Si tiene un crédito vigente y que este pagando una cuota mensual de monto significativo, hacer nuevamente la evaluación de capacidad económica.	1) Que se tenga actualizados los registros de clientas y sus pagos al final de cada mes. 2) Verificar que el personal de créditos que evalúa el record de un cliente no realice actividades de ventas, cobros, registros contables. 3) Verificar que ningún crédito de un cliente antiguo sea aprobado si no cumple con los requisitos establecidos por administración. 4) Verificar que personal de créditos mantenga la independencia y ética profesional en el desempeño de su cargo.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	3) Si la evaluación del record del cliente es buena: Solicitud y aprobación del crédito.	*Personal de créditos solicita al gerente de créditos o administrador de la empresa autorice el crédito al cliente a través de solicitud de crédito. *Gerente de créditos verifica que el cliente cumple con los requisitos y firma la solicitud de autorización de crédito.	Solicitud de aprobación de créditos: Personal de créditos que evaluó al cliente. Autorización: Administrador o Gerente de Créditos.	* Que se de crédito a clientes problemáticos aun cuando tienen record malo por tener parentesco con la administración. *Que no sea enviada ágilmente al gerente de créditos para su revisión y autorización. * Que no se llene la solicitud con los datos correctos. *Que no se envíen lleve al día los datos del record crediticio del cliente. *Personas no autorizadas firmen la solicitud aprobando el crédito en ausencia del responsable.	* Verificar que se llene la solicitud de crédito con los datos actualizados del cliente. * La documentación probatoria y la solicitud de crédito se envíen en un folder al gerente de créditos, para evitar extravió de los mismos. * La solicitud sea firmada únicamente por la persona autorizada para dicha actividad.	1) Verificar que la solicitud de aprobación de crédito sea enviada ágilmente una vez evaluado el historial del cliente. 2) Que la solicitud este debidamente llena con los datos del solicitante del crédito y se envíen los documentos que comprueban el buen record del cliente al Administrador o Gerente de Créditos. 3) Verificar Que el responsable de autorizar el crédito firme la solicitud de autorización y que este la devuelva al personal de créditos ágilmente para comunicarle al cliente.
	4) Si la evaluación del record del cliente es mala: * Comunicar la negación del crédito al cliente y explicarle los motivos de dicha decisión.	*Gerente de créditos verifica que el cliente cumple con los requisitos, de no cumplirlos comunica la negación del crédito de la persona en estudio para que se le informe tal resolución.	Resolución de negación de crédito: Administrador o Gerente de Créditos. Comunicación al cliente: Personal de créditos.	*Que se niegue crédito a clientes con mal record anteriormente, pero que en la actualidad tiene capacidad económica para cumplir oportunamente con sus obligaciones; perdiendo así una posible venta.	* Evaluar concientemente el por que del mal record del cliente y si es por atraso en pagos, evaluar capacidad económica actual del cliente y considerar la aprobación del crédito.	*Que se tengan registros actualizados cada mes de clientes morosos, sus expedientes de pago, con las observaciones correspondientes y sean archivarlos en orden cronológico, preferentemente en registros computarizados.
	5) Comunicación al cliente de la aprobación del crédito y elaboración del contrato de compra-venta.	* Personal de créditos comunica al cliente de la aprobación del crédito y prosigue a elaborar el contrato respectivo para que sea firmado por el cliente.	Personal de Créditos	* Que no se comunique ágilmente al cliente la aprobación de la venta. * Que se elabore el contrato de compra-venta tomando los datos personales sin comparar tal y como están en el DUI.	*Que se llene el contrato de compra-venta completamente y no lleve ningún tipo de tachaduras y verificar que el cliente lo firme. *Se llene el contrato con los datos según DUI, del cliente.	* Asegurarse que sea enviada la solicitud de crédito firmada por el encargado, de manera ágil y oportuna al personal de créditos para que le informen al cliente. * Verificar que el contrato de compra-venta este firmado por el cliente.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	6) Envió al cliente a caja para que cancele la prima.	Una vez firmado el contrato de Compra-Venta enviar al cliente a cancelar la prima del bien que solicita.	Personal de Créditos	* Que el cliente no pague la prima establecida. *Que se facture y reciba pago de prima por un valor menor al establecido. * Que no se cuente bien el dinero y se factura un valor diferente al dinero entregado en caja.	* Asegurarse de que el cliente cancele la prima en caja * Que se elabore y entregue la factura al cliente según el efectivo que entrega. * Que se coloque sello de cancelado.	*Verificar que se pague el valor establecido de la prima y que se entregue la factura. *Que se tenga conocimiento de las primas por los bienes electrodomésticos y si se tiene duda consulte rápidamente a ventas. * Asegurarse de contar bien el efectivo y plasmar el mismo valor en factura y colocar el concepto del pago efectuado.
	7) Elaboración de tarjeta de control de pagos del cliente.	Personal de créditos elabora una tarjeta de control de pagos del cliente.	Personal de créditos.	*Que no se elabore oportunamente la tarjeta de control de pagos y no se efectúe el registro de pago de la prima. *Que sea elaborada y controlada por personal no apropiado como vendedores, cobradores, etc.	*Que sea elaborada por personal que no realice actividades de ventas, caja, ni registros contables de clientes.	*Verificar que la tarjeta de control tenga todos los datos del cliente, periodo de pago, fecha de pago valor de la cuota, valor pagado, fecha de vencimiento y saldo de la cuenta.
	8) Solicitar autorización al administrador o gerente de créditos de la tarjeta de cliente nuevo.	Personal de créditos y cobros pide autorización al administrador o gerente de créditos de la tarjeta de cliente.	Personal de créditos.	*No se solicite oportunamente la autorización de la tarjeta de control cliente.	*Que sea solicitada la autorización inmediatamente después de aprobado el crédito.	*Verificar que cada tarjeta de control de pago de clientes sea elaborada por personal de créditos.
	9) autorización de la tarjeta de control de pagos del cliente.	Se autoriza la tarjeta de control de pagos, plasmando el nombre y firma de autorizado.	Gerente de Créditos o Administrador.	*Que la tarjeta de control por cliente no sea autorizada oportunamente. * Que sea firmada por personal no autorizado.	*Que sea firmada únicamente por el personal autorizado.	*Verificar que las firmas sean hechas por las personas encargadas. * Verificar que la autorización sea comunicada de manera oportuna al personal de créditos.
	10) Registro de los datos de la tarjeta de control en sistema computarizado.	*Personal de créditos registra datos de tarjeta de cliente en el sistema computarizado.	Personal de créditos.	*Que los registros sean realizados por personal no apropiado como personal de cobros y ventas. * Error al digitar los valores en el sistema o abonar a otro cliente.	* Que todos los datos sean introducidos al sistema computarizado, verificando que estén correctos según la tarjeta y estos sean guardados correctamente.	*Verificar que la persona que ingresa la información al sistema no realice operaciones de cobro. * Asignar códigos a cada cliente y asegurarse que los registros correspondan al cliente que efectuó el pago. * Mantener impresos los códigos de cada cliente para consultar por cualquier duda.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	11) Traslado de documentación al administrador o Gerente de créditos para su respectiva autorización, archivo de los mismos y envió de copia de documentos a Contabilidad.	* Personal de créditos traslada documentación al administrador para su respectiva autorización. *llegada la documentación al gerente de créditos o administrador, que sea autorizada por el, dejando archivada una copia y envié otra copia de documentos a contabilidad.	Envió: Personal de créditos Autorización: Gerente de Créditos o Administrador.	* Que la documentación soporte de los créditos concedidos no llegue completa por extravió de algún documento. * Que la documentación no sea enviada ágil y oportunamente al gerente de créditos para su aprobación, archivo y envió de copia a contabilidad.	* Que la documentación enviada para ser autorizada este completa con todos los documentos.	* Verificar que la documentación llegue oportunamente al administrador o gerente de créditos y que este las autorice, archive una copia y envié de manera oportuna a contabilidad otra copia de los documentos.
	12) Registro de la venta por contabilidad.	*Personal de contabilidad registra el ingreso por pago de prima y carga la cuenta por cobrar (clientes) y asigna código de sub.-subcuenta al cliente. * Abona la cuenta Ventas y reconoce el IVA Debito Fiscal (13%). * Reconoce el costo del bien y abona el Inventario por el bien electrodoméstico vendido para dar de baja al bien.	Personal de contabilidad.	*Que personal de contabilidad registre incorrectamente la partida contable	* El personal que elabora la partida contable por la venta al crédito, la efectúe según facturas y documentación soporte.	* Verificar que el personal que efectúe los registros contables no realice operaciones de ventas, crédito, ni cobros, y que haga correctamente el registro contable.
4) CALIDAD DEL CONTROL INTERNO		ESTE PROCESO INCLUYE 3 SUBPROCESOS QUE ESTÁN RELACIONADOS CON LOS OPERACIONES DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA DE CLIENTES A TRAVÉS DE LO QUE SE REFIERE A COBROS Y SU REGISTRO CONTABLE RESPECTIVO.				

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
4.1. Seguimiento y actualización de la cartera.		En este subproceso la empresa comercial lleva un control de los pagos que los clientes realizan por la compra de electrodomésticos, los cobros que la entidad exige pueden ser llevados a cabo a domicilio y en la oficina administrativa de la misma, para ambos casos se desarrollan una serie de pasos entre los cuales se mencionan los siguientes:	Personal de Créditos			
4.1.1. COBROS POR VENTAS AL CRÉDITO.		En esta FASE o Subproceso se describen los pasos que se siguen cuando los clientes realizan pago de sus cuotas en el establecimiento de la empresa y a domicilio.	Personal de Créditos			
4.1.1.1. PAGO DE CLIENTE EN EL ESTABLECIMIENTO DE LA EMPRESA	1) El cliente llega a la tienda a pagar la letra correspondiente.	Los clientes ya tienen una fecha estipulada al final de cada mes en la que deben pagar sus cuotas correspondientes.	Personal de Créditos	*Que no se tengan identificados los clientes por fecha de vencimiento de pago mensual. *Que no se tengan identificados los clientes que pagaran en el establecimiento de la empresa.	* Créditos debe llevar un listado de clientes en las que se detalle las fechas en la que le corresponde el pago de su cuota y el valor de la misma.	*Verificar que se lleve un reporte actualizado de clientes por fecha de vencimiento de pagos. *Verificar que se tenga identificados los clientes que pagaran en el establecimiento.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	2) Recepción en caja de pago de las cuotas.	la persona responsable de caja, solicita nombre del cliente y verifica que el pago realizado corresponda al valor según cuota establecida, cuenta el efectivo, entrega factura con sello de cancelado y elabora recibo de ingreso.	Responsable de caja.	* Que personal de caja no tenga el registro manual o computarizado del cliente para verificar el monto correcto de la cuota a pagar. * Que personal de caja no cuente correctamente el efectivo. * No se coloque el valor en factura que corresponde al efectivo entregado.	* solicitar nombre de cliente. *verificar que el pago sea igual a la cuota establecida. *Contar el efectivo emitir Factura por el valor del mismo. *Colocar sello de cancelado y elaborar recibo de ingreso.	* Contar con un reporte que detalle el cliente y el valor de la cuota que le corresponde pagar. *Verificar que se cuente el efectivo y se compare si corresponde a la cuota establecida. *Verificar el valor de factura sea igual al recibo y al efectivo entregado y que se coloque sello de cancelado. * Se entregue al cliente la factura.
	3) Elaboración de reporte de ingresos diarios contra arqueo físico de caja.	Al final del día encargado de caja efectúa reporte de ingresos diarios, haciendo conciliación entre los ingresos registrados y el dinero en existencia.	Responsable de caja.	*Que el dinero en caja no corresponda al monto según facturas emitidas y recibos de ingreso. *Que el dinero sea robado por el cajero u otro personal.	*Se elabore arqueo de caja al medio día y al cierre de las operaciones diarias. *Se elabore reporte de ingresos diarios por pagos de clientes.	*Verificar que el reporte de ingresos por pago de clientes, coincida con arqueo de caja y con saldo según facturas emitidas y con remesa enviada al banco. *Que el encargado de caja no realice operaciones de ventas, cobros, ni registros contables. *Que se tenga un control de las personas encargadas de caja. *Que la caja tenga su llave y solo tenga acceso el cajero y el administrador.
4.1.1.2. PAGO DE CLIENTE CON COBRO A DOMICILIO	1) Cobro a los clientes en el domicilio de vivienda.	El cobrador se dirige a las direcciones de cada cliente de la cartera que se le ha asignado y efectúa el cobro correspondiente.	Elaborar y asignar listado de clientes a cobrar: Jefe de cobros Realizar cobro: Personal de Cobros.	*Que los cobradores no realicen el cobro en el domicilio del cliente. *Que los cobradores no encuentren la dirección establecida. *Que no se encuentre el cliente en el domicilio.	*Que el cobrador visite cada uno de los clientes según reporte de clientes asignado por ruta. *Que los cobradores no realicen funciones de concesión de créditos, registros contables, actualización de tarjeta de control de pago. *Que no tengan parentesco en ningún grado de consanguinidad ni afinidad con los clientes a efectuarles cobro.	*Verificar que se entregue listado de clientes a cobrar en el domicilio y la cuota cobrada corresponda a la establecida en el contrato-compra venta. *Asegurarse que la asignación del cliente este dentro de la ruta del cobrador. *Supervisar a los cobradores para verificar que visitan a los clientes.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	2) Si cliente paga: verificación y elaboración de recibo de pago y Factura.	*Si el cliente paga, verificar que el dinero que entrega sea el correspondiente a la cuota establecida y elaboración de factura o recibo de pago y colocar sello de cancelado.	Personal de cobros.	*Que el cobrador no entregue el total de dinero recibido por cliente. *Cobrador no entregue el recibo de pago o factura al cliente y coloque valores menores. *Que el cobrador no cobre el valor real.	*Cobrador cuente el dinero y confronte con la cuota según reporte. *Elaboración de factura con el valor según dinero entregado y colocar sello de cancelado.	*Verificar que el monto de los cobros sea igual al dinero entregado por el cobrador. * Asegurarse que las facturas y comprobantes de ingresos tengan el sello de cancelado.
		*Si cliente no paga en la fecha estipulada, cobrador debe preguntar o reportar la causa del no pago del cliente y llevar un listado de clientes que pagaron y clientes que no efectuaron el pago.	Personal de cobros.	*Que cliente no pague por falta de efectivo. * No se encuentre en el domicilio. *Ya no viva en el lugar señalado. * No quiera cancelar.	* Que el cobrador pregunte al cliente la causa de no cumplir con el pago en la fecha de cobro y reportar por escrito las causas a la jefatura de créditos y cobros.	*Verificar que se lleve el reporte de clientes que pagaron y los que no efectuaron el pago por fecha de cobro con las debidas observaciones.
	4) Elaboración de reporte de clientes que pagaron y los que no pagaron.	* Entrega de los cobradores a encargado de caja del dinero recolectado, junto con las facturas o recibos de pago emitidos y el listado de los clientes que abonaron y de los que no pagaron; debiendo verificar el encargado de caja que el efectivo sea igual a los valores consignados en las facturas y recibos.	Entrega Reporte de Cobros: Personal de cobros. Recibe y verifica reporte de cobros diarios a domicilio: Encargado de caja.	*Que el dinero en efectivo entregado no coincida con monto según facturas y reporte de cobros a domicilio diarios.	* Revisar que el monto del dinero cobrado diario según reporte de clientes que pagaron sea igual al dinero entregado y plasmado en las Facturas y los recibos de pago. * Que todas las facturas entregadas tengan sello de cancelado. * Que el reporte de cobros diario este firmado de entregado por el cobrador correspondiente y firmado de recibido del cajero.	*Cotejar reporte de Cobros diario a domicilio con saldo según facturas emitidas y comprobantes de ingreso por cobros a domicilio. * Asegurarse que al cobrador le quede una copia del reporte con firmas de entregado y recibido. * Verificar que los reportes sean enviados a Créditos de manera ágil y oportunamente.
	5) Supervisiones a los cobradores.	*Supervisiones sorpresas a los cobradores para que realicen con eficiencia y correctamente sus labores.	Jefe de cobros	*Que no se supervise periódicamente a los cobradores. *No se realice con objetividad y ética las supervisiones.	* Solicitar reporte de supervisiones efectuadas y resultados de la misma.	*Supervisar a los cobradores, asegurándose que visiten a cada uno de los clientes de la cartera que le han sido asignados. *La supervisión la realice Personal con la ética y objetividad en el trabajo realizado. *Verificar los reportes mensuales de supervisión de cobradores.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	6) Elaboración de informe de ingresos diarios totales percibidos y envío de listado de clientes que pagaron y los que no pagaron a departamento de créditos.	Se elaborara informe de ingresos totales percibidos diarios por cobros a domicilio y cobros en el establecimiento y se envía a departamento de créditos listado de clientes que realizaron pago y los que no pagaron con los respectivos comprobantes.	* Encargado de caja.	*Que no se lleve el informe resumen de ingresos diarios por cobros. *Que no se envíe ágil y oportunamente el listado de clientes que pagaron y los que no, a la fecha de vencimiento de pago. *Que el informe sea elaborado por personas que realizan actividades de cobros y ventas.	*Asegurarse que el saldo según reporte diario de ingresos totales sea igual a saldo según facturas y dinero ingresado en caja. *Que los informes de ingresos diarios no sean elaborados por personal de cobros, ni ventas.	*Confrontar saldos según reporte de ingresos diarios en caja y saldos según facturas. *Hacer arqueo de caja periódicamente de manera sorpresiva y confrontar con facturas emitidas. *Verificar que se envíe la información a Créditos al final del día. *Asegurarse que personal de cobros y ventas no elabore dicho reporte.
4.1.1.3. CONTROLES EFECTUADOS POR LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y CONTABILIDAD.		En esta fase se describen los controles realizados por crédito y contabilidad en la cartera de clientes en lo que se refiere a seguimiento de la actualización de los pagos de cuotas por clientes a su fecha de vencimiento y actualización de la cartera de clientes en mora.	* Personal de créditos			
	7) Actualización de tarjeta de control de pagos.	Se entrega a encargado de tarjetas de control de abonos por cliente, el reporte de clientes que pagaron para que se haga el registro del abono, actualización y determinación del nuevo saldo en las cuentas de los clientes.	Personal de créditos y Contabilidad.	*Que no se entregue los reportes y documentación respaldo a encargado de actualización de tarjetas de control de pagos oportunamente. *Que se registre un abono a un cliente que no corresponde a su tarjeta de control. *Que las tarjetas de control de pagos no se encuentren debidamente resguardadas y que solo personal autorizado tenga acceso a dicha información.	*Colocar el abono en la tarjeta de control según el valor del reporte y comparar con factura emitida. *Que las tarjetas de control de pago estén bajo llave y bien resguardadas.	*Verificar que la persona que actualiza las tarjetas de control de pago no realice actividades de ventas, ni cobranzas. *Verificar que se ingrese el abono con el monto según reporte de pagos y se confronte con la factura correspondiente. *Verificar que se actualice la información de manera ágil y oportuna. *Verificar que se encuentren resguardadas bajo llave y con clave de acceso en caso de llevarlas en forma computarizada.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	8) Actualización de la cartera de clientes en mora.	Con el reporte de clientes que no pagaron actualizar la cartera que clientes en mora, clasificándolos por antigüedad de cuotas atrasadas y número de cuotas no pagadas.	*Personal de Créditos.	*Que no se entregue oportunamente reporte de clientes que no pagaron cada día. *Que no se haya elaborado o que no se lleve al día reporte de clientes morosos. *Que este siendo elaborado por personal que no garantiza el registro real de los clientes que no pagaron.	*Verificar que se lleve al día la cartera de clientes morosos. *Cotejar que el valor de los registros de cartera de clientes en mora sea igual a los montos de las cuotas según reporte de clientes que no pagaron en el periodo.	*Comparar saldos según cartera de clientes en mora con saldos según reporte de clientes que no pagaron en el periodo. * Verificar que la cartera de clientes en mora sea actualizada ágil y oportunamente al final de cada periodo de cobro. *Verificar que el personal que actualiza las tarjetas de control de pagos no realice operaciones de venta, registro contable de cuentas por cobrar ni cobranzas.
	9) Envío de reporte de clientes que pagaron a contabilidad con los documentos respaldo.	*Créditos envía a contabilidad reporte de clientes que pagaron con fotocopia del comprobante correspondiente,	Personal de Créditos.	*Que no se envíen el reporte de pagos con los comprobantes por extravió. *Que no se envíe oportunamente a contabilidad las facturas por ventas al crédito con su documentación respaldo.	*Las copias de los documentos se envíen en fólder para evitar extravíos. * Que sea llevada la documentación por personal confiable.	*Verificar que sea enviada la información de manera ágil y oportuna a Contabilidad.
	10) Registro contable en cuenta por cobrar (clientes).	*Contabilidad elabora la partida de diario, por el ingreso cargando efectivo y equivalentes por pago de la cuota y Abona la cuenta por cobrar con el código del cliente. *Actualiza el mayor de efectivo y equivalentes y cuentas por cobrar clientes.	Personal de Contabilidad.	*Que el registro contable sea realizado de manera errónea por la persona que hace el registro. *Que los registros contables de cuentas por cobrar sean elaborados por personas que realizan actividades de relacionadas con créditos y cobros. *Que los registros diarios y actualización de mayores no se hagan de manera oportuna. *En las ventas a plazos no se haga el registro contable correctamente.	*Elaborar partida contable en el diario y actualizar el mayor auxiliar de manera ágil y oportuna. *Sea elaborada la partida contable en base a comprobante de pago.	*Cotejar valor partida de diario en cuenta clientes con monto en mayor Auxiliar de clientes y documento respaldo. *Verificar que se realicen los registros contables oportuna y ágilmente. *Asegurarse que se estén registrando contablemente las ventas a plazo correctamente.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	11) Elaboración de estimación de cuentas incobrables.	Se deberá determinar la estimación de cuentas incobrables usando cualquiera método que sea razonable para efectos financieros.	Personal de Contabilidad	*Que no se determine una estimación o reserva para cuentas incobrables. *Que no se utilice un método técnico financiero apropiado para calcular la estimación de cuentas incobrables. *No se tenga actualizados el mayor de cuentas por cobrar al final de cada periodo y la cartera de clientes en mora.	*Determinar el método para calcular la estimación y realizar dicho cálculo. *Tener el reporte de la cartera de clientes en mora actualizado. *Personal que determina y registra las estimaciones cuente con la capacidad técnica para realizar dicha actividad.	*Verificar que este documentada la adopción del método para calcular la estimación de cuentas incobrables. *verificar el calculo de las estimaciones. *Asegurarse que para efectos fiscales se deduzcan como gastos los montos de cuentas incobrables según lo establecido en Art. 31 LISR.
	12) Elaboración de balanza de comprobación.	Contabilidad elabora la balanza de comprobación mensual.	Personal de contabilidad.	*Saldos de cuenta clientes según balanza de comprobación no cuadren con mayor general, auxiliar y saldos según reporte de tarjeta de control de pagos por cliente. *Personas responsables de hacer los registros contables y balanza de comprobación no cuenten con las capacidades técnicas.	* El monto de cuentas por cobrar (clientes) sea tomado del mayor al final del mes. * Verificar que personal que realiza registros contables diarios, mayores y elabora balanza de comprobación realicen correctamente los registros.	*Cotejar saldo de cuenta por cobrar (clientes), según balanza de comprobación mensual con Mayor auxiliar y reporte de tarjetas de control de pagos por cliente elaborado por créditos. *Al determinar diferencias buscar el origen de estas. * Verificar que al final de cada periodo mensual sea presentada a la administración la balanza de comprobación.
	13) Comparación de saldos Contabilizados.	En este se comparan los saldos de las registros de mayor auxiliar con los de la balanza de comprobación mensual.	Administrador o su representante	*No se tenga actualizados el mayor auxiliar y mayor general de cuentas por cobrar (clientes) al final de cada periodo. * Saldos de mayor auxiliar, mayor general y balanza de comprobación clientes no sean los mismos.	*Tener actualizado el mayor auxiliar de cuentas por cobrar (clientes) al final de cada mes. *Tener elaborada la Balanza de comprobación mensual. *Verificar que se compare saldos de mayor auxiliar, mayor general de clientes y saldos según balanza de comprobación del periodo.	*Cotejar los saldos mostrados en mayor de clientes con el auxiliar Y el saldo total según tarjetas de control de pagos de clientes, el cual deberá realizar (cada mes). *Cotejar saldo de documentos por cobrar (clientes) de la balanza de comprobación, con saldo de mayor auxiliar de cuentas por cobrar (Clientes). *Verificar que los registros contables estén al día para que la balanza de comprobación muestre razonablemente los valores de clientes.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
4.2. Personal del Dpto. De Ventas, créditos y Contabilidad.		En este proceso se determina la Capacidad, eficiencia, eficacia y comunicación que existe en cada departamento involucrado en la empresa, para el logro de los objetivos determinados por la gerencia.				
	1) Capacitación y reunión Periódica de personal de Ventas.	El Gerente de Ventas reúne periódicamente a su personal de ventas con el objetivo de: a) Dar a conocer los Objetivos, Metas y Responsabilidades del departamento. b) Orientarlos en atención al cliente. c) Actualización de precios y promociones. d) Definir metas de ventas para el mes.	Comunicar: Gerente de Ventas o Administrador	*Que el personal de ventas no conozca los objetivos metas, políticas, procesos a nivel de empresa y del departamento y los niveles jerárquicos. *Que no se capacite o que no se adiestre periódicamente al personal de ventas. * No se comunique las disposiciones de la gerencia oportunamente.	* Existan por escrito y sean comunicados al personal los objetivos políticas, procesos y responsabilidades del departamento y de cada persona.	*Verificar que sean comunicados los objetivos, metas, procesos, promociones y precios de los productos al personal de ventas. * Efectúen reuniones periódicas el personal de ventas con su jefatura y se comuniquen las disposiciones de la gerencia de manera oportuna de tal manera que la fluidez de comunicación sea eficiente y se firme acta al final de cada reunión.
	2) Capacitación y reunión Periódica de personal de Créditos.	El Gerente de Créditos reúne periódicamente a personal de Créditos y Cobros con el objetivo de: a) Dar a conocer los Objetivos, Metas y Responsabilidades del departamento. b) Orientarlos en atención al cliente. c) Actualización de precios y promociones. d) Definir metas de ventas para el mes.	Comunicar: Gerente de Créditos o Administrador	* Que el personal de créditos no conozca los objetivos metas, políticas, procesos a nivel de Departamento y de empresa y los niveles jerárquicos. * Que no se capacite o no se adiestre periódicamente al personal de créditos. * No se comunique las disposiciones de la gerencia oportunamente.	* Existan por escrito y sean comunicadas al personal los objetivos políticas, procesos y responsabilidades del departamento y de cada persona.	*Verificar que sean comunicados los objetivos, metas, procesos y responsabilidades al personal. *Se efectúen reuniones periódicas con el gerente de créditos para comunicar problemáticas, unificación de criterios al conceder créditos y elementos a considerar. *Sea firmada un acta de asistencia a las reuniones por cada miembro del departamento.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
	3) Distribución del personal de acuerdo a sus habilidades y conocimientos.	Los gerentes de departamento clasifican y colocan al personal de ventas, concesión de créditos, cobranzas y contabilidad delegando responsabilidades.	Selección y Distribución: *Administración *Gerentes de Ventas, créditos y Contabilidad.	Que el personal no este distribuido de acuerdo a sus capacidades y conocimientos técnicos.	* Cada persona en los distintos departamentos cumpla con los requisitos y habilidades determinados por la gerencia para desempeñar el trabajo realizado.	* Verificar que exista un documento con los requisitos que debe cumplir el personal por cada departamento y que se aplique objetivamente. * Observar a personal por departamento de manera que se verifique que realiza correctamente su trabajo.
	4) Delegación de funciones y cumplimiento de Medidas de control Interno.	Se delega las actividades a cada empleado por departamento en la cual se cumple con las medidas de control interno de tal manera que exista objetividad, transparencia, seguridad y confiabilidad de la información que se genera, y se evita la duplicidad de funciones.	Personal de Ventas. Personal de Créditos y Cobros.	*Que personal de ventas sea delegado para realizar operaciones en caja, concesión de créditos, actualización de tarjetas de control de pagos, cobros y registros contables de ventas al crédito y cuentas por cobrar (clientes). * Que cajero realice actividades de ventas y actualización de tarjetas de control de pagos de clientes.	VENTAS: *Personal de ventas no realice operaciones en caja, concesión de créditos, cobranzas y registros contables de ingresos y cuentas por cobrar. *Cajero solo realice actividades de recibir de dinero por pagos en la empresa y cobros a domicilio, informe de Ingresos diarios totales y arqueo diario de caja.	VERIFICAR QUE PERSONAL DE VENTAS NO REALICE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES: *Operaciones en caja, *Concesión de créditos, cobranzas y registros contables de ingresos y cuentas por cobrar. * Cajero solo realice actividades de recibir de dinero por pagos en la empresa y cobros a domicilio, informe de Ingresos diarios totales y arqueo diario de caja.
				* Personal que evalúa la capacidad económica de clientes para otorgar créditos, realicen funciones de ventas. * Que personal de créditos autorice crédito en ausencia de la jefatura. * Que personal de Créditos que actualiza las tarjetas de control de pagos, lleva el registro de la cartera de clientes morosos por antigüedad de saldos, situación que pudiera afectar la seguridad razonable y confiabilidad de la información que se esta generando.	CRÉDITOS: *Personal de concesión de créditos no realice operaciones de ventas, firme solicitud de autorización de créditos, registros contables de cuentas por cobrar. *Personal que actualiza tarjetas de control de pagos de clientes no realice operaciones de ventas, cobros, ingresos en caja, registros contables de cuentas por cobrar.	VERIFICAR QUE PERSONAL DE CRÉDITOS NO REALICE: *Personal de concesión de créditos no realice operaciones de ventas, firme solicitud de autorización de créditos, registros contables de cuentas por cobrar. *Personal que actualiza tarjetas de control de pagos de clientes no realice operaciones de ventas, cobros, ingresos en caja, registros contables de cuentas por cobrar.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
			Personal de Créditos y Cobros.	* Personal de cobros actualice tarjetas de control de pagos por cliente y la cartera de clientes en mora.	CRÉDITOS: * El cobrador no debe tener acceso a los registros de créditos, contabilidad, ni realizar operaciones de ventas. * Personal que actualiza mensualmente la cartera de clientes en mora no efectúe cobros, ni actualice tarjetas de control de pago por cliente.	*El cobrador no debe tener acceso a los registros de créditos, ni contabilidad, ni realizar operaciones de ventas. *Personal que actualiza mensualmente la cartera de clientes en mora no efectúe cobros, ni actualice tarjetas de control de pago por cliente.
			Personal de Contabilidad.	*Que personal de elabora registros contables de ventas al crédito y cuentas por cobrar efectúe operaciones de actualización de tarjetas de control de pago por cliente, reporte de clientes que efectuaron y los que no el pago al final de su periodo de pago.	CONTABILIDAD: *Personal que realiza registros contables de cuentas por cobrar no realice operaciones de actualización de tarjetas de control de pago por cliente. *Personal de contabilidad no efectúe registros en la tarjeta de control de pagos por cliente, ni reporte de clientes que efectuaron y los que no, el pago de la cuota mensual.	PERSONAL DE CONTABILIDAD NO LLEVE A COBO LAS OPERACIONES SIGUIENTES: *Persona que hace registros contables de cuentas por cobrar no realice operaciones de actualización de tarjetas de control de pago por cliente. *Que el personal de contabilidad no efectúe registros de tarjeta de control de pagos por cliente, ni reporte de pagos mensuales de clientes
				*Que la persona que elabora la balanza de comprobación no coteje saldos según mayor general, auxiliar de clientes y reporte de saldos de clientes elaborado por departamentos de créditos.	*Persona que realice balance de comprobación y coteje saldo de mayor, auxiliar, reporte de saldos de cuentas por cobrar a (clientes) elaborado por departamento de créditos, sea una persona distinta al que realiza el registro diario contable.	*Persona que realice balance de comprobación y coteje saldo de mayor, auxiliar, reporte de saldos de cuentas por cobrar a (clientes) elaborado por departamento de créditos, sea una persona distinta al que realiza el registro diario contable.

PROCESO	PASOS	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DE RIESGO	MEDIDA DE CONTROL INTERNO	RECOMENDACIÓN AL CONTROL INTERNO.
4.3. Participación de la gerencia.		Este subproceso describe la participación de la gerencia en las actividades de comunicación, establecimiento de políticas y operaciones en lo referente al proceso de ventas al crédito desde su origen hasta su registro.	La admón. o dueño.			
	1) Determinación de objetivos y metas por departamento.	La administración o gerencia determina y elabora los objetivos y metas por departamento.	La admón. o dueño.	*Que la administración o gerencia no elabore por escrito los objetivos, metas y procesos por departamento.	* Elabore un documento en el que plasmee los objetivos, metas y procedimientos establecidos para cada proceso relacionado con la venta al crédito y cuentas por cobrar.	*Asegurarse que existan por escrito los objetivos, metas, procedimientos por procesos en cada departamento.
	2) Comunicación de la información.	la comunicación es un elemento importante para el logro de los objetivos, metas, procedimientos y procesos planteados por la gerencia y una vez determinados son comunicados a las jefaturas y estos trasladan la información a sus subordinados.	* Gerencia o Admón. * Jefaturas por departamento.	*La administración no comunique periódica y oportunamente a las jefaturas de cada departamento y se asegure que estos comuniquen a su personal las disposiciones establecidas por la administración.	*La Administración comunique a las jefaturas las metas objetivos, políticas y procedimientos a seguir por cada departamento durante la venta de bienes al crédito las cuales se hacen a través de reuniones semanales tanto de jefaturas como de personal subordinado.	*Verificar que se comuniquen periódicamente los objetivos, metas y procedimientos a cada jefatura y que estos comuniquen a su personal subordinado oportunamente, a través de juntas, memos, llamadas, etc.

ANEXO N° 11**GLOSARIO DE TERMINOLOGIA RELACIONADA CON LA EVALUACIÓN
DE RIESGOS EN LA CARTERA DE CLIENTES.**

- **AUDITOR:**

El auditor es la persona con la responsabilidad final por la auditoría. El término "auditor" describe tanto la auditoría como los servicios relacionados que puedan desempeñarse. Tal referencia no pretende implicar que una persona que desempeñe servicios relacionados tenga necesariamente que ser el auditor de los estados financieros de la entidad.

- **ADMINISTRACIÓN:**

Administración comprende a los funcionarios y otros que también desempeñan funciones gerenciales. Administración incluye a los directores y comité de auditoría sólo en aquellos casos cuando desempeñen dichas funciones.

- **AUDITORÍA INTERNA:**

Auditoría interna es una actividad de evaluación establecida dentro de una entidad como un servicio a la entidad. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control contables e internos.

- **AUDITORIA EXTERNA:**

Una función pública, que tiene por objeto autorizar a los comerciantes y demás personas que por Ley deban llevar contabilidad formal, un adecuado y conveniente sistema contable de acuerdo a sus negocios y demás actos relacionados con el mismo; vigilar que sus actos, operaciones, aspectos contables y financieros, se registren de conformidad a los principios de

contabilidad y de auditoría aprobados por el Consejo y velar por el cumplimiento de otras obligaciones que conforme a la Ley fueren competencia de los auditores. En lo sucesivo la auditoría externa se denominará sólo "Auditoría".

- AUTO-EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO:

Es una evaluación que se realiza a través de una fuente o recursos internos de la empresa, con el objetivo de evaluar los procedimientos de control realizados en las operaciones.

- CONTROL INTERNO:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contable, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.

- CUENTAS POR COBRAR:

Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios.

- CUBRIMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA:

Indica qué porcentaje de la cartera vencida está cubierto con provisiones, es decir, muestra la proporción que hay entre la cifra de provisión de cartera con respecto al monto de la cartera vencida.

- CONDICIONES DE CRÉDITO:

Son convenios en los que la empresa y el cliente se ponen de acuerdo y se comprometen en cumplir y llevar a cabo la forma y

tiempo de pago de una determinada operación. La ampliación de las ventas a crédito ha sido un factor significativo con relación al crecimiento económico en diversos países. Las empresas conceden créditos a fin de incrementar las ventas.

- CANCELACIÓN DE CUENTAS MALAS:

Es cuando existen clientes que no cumplen con sus obligaciones de pago y aunque se aplique todo el esfuerzo para el cobro existen situaciones en las que no es posible efectuarlo, como pueden ser las, quiebras, la desaparición del deudor u otras causas que no dejan otra alternativa que cancelar la cuenta, usualmente se hacen provisiones para estos casos creado reservas para cuentas malas o incobrables.

- ESTÁNDARES DE CRÉDITO:

Son los que definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Como por ejemplo: evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito. Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.

- COBRANZAS:

Es el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible documentado o no en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento por cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero (cheque u orden de pago). También se

le denomina Cobranza a la documentación de un crédito que ya existe.

- CRÉDITO:

Su significado etimológico es creencia, confianza, responsabilidad o solvencia. Concesión de permiso de un individuo a otro para obtener la posesión de algo perteneciente al primero un depósito, un activo, caja, un servicio, etc. - sin pagar en el momento de recibirlo. Cualquier transferencia de bienes, servicios, o dinero a cambio de bienes, por recibir en el futuro.

- CALIDAD DE LA CARTERA:

Proporción de la cartera vencida sobre la cartera bruta expresada en porcentaje para indicar la morosidad de la misma.

- CALIFICACIÓN:

Opinión emitida por un ente independiente que evalúa y estima la probabilidad de que un emisor cumpla con lo pactado desde un principio en cualquier título valor, sin que ella llegue siquiera a juzgar su rentabilidad o a convertirse en una recomendación de compra o venta y en un avalúo.

- CALIDAD CREDITICIA:

Es el grado de cumplimiento que el emisor tiene respecto de las obligaciones contraídas con la emisión objeto de la calificación.

- CARTERA DE DUDOSO RECAUDO:

Aquella parte de la cartera de una compañía que no le ha sido pagada y cuyo vencimiento lleva más de un año de cumplido.

- COEFICIENTE DE LIQUIDEZ:

Razón entre el activo disponible, circulante o realizable y el pasivo circulante o realizable.

- CHECK LIST:

Es un anglicismo que se utiliza técnicamente en auditoria, para verificar y evaluar los puntos críticos de control interno y le sirve al auditor interno como guía de trabajo para el desarrollo de un examen en el cual se incluyen los puntos más vulnerables de control.

- DEVOLUCIÓN DE LA MERCANCÍA:

Es cuando los productos vendidos son regresados por alguna razón se tiene que verificar que la devolución este autorizada para cancelar la operación original de venta, verificando previamente la devolución física de la mercancía y que esta se regrese en buen estado, se deberá verificar también que la cancelación contable se haga por las cantidades correctas.

- ESTIMACIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES:

Es la probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo. Está es otra variable que se ve afectada por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables.

- INVERSIÓN DE CUENTAS POR COBRAR:

Es cuando se da la existencia de la variable que indica que hay un costo relacionado con el manejo de cuentas por cobrar.

Mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa, es más costoso su manejo y viceversa. Si la empresa hace más flexibles sus estándares de crédito, debe elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar, en tanto que si se presentan restricciones en los estándares por ende deben disminuir. Entonces se tiene que los estándares de crédito más flexibles dan como resultado costos de manejos más altos y las restricciones en los estándares dan como resultado costos menores de manejo.

- **MATRIZ DE FACTORES DE RIESGO:**

Estudia el control interno de la empresa, con base a características derivadas de los componentes del enfoque COSO. Los cuales se separan en factores de riesgo que se evalúan por procesos con el fin de obtener resultados concretos y fiables que ayudaran a la entidad a descubrir sus fortalezas y debilidades que le permitan buscar un mecanismo adecuado para mejorar los procedimientos de control.

- **PAGOS:**

Es un conjunto de operaciones necesarias para cancelar una obligación contraída. Así como también es la transferencia de un documento, es decir el cliente firma un documento el cual es endosado, utilizándose para saldar una deuda beneficiando a la empresa a favor del acreedor. De esta manera se cancela una deuda, pero debe tenerse en cuenta que queda una responsabilidad de pago en caso de que al día del vencimiento, no se cancele la obligación.

- **POLÍTICAS DE CRÉDITO:**

Son las que dan la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa.

- **PROCEDIMIENTOS DE CONTROL:**

Procedimientos de control son aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

- **PROGRAMA DE AUDITORÍA:**

Un programa de auditoría expone la naturaleza, tiempos y grado de los procedimientos de auditoría planeados que se requieren para implementar el plan de auditoría global. El programa de auditoría sirve como un conjunto de instrucciones para los auxiliares involucrados en la auditoría y como un medio para controlar la ejecución apropiada del trabajo.

- **PONDERACIÓN DEL RIESGO:**

Es la asignación de un valor numérico o un porcentaje basado en la importancia de los controles y el criterio del evaluante, es decir que, a menor ponderación mayor riesgo y cuando la ponderación es alta el riesgo es bajo.

- RIESGO DE AUDITORÍA:

Es el riesgo de que los resultados obtenidos de la evaluación del control interno de la cartera de clientes realizado por el auditor interno, la administración u otra persona que lleve a cabo la evaluación, no sean confiables, éste se obtiene de la evaluación de los riesgos inherente, de control y el de detección.

- RIESGO DE CONTROL:

Es el riesgo de que existan representaciones erróneas de los controles utilizados en las operaciones o transacciones y que pudiera ser importante de forma individual o en conjunto y que estos no sean prevenidos, detectados y corregidos por los procedimientos de control interno.

- RIESGO DE DETECCIÓN:

Es el riesgo de que los procedimientos realizados por el auditor interno o administración no detecten representaciones erróneas en los procesos que pudieran afectar de forma significativa la información relacionada con la cartera de clientes, la calificación será una combinación de resultados, la cual dependerá de la valuación del riesgo inherente y el de control.

- RIESGO INHERENTE:

La calificación dependerá de la naturaleza del recurso y la estimación de la administración o el auditor que realice la evaluación y de la susceptibilidad de cada proceso que se esté realizando de forma errónea, asumiendo que no hubo controles internos relacionados con estos.

- RIESGO LEVE:

Comprende las actividades de control donde los riesgos asociados tienen repercusiones detectables por otro tipo de control, como parte de los procedimientos de la entidad.

- RIESGO CRÍTICO:

Comprende actividades de control de cumplimiento indispensable y básico para una adecuada administración de los riesgos asociados y representa las consecuencias superiores en la falta de control.

- STATUS:

Es el estado actual con el que se califica el riesgo del control interno, depende de los resultados de la evaluación, del porcentaje alcanzado en el cumplimiento de los puntos de control y la administración de los riesgos.

- SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

Un sistema de control interno consiste en todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para auxiliar en el logro del objetivo de la administración de asegurar hasta donde sea practicable, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de la administración, la conservación de los activos, la prevención y detección de fraude y error, la exactitud e integridad de los registros contables, y la preparación oportuna de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de estos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema contable.