

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



“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN BASE A COSO III, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFÓNICOS, DEL MUNICIPIO DE NUEVO CUSCATLÁN”.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:

ADRIANA RENÉE ABARCA CERNA

XENIA ABIGAIL GÓMEZ AGUILAR

MAILYN EUNICE HERNÁNDEZ FLAMENCO

PARA OPTAR EL GRADO DE:

LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA

SEPTIEMBRE, 2020

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.

Rector : Msc. Roger Armando Arias Alvarado

Secretario General : Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas : Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez

Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas : Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo

Director de la Escuela de Contaduría Pública : Lic. Gilberto Díaz Alfaro

Coordinador General de Seminario de Graduación : Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez

Coordinación de Seminario de Procesos de
Graduación de la Escuela de Contaduría Pública : Lic. Daniel Nehemías Reyes López

Docente Director : Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla

Jurado Evaluador : Lic. Benito Miranda Beltrán

Lic. Abraham de Jesús Ortega Chacón

Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por la oportunidad de poder superarme profesionalmente, mis padres por apoyarme siempre, por el apoyo diario de mis hermanos Andrés y Ricardo. A todas esas personas que he conocido a través de estos 5 años por sus palabras de aliento, a cada catedrático por su apoyo en cada proceso realizado.

Adriana Renée Abarca Cerna

Gracias infinitas a Dios por su amor y su misericordia, por permitirme lograr uno de mis más anhelados sueños, a mi Madre Carolina y a mi Padre Marcos que son los pilares de mi vida les agradezco por amarme tanto, por estar conmigo siempre, por su sacrificio, dedicación y compañía, a mis hermanos Enrique y Gerson por ser mi más grande motivación para seguir adelante, gracias por la paciencia en cada fase de este proceso, a mis abuelas por todo su amor y apoyo, a Oscar por su cariño, a mis amigos, catedráticos y todas las personas que directa o indirectamente hicieron posible este logro.

Xenia Abigail Gómez Aguilar

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de superarme profesionalmente, a mis padres Miriam Flamenco y Mario Hernández por haberme regalado la vida, brindarme su apoyo y cariño a lo largo de mis días, a mis hermanas Jessica, Melissa y Marian Flamenco por su paciencia, cariño y atenciones, a mis amigos David Efigenio, Patricia Sánchez, Nelson Rodríguez y Esttefany Méndez por apoyarme y brindarme su amistad, a todas aquellas personas que me han ayudado a lo largo de la carrera, y sobre todo a los catedráticos de la Universidad por forjarme profesionalmente.

Mailyn Eunice Hernández Flamenco

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iv
CAPÍTULO I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS EN EL SALVADOR	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Novedoso.	4
1.3.2 Factibilidad.	5
1.3.3 Utilidad Social.	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1 Objetivo general.	6
1.4.2 Objetivos específicos.	7
1.5 HIPÓTESIS	7
1.5.1 Hipótesis de trabajo.	7
1.5.2 Determinación de variables.	8
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	8
CAPÍTULO II- MARCO TEÓRICO	9
2.1 ESTADO ACTUAL DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFÓNICOS.	9
2.2 MARCO TEÓRICO	11

2.3 MARCO LEGAL APLICABLE A LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFÓNICOS.	18
2.3.1 Código Tributario.	18
2.3.2 Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a La Prestación de Servicios.	20
2.3.3 Ley de Impuesto sobre la Renta.	22
2.3.4 Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.	25
2.4. MARCO TÉCNICO Y NORMATIVO	26
2.4.1 COSO III.	26
2.4.2 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA LAS PYMES).	30
2.4.3 Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.	33
CAPÍTULO III- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	34
3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.2. DELIMITACION ESPACIAL Y TEMPORAL	34
3.3. SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO	36
3.4. TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS	36
3.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	38
3.6 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON BASE A COSO III DIRIGIDO A REDPHONE S.A. DE C.V. PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO.	44
4.1. GENERALIDADES	44
4.1.1 Planteamiento del caso	44

4.1.2 Beneficios y limitantes de la implementación de un manual de procedimientos de control interno con base a COSO III.	46
4.2 PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	47
4.2.1. Evaluación de control interno: Área Administrativa.	48
4.2.2. Evaluación de control interno: Área Contable.	54
4.2.3. Evaluación de control interno: Área de Compras	57
4.2.4. Evaluación de control interno: Área de ventas.	60
4.3 CASO PRÁCTICO	63
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
ANEXOS	103
BIBLIOGRAFIA	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Programa de Control Interno-Administración	48
Tabla 2 Programa de Control Interno-Contabilidad	54
Tabla 3 Programa de Control Interno-Compras	57
Tabla 4 Programa de Control Interno-Ventas	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizativa Actual	42
Figura 2 Componentes Coso III y Áreas de Investigación	47

RESUMEN EJECUTIVO

En El Salvador, las empresas dedicadas a la distribución de productos telefónicos realizan transacciones de artículos que satisfacen una de las necesidades de la población la cual es la comunicación, en la actualidad es muy factible adquirir un producto de telefonía móvil y la demanda es alta ya que casi todas las personas poseen al menos un aparato telefónico, las entidades deben tener controles muy precisos que permitan abastecer estas necesidades.

Debido al avance en la tecnología, las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos deben estar a la vanguardia con las últimas actualizaciones e innovaciones en sus inventarios, y mejorando la calidad de los procesos internos de la organización que permitan el logro de los objetivos de la misma, dentro de los cuales se incluye la rentabilidad de negocio, es por ello que se reconoce la necesidad de realizar procedimientos basados en un programa de control interno que asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad y además mejore la calidad del servicio del profesional de la contaduría que labora para este tipo de empresas.

Con base a lo anterior el objeto de esta investigación es proporcionar un instrumento materializado en un manual, dirigido al contador de las empresas en investigación, para el fortalecimiento del proceso contable y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, cuyo manual se basará en la metodología COSO III.

La investigación posee un enfoque cualitativo, el método utilizado fue el hipotético-deductivo, ya que se realizan observaciones manipulativas y análisis a partir de los cuales se plantea una alternativa de solución o control.

Por ello se formula una propuesta de mejoras al control interno para el área administrativa, donde se realiza la mayor parte de trabajo de monitoreo y supervisión, el área de contabilidad que

se ha considerado la más importante para el presente trabajo de investigación por ser de donde se genera la mayor parte de información financiera y no financiera para uso interno y externo, y que es utilizada para la toma de decisiones de alto impacto, área compras de inventario y gastos operacionales y área de ventas como generadora de flujo ; para esto se ha tomado como base la metodología COSO III que gracias a la fusión de los cinco componentes y 17 principios se logrará implementar, desarrollar y evaluar un control interno efectivo.

Se pretende brindar una ayuda al contador a mejorar la calidad de su trabajo, y a la vez contribuir a que la empresa pueda cumplir sus objetivos operativos, de información y de cumplimiento, en este último se incluye la materia tributaria.

Debido a que la organización no posee un manual de control interno estructurado en el cual se detallan los objetivos, misión, visión, y procesos que se realizan internamente, se realiza una evaluación de control interno a través de programas de auditoría en cada una de las áreas de investigación para conocer la situación actual y detectar deficiencias y áreas de riesgo.

A través de la investigación se determinó que el personal administrativo y contable no posee conocimiento sobre la metodología COSO III, al no conocer sobre esta herramienta la entidad se encuentra vulnerable a la diversidad de riesgos, es así como se crea un manual para el área administrativa, contabilidad , compras y ventas , haciendo uso integrado de los cinco componentes y 17 principios de marco metodológico, con este marco se logrará un control interno eficiente que ayudará a la entidad a enfrentarse a la serie de cambios en el mercado, mejorará la calidad del trabajo del contador proporcionando las herramientas necesarias para la producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Luego de implementado y ejecutado el control interno se requiere de herramientas que permitan evaluar la eficacia del mismo, por lo cual se incluye en la propuesta modelos que servirán de guía para la evaluación de dicho control.

INTRODUCCIÓN

La implementación de un sistema de control interno, ayuda a las entidades a lograr sus objetivos a través de las mejoras en su rendimiento lo cual el marco integrado de COSO permite a las organizaciones desarrollar de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando a la toma de decisiones.

El presente trabajo se encuentra dividido en cuatro capítulos los cuales se describen a continuación. En el capítulo I Planteamiento del Problema se hace un breve análisis sobre la situación problemática, enunciado del problema, justificación de la investigación, y objetivos de la Investigación, hipótesis y limitantes.

En el capítulo II se presenta el marco teórico este se encuentra dividido en cuatro partes: Estado actual, marco conceptual, legal, técnico y normativo. Para la elaboración de este capítulo se tomaron como base aspectos tales como: generalidades, antecedentes, aspectos legales, entre otros puntos que son de mucha importancia, que permitirán obtener conceptos básicos para el entendimiento del trabajo.

En el Capítulo III se desarrolla la Metodología de Investigación, que contiene el enfoque y tipo de investigación, delimitación espacial y temporal, sujetos y objetos de estudio, técnicas, materiales e instrumentos para la recolección de datos, cronograma de actividades y presentación de los resultados.

El Capítulo IV contiene la Propuesta de un Manual de Procedimientos Control con base a COSO III para la empresa “Redphone, S.A de C.V” el cual comprende introducción, objetivos,

alcance, y una serie de procesos a realizar en las áreas de Administración, Contabilidad, Compras y Ventas.

Por último las conclusiones y recomendaciones, obtenidas a través de la investigación, referencias bibliográficas y anexos, este último contiene las entrevistas realizadas al administrador, contador general, supervisor de compras y de ventas, también un código de ética empresarial.

CAPÍTULO I- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS EN EL SALVADOR

La realización de un buen proceso contable en cada entidad se ve orientado por políticas y reglas establecidas por los responsables de la administración, cuyos procesos son supervisados por los encargados de cada área ya que su propósito es cumplir con los objetivos de la entidad. En vista de esta necesidad El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), presentó en 1992 la primera versión del Marco Integrado del Control Interno COSO I, el cual es de ayuda para el diseño, implementación y evaluación de efectividad del control interno.

Las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos han tenido un crecimiento en el mercado debido al avance en la tecnología, las personas adquieren este tipo de productos por la necesidad de mantenerse comunicados o por estar a la vanguardia con los últimos aparatos puestos a la venta; las grandes entidades comercializadoras de telefonía móvil requieren del servicio y apoyo de otras empresas que funcionen como contacto entre ellas y el consumidor final, con el objeto de abastecer las demanda de los consumidores, el auge de esta actividad en el país es generadora de fuentes de empleo, durante el primer trimestre del año 2018 según la revista del Banco Central de Reserva “la industria de la telefonía en conjunto con la de construcción, comercio y otras tuvo una aportación del 73% al PIB, por lo cual su funcionalidad es importante para el desarrollo local” (BCR,2018).

Desde otra perspectiva las masivas operaciones de estas empresas demandan la mejora en los procedimientos de control interno que brindan ayuda al contador que realice el registro correcto

de las transacciones contables y ayude a las empresas a cumplir con las obligaciones tributarias y aduaneras aplicables y evitar caer en incumplimiento y pago de sanciones.

Ahora bien, usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras, por los costos que este implica ya que en su mayoría no cuentan con el presupuesto necesario.

Todo lo anterior puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como puede ser la malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

En la actualidad, en El Salvador algunas empresas probablemente no ejecutan un correcto control interno aun cuando se tiene el acceso a la información para su implementación, por ello se ven en la dificultad de cumplir con los objetivos, y la toma de decisiones no se realiza siempre en base a la información que brinda los informes.

Las empresas que comercializan productos de telefonía tienen como principales clientes a los consumidores finales y luego a pequeños establecimientos para su venta posterior al consumidor, por ello se crea movimiento de mercadería entre otros de manera constante por lo cual se ve la necesidad de tener procesos de control interno y personal con conocimiento en la materia, que

aseguren a la administración cumplimiento de metas para la obtención de los objetivos establecidos.

En El Salvador los registros contables deben realizarse con base a la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Empresa (NIIF para PYMES), para poder realizar registros acordes a la normativa la información requerida debe ser oportuna, fiable entre otros aspectos y es por ello que las empresas deben poseer un sistema catalizador de información acorde a sus funciones pero que cumpla los requerimientos de esta norma.

A través de indagaciones preliminares realizadas a las empresas, se pudo detectar que las áreas más importantes son: administrativa, contable, ventas (tanto capital humano, registro de ingresos) y de compras, en esta última se incluyen egresos por mantenimiento, las cuales presentan obligaciones con la Administración Tributaria, por ello se ve la necesidad de estas entidades en mantener controles tanto internos como externos (relación con proveedores).

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

La necesidad de implementar un sistema de control interno se ha incrementado por diversos factores como cambios tecnológicos, diversidad de operaciones y la misma globalización de las economías. De igual forma los riesgos han incrementado y con ello la necesidad de que los controles internos se modifiquen y se ajusten a las exigencias de cada empresa.

Un sistema de control interno es importante para la estructura administrativa contable de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos, ya que estas requieren que la información financiera sea lo más verídica posible, de ello dependen las decisiones más

trascendentales que se tomen en la organización; por otra parte, se necesita que las operaciones se apeguen a la normativa técnica y leyes que por su naturaleza le son aplicables.

El control interno lo ejerce cada uno de los componentes de un ente o entidad, pero corresponde a la administración la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionarlo el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la entidad, que sirva de herramienta y apoyo para que el contador público registre adecuadamente las operaciones y cumpla con los requerimientos tributarios y aduaneros.

A partir de lo antes mencionado se formuló la siguiente interrogante:

¿De qué manera la falta de un sistema de control interno bajo el enfoque de COSO III ocasiona que el contador no registre adecuadamente las operaciones y tenga deficiencia en el cumplimiento tributario y aduanero de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Novedoso.

El tema de investigación se considera novedoso porque actualmente son pocas las empresas que han adoptado COSO III como un enfoque para estructurar un manual de control interno, pues aunque se conoce acerca del tema la mayoría de empresas se han limitado a establecer políticas con la intención de salvaguardar activos, sin embargo estas políticas por si solas no permiten un manejo confiable tanto en sus operaciones como en el manejo de la información.

La importancia de abordar este tema de investigación radica en que el año 2013, la metodología de control interno se actualizó a una nueva versión denominada COSO III y en dicha actualización

se pueden percibir bondades en los componentes que conforman esta metodología más los 17 principios que se interrelacionan entre sí.

Las modificaciones que se realizan en esta actualización amplían los objetivos operativos, y brindan una mayor cobertura a los riesgos que la empresa pueda tener, enfocado a implementar un control interno más efectivo.

Se considera necesario implementar un control interno basado en enfoque de COSO III porque: este busca el mejoramiento de las operaciones de una entidad, aumenta la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos y consecución de objetivos, aporta mayor claridad referente a la comunicación y la información, además de ello a partir de los cinco componentes que lo conforman, se puede abordar un análisis más profundo de la realidad de la organización y mejorar los procesos de cada área de la empresa.

1.3.2 Factibilidad.

Las empresas que venden y distribuyen productos de telefonía son muchas en El Salvador y están distribuidas según la empresa de telefonía con la que poseen la relación proveedor-cliente.

Para el desarrollo de la investigación el equipo contó con el acceso a una de dichas empresas logrando visualizar los procesos que realizan como también tomar nota de las deficiencias que existen, además se obtuvo el apoyo de la Escuela de Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador, asignando un coordinador seminario de proceso de graduación y un docente director especialista en la materia de tributos. Además de los recursos antes mencionados también se contó con los siguientes:

Bibliográficos. Acceso a leyes tributarias y aduaneras las cuales están disponibles para ser utilizadas digital y físicamente, además de contar con el acceso a material bibliográfico entre ellos libros, boletines, páginas web, tesis, etc.

Tecnológicos. Se contó con equipos informáticos y servicio de internet residencial, e internet en el campus universitario elementos que facilitaron el acceso a la información y favorecen al desarrollo de la investigación.

Económicos. Los gastos directos, indirectos y otros gastos para llevar a cabo el desarrollo de la investigación fueron asumidos por el equipo.

1.3.3 Utilidad Social.

A través de esta investigación se busca beneficiar al sector empresarial dedicado a la venta y distribución de productos telefónico, a los profesionales de contaduría pública de estas empresas y cualquier persona interesada en el tema, ya que servirá como herramienta para mejorar los procesos contables y el cumplimiento tributario y aduanero, además al sector estudiantil, para que en futuras investigaciones sirva de apoyo como fuente bibliográfica.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general.

Proporcionar un instrumento al contador para el fortalecimiento del proceso contable de empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos, a través de un adecuado sistema de control interno bajo en el enfoque de COSO III que ayude al cumplimiento tributario y aduanero de estas.

1.4.2 Objetivos específicos.

- Realizar un análisis del correcto registro de las operaciones contables por parte del contador público.
- Indagar sobre el nivel de conocimiento del contador público en cuanto a control interno bajo el enfoque de COSO III.
- Realizar un diagnóstico general de los procesos de control interno que efectúan las empresas dedicadas a la venta de productos telefónicos a fin de identificar cuales están siendo implementados inadecuadamente.
- Conocer las funciones y responsabilidades de cada proceso, así como la actividad principal y actividades secundarias de dichas empresas.
- Identificar los posibles riesgos que se pueden dar en las diferentes áreas, ya sean riesgos operacionales, riesgo país, ambientales, políticos, legales entre otros.
- Detallar de forma clara y organizada todos los procesos, sistemas, procedimientos y controles que harán parte del manual de control interno.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis de trabajo.

La elaboración e implementación de un sistema de control interno basado en la metodología de COSO III, ayudará al contador a registrar correctamente las operaciones contables y colaborar al cumplimiento tributario y aduanero de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos en el municipio de Nuevo Cuscatlán, Departamento de la Libertad.

1.5.2 Determinación de variables.

- Variable independiente

Sistema de control interno basado en la metodología de COSO III.

- Variable dependiente

Mejoras en los procesos contables y el cumplimiento tributario y aduanero de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la investigación el equipo de investigación no tuvo ninguna limitante, y el desarrollo del estudio se realizó sin ningún problema.

CAPÍTULO II- MARCO TEÓRICO

2.1 ESTADO ACTUAL DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFÓNICOS.

En la actualidad las empresas de telefonía realizan la venta de sus productos y la prestación de sus servicios a través de distintas modalidades como pueden ser de venta directa, a través de terceros o convenios con distribuidores dando paso a un contrato proveedor-cliente; según investigación realizada las ventas de productos y servicios de estas empresas se encuentran reguladas por la Ley de Telecomunicaciones y la Ley de protección al consumidor por lo cual se dedican a implementar beneficios a sus clientes de manera periódica y brindar servicios de calidad dando mejoras a estos en los momentos oportunos.

En El Salvador operan cinco empresas de telecomunicaciones, las cuales son:

- CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.
- Digicel, S.A. de C.V.
- Telefónica Móviles de El Salvador, S.A. de C.V.
- Intelfon, S.A. de C.V.
- Telemóvil, S.A. de C.V.

Estas empresas se dedican a la prestación de servicios de telefonía fija, móvil, internet, televisión por cable y satélite, y cuatro a la venta de productos telefónicos, por ello la competencia en el mercado aumenta considerablemente y la búsqueda de cobertura en cada territorio es una de sus prioridades.

Las empresas antes listadas se ven en la necesidad de crear alianzas con empresas más pequeñas que realicen la función de intermediación entre ellas y los consumidores finales, ejemplos de estas empresas en el salvador se pueden mencionar.

- Crece Centro América, S.A. de C.V.
- TDM, S.A. de C.V.
- Smart Business, S.A. de C.V.
- Enlaces Integrados, S.A. de C.V.

Al tipo de empresas antes mencionadas, está dirigida la propuesta planteada en la presente investigación.

Por su modalidad, las ventas pueden ser de forma directa al consumidor final dando a conocer sus productos y servicios en sucursales o puntos de ventas, kioskos, o estaciones en lugares públicos o recreativos; y a través de distribuidores o clientes exclusivos dedicados a vender los productos a distribuidores menores, tiendas de consumo, gasolineras o aquellas empresas que no se dedican directamente a este rubro; distribución por medio de terceros, el cual así como el punto anterior mantienen una relación directa con las empresas de telefonía y adquieren el compromiso de la transferencia del producto y la creación de contratos para obtención de servicios por los cuales se recibe una compensación porcentual. Las grandes empresas deciden mantener relaciones directas con este tipo de distribuidores ya que por una parte se realizan ventas a beneficio y disminuye el gasto por el control de la obtención de estos.

Debido a la competencia de mercado en el que se encuentran estas sociedades, la capacidad de cobertura afecta considerablemente los ingresos y por ello como una lucha constante en mantener

los productos y servicios accesibles al consumidor se ve un movimiento de precios similar en cada una de ellas ya que son regulados por leyes como se menciona anteriormente.

Las empresas dedicadas a la compra y distribución de estos productos mantienen una relación directa con la empresa de telefonía creando un punto de exclusividad, por ello muchos de los proveedores crean beneficios a estos como incentivos por ventas, regalías de productos o promocionales para sus clientes.

Las empresas distribuidoras mantienen una relación exclusiva con sus proveedores y por ello se reciben beneficios como pueden ser descuentos por cumplimiento de metas, regalías entre otros; estos mismos beneficios pueden ser transferidos a los pequeños distribuidores ya que con estos beneficios buscan incentivar la venta del producto en el mercado. Este mercado es regulado a través de la Ley del consumidor y Ley de telecomunicaciones.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Control Interno

El control interno constituye un plan por medio del cual las empresas establecen principios, métodos y procedimientos que se integran entre sí con el objeto proteger los recursos de una entidad poder prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos que se desarrollan en las entidades. (Actualícese, 2014)

Es importante que las empresas implementen buenos planes de control interno ya que esto asegura la consecución de los objetivos de la misma, en algunas empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos se detecta que no cuentan con un sistema de control interno

eficientemente estructurado, lo que ocasiona que algunos procedimientos que se realizan para la recolección de información financiera utilizada por el contador no sea fiable, ni oportuna y en consecuencia pueden existir errores en los registros contables lo que puede dar lugar a incumplimientos fiscales por omisión o desatino en la información.

2.2.2 COSO III

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway es un comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway que se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones. (Rafael Gonzales, 2014)

COSO III ha surgido como una actualización del marco integrado de control interno diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, y mantener y mejorar su rendimiento. (Rafael Gonzales, 2014)

Se considera que esta metodología puede ser perfectamente adaptada a la empresa en estudio ya que con la aplicación de los componentes y los principios de este marco se puede lograr un sistema armonizado de información útil al profesional de la Contaduría que lo utilice, los componentes de COSO III son:

1-Entorno de control. Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración, influenciado por factores tanto internos

como externos, y además comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. (Rafael Gonzales, 2014)

2-Evaluación de riesgos. Es el proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. (Miles, y otros, 2013)

3-Actividades de control. Corresponde a las acciones que se llevan a cabo para reducir los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, estos se deben ejecutar en todos los niveles de la organización y en los diferentes procesos que se realizan. (Rafael Gonzales, 2014)

4-Información y comunicación. Es aquel componente que hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información, para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. (Rafael Gonzales, 2014)

5-Actividades de supervisión. Este componente hace referencia a evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. (Rafael Gonzales, 2014)

Cada uno de los componentes antes mencionados juega un rol importante en la realización de un buen control interno, las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos deben manejar un entorno de control que permita desarrollar todas las actividades bajo la gestión de la administración, el entorno de control comprende todos los procesos, las normas, políticas, que servirán de base para desarrollar de forma correcta el control interno, necesitan de una buena estructura organizativa en la cual se asignen adecuadamente las responsabilidades a cada elemento,

haciendo uso de esta metodología las empresas en cuestión podrán de mejor forma identificar, analizar y dar respuesta a los riesgos que puedan existir, al momento de procesar la información financiera hay riesgo de que esta no sea fiable ni oportuna y que dé lugar incluso a la realización de fraudes, es ahí donde las actividades de control que es justamente otro componente de la metodología se vuelve importante ya que son acciones que se establecen a través de políticas, donde se llevan a cabo procedimientos que contribuyen a que se ejecuten las instrucciones de la dirección, y de esta forma mitigar los riesgos en todos los niveles de la entidad y se cumpla con los objetivos propuestos.

En la empresa investigada se han tomado en cuenta las áreas que generan información crucial, las cuales son: administración, contabilidad, ventas y compras, el componente número cuatro del COSO III, el cual es la información y comunicación ayudará a reestablecer y perfeccionar la forma en que las áreas antes mencionadas verifican, procesan y transfieren la información, es importante que este componente se implemente de forma eficaz y así la alta dirección tome decisiones, efectúe presupuestos y planifique en base a datos que dispongan de fiabilidad y veracidad.

La comunicación puede funcionar de forma interna y de forma externa, la primera se refiere a la forma en cómo se difunde la información dentro de la organización en los distintos niveles jerárquicos y la externa funciona comunicando de afuera hacia adentro de la empresa o al contrario.

El componente de supervisión consiste en la realización de evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas utilizadas para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente. (Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno, 2014)

2.2.3 Proceso Contable.

Es un conjunto de etapas que conllevan a la revelación de información financiera de una entidad, referente a sus operaciones en un periodo específico, el procesamiento de ésta es realizado por el contador de la empresa el cual necesita que toda la recaudación de datos sea pertinente y fidedigna.

Los datos financieros por revelar deben ser razonables, libres de error y sesgo, que conlleven a la presentación de estados financieros que cumplan todas las características cualitativas que detalla la NIIF para las PYMES en la sección 2.

Se puede decir que el proceso contable comprende cuatro etapas:

1. Reconocimiento inicial y posterior: Donde se identifica que tipo de operación y se evalúa si una partida puede o no ser reconocida bajo esta normativa.
2. Medición inicial y posterior: En esta etapa se asigna un valor de medición cuantitativo para poder registrar los datos, algunas operaciones deben medirse de forma posterior en base a lo establecido en la normativa técnica aplicable.
3. Registro: Es darle ingreso a la contabilidad, elaborar las respectivas partidas contables.
4. Revelación de información: Es la etapa final del proceso contable donde se presenta a terceros los estados financieros para la toma de decisiones en el caso de los accionistas y por requerimientos legales en diferentes instituciones.

Antes de revelar la información financiera un contador se debe asegurar de haber realizado todo el proceso correctamente, el sistema de control interno en base a COSO III reduce el margen de error en dicho proceso, y por consiguiente ayuda al profesional de la contaduría a mejorar la calidad de su trabajo y ser más competente.

2.2.4 Cumplimiento tributario y aduanero.

Obligación tributaria. “Es el vínculo jurídico de derecho público, que establece el Estado en el ejercicio del poder de imponer, exigible coactivamente de quienes se encuentran sometidos a su soberanía, cuando respecto de ellos se verifica el hecho previsto por la ley y que le da origen”. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos deben cumplir con obligaciones legales de carácter fiscal y aduanero, las leyes establecen las respectivas responsabilidades y sanciones.

En la presente investigación se hace énfasis en la importancia de la implementación de COSO III como ayuda al contador de las entidades en estudio, que son justamente los sujetos pasivos

A demás se presentan algunos conceptos para un mayor entendimiento:

Base imponible. “Es la cuantificación económica del hecho generador expresada en moneda de curso legal y es la base del cálculo para la liquidación del tributo”. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Contribución Especial. Es aquel tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades del estado y cuyo resultado no debe tener un destino ajeno a la financiación de las obras o las actividades que constituyan el presupuesto de la obligación. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Hecho generador. “Es el presupuesto establecido por la ley por cuya realización se origina el nacimiento de la obligación tributaria”. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Impuesto. Es un tributo que se paga de forma obligatoria sin contraprestación y es generado por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Importación definitiva. Es la introducción legal de mercancías y la utilización de servicios originarios del exterior, para uso y consumo en el territorio nacional, previo el cumplimiento de todas las formalidades aduaneras y de otro carácter, necesaria para que las mercancías queden en libre circulación. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Internación definitiva. Es la introducción legal de mercancías originarias de los países firmantes del Tratado General de Integración Económica Centroamericana y la utilización de servicios presados por dichos países, para uso y consumo en el territorio nacional, previo el cumplimiento de todas las formalidades aduaneras y de otro carácter, necesaria para que las mercancías queden en libre circulación. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Período Tributario. Es aquel que corresponde a un mes calendario en el cual se causa el impuesto por la realización de los hechos generadores. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Renta neta. Es el total de ganancias de una compañía que resulta de restarle a los ingresos los costos y gastos necesarios para la producción de la renta y para la conservación de su fuente. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Territorialidad. Se refiere al derecho natural que tiene el Estado de gravar todos los enriquecimientos que ocurran dentro de su territorio o jurisdicción, independientemente de otros factores que hayan ayudado al sujeto pasivo para la obtención de su enriquecimiento, el simple

hecho que este se haya iniciado, generado, producido o causado dentro de los límites geográficos del país o Estado, ya es un elemento o circunstancia natural que establece que ese país tiene derecho de gravar tal enriquecimiento, por ende de exigir el pago de los tributos vinculados con dicha actividad.

Territorio aduanero nacional. “Es el territorio en que son plenamente aplicables las disposiciones de la legislación aduanera de un Estado” (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016).

2.3 MARCO LEGAL APLICABLE A LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFÓNICOS.

2.3.1 Código Tributario.

Tiene por objeto regular la relación entre el fisco y los contribuyentes respecto a los tributos, además de establecer las obligaciones formales y sustantivas que los contribuyentes deben cumplir, informar o declarar en un periodo establecido, por ello las empresas deben de tener un conocimiento de estas y las sanciones que existen por su incumplimiento, algunas de estas obligaciones son:

Entrega de documentos legales como respaldo de transferencias de bienes o realización de servicios, los cuales pueden ser comprobantes de crédito fiscal, facturas consumidor final, de exportación o venta simplificada, notas de remisión, crédito o débito, comprobantes de liquidación, formulario único, comprobantes de retención, tiquetes de máquinas registradoras y recibo de sujetos excluidos. Todos estos tienen una función según el hecho generador y la actividad de las empresas. Por el tipo de actividad de las empresas en estudio los documentos

antes mencionados son necesarios para conocer los montos por ventas o compras realizadas por la empresa, las transferencias en cada sucursal o puntos de ventas entre otros usos.

Como se detalla en el título III Deberes y Obligaciones Tributarias del Código Tributario, las obligaciones formales son aquellas que los contribuyentes, responsables y demás sujetos que por disposición de ley deben de dar, hacer o no hacer algo encaminado para asegurar el cumplimiento de las obligaciones sustantivas ósea las que si implican un desembolso de dinero. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2016)

Algunas de las obligaciones formales que nos presenta esta ley son:

- Inscribirse en el registro de contribuyentes e informar.
- Brindar a las autoridades solicitantes la información del contribuyente según las especificaciones que estos determinen
- Presentar declaraciones originales y modificaciones de impuestos regulados por esta ley y leyes secundarias.
- Emitir por cada operación comprobante de crédito fiscal y otros documentos.
- Realizar un informe sobre las actividades realizadas en el año, los estados financieros resultantes de estos, las retenciones realizadas, por personas jurídicas informar sobre los accionistas que las componen y el representante legal nombrado.
- Si se cumplieran las condiciones detalladas en el art. 31 CT. Se notificará el nombramiento del auditor, la presentación del dictamen según fechas determinadas.
- Los contribuyentes deben llevar un registro de manera formal sobre las operaciones realizadas, en el cual no se podrá realizar un cambio en los asientos.

- Realizar retenciones por servicios recibidos de personas naturales, no domiciliarias, domiciliarias en paraísos fiscales, por distribuciones de utilidades.

Cada una de estas obligaciones presenta una sanción por su incumplimiento, las cuales pueden ser una multa por un porcentaje del impuesto declarado o en porcentajes del patrimonio o capital que presenta el contribuyente.

2.3.2 Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a La Prestación de Servicios.

Aplicable a las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos se establece un impuesto aplicable a la transferencia, importación, internación, exportación y al consumo de los bienes corporales; prestación, importación, internación, exportación y el autoconsumo de servicios en el territorio salvadoreño. Normalmente las operaciones que realizan las empresas dedicadas a la venta de productos telefónicos que constituyen hecho generado del impuesto son:

Transferencia de bienes muebles corporales: Las empresas en estudio se dedican a la venta de productos telefónicos como por ejemplo teléfonos celulares, modem, entre otros, lo cual según la ley es un hecho generador de IVA ya que es una transferencia a título oneroso de bienes muebles corporales gravados con la tasa del 13%.

Retiro de las empresas de bienes muebles corporales: El retiro o desafectación de bienes muebles corporales del activo realizable de la empresa, aun de la propia producción que sean efectuados por el contribuyente con destino al uso o consumo propio, de los socios, directivos o personal de la empresa constituye hecho generador del impuesto.

Prestación de servicios: Además de la venta de productos estas empresas también prestan servicio de líneas fijas, internet residencial y cable satelital que de acuerdo a esta ley son hecho generador de IVA. Así como también la utilización de los servicios producidos por el contribuyente, destinados para el uso o consumo propio, ejemplo de esto es el autoconsumo de saldo.

Los momentos en los que se causa el impuesto son:

1- Cuando se realiza la transferencia de bienes muebles corporales el impuesto se causa cuando:

- Se emita el documento que da constancia de la operación.
- Cuando se pague el precio o se entregue real o simbólicamente los bienes antes de que se emita el documento.
- Si se trata de bienes en consignación el impuesto se causará cuando el consignatario pague el precio o se entregare real o simbólicamente los bienes.

2- La importación e internación definitiva de bienes muebles corporales el impuesto se causa:

- En la fecha que la importación o internación tome lugar.

3- En el caso de las prestaciones de servicios el impuesto se causa cuando:

- Se emitan los documentos fiscales correspondientes
- Cuando se dé termino a la prestación del servicio.
- Cuando sea entregada o se ponga a disposición el bien o la obra, si la prestación incluye la entrega o transferencia de un bien o ejecución de una obra.

- Cuando se pague totalmente el valor de la contraprestación o precio convenido, o por cada pago parcial.

La base imponible para el cálculo del impuesto será el precio pactado por las transferencias de bienes o la prestación de servicios, por las importaciones será el valor aduanero. La tasa aplicable por las importaciones, transferencias de bienes y servicios será del 13%. (Asamblea Legislativa de El Salvador, 2015)

2.3.3 Ley de Impuesto sobre la Renta.

Una parte de lo que regula esta Ley son las retenciones efectuadas a los sujetos pasivos por las rentas obtenidas en el periodo impositivo, para ello se determina la naturaleza de las rentas adquiridas, las cuales pueden ser por actividad empresarial, de capital u otro que genera una ganancia. La determinación del impuesto retenido por estas ganancias se realiza según el sujeto pasivo y su hecho generador. (Asamblea Legislativa de El salvador, 2016)

Tipos de rentas obtenidas:

- Por la actividad principal entre otras de la empresa.
- Por servicios recibidos, dependerán de la persona quien los realiza, su nacionalidad, del territorio donde se lleven a cabo, tipo de servicios, entre otros.

Para el cálculo de este impuesto pueden ser deducibles algunos gastos, con respecto a las empresas objeto de estudio los más relacionados con la actividad son:

- Los gastos en los que incurre el negocio para mantener la fuente, gastos relacionados directamente con la producción de la renta.

- Los pagos de salarios al personal administrativo como el operativo, comisiones u otra forma de pago a empleados, generalmente porque en este tipo de empresas se pagan comisiones por ventas realizadas. Los gastos anteriormente mencionados pueden ser deducibles siempre y cuando se hayan realizado y retenido las prestaciones de seguridad social, fondo de pensiones y de Impuesto sobre la renta si se encuentran sujetos a estos según la Ley.
- Gastos por viáticos por viajes en el interior y exterior del país para distribuir el producto o prestar servicios, ejemplo a los empleados se les paga viáticos para distribuir y prestar los servicios en otros departamentos, este gasto es deducible siempre que se compruebe con los respectivos documentos.
- El pago por arrendamientos de bienes muebles utilizados directamente para poder vender y prestar los servicios.
- Las primas de seguros contra riesgos para los bienes de la entidad.
- Pago de impuestos, tasas y contribuciones especiales, en el caso de estas empresas aplica el impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios, y Contribución Especial a la Seguridad Ciudadana.
- Pago de combustible por maquinaria, por ejemplo el combustible que usan los vehículos para distribuir los productos en todo el país.
- El costo de la mercadería y productos vendidos.

Por otro lado se encuentran costos y gastos no deducibles, algunos de estos son:

- Todos aquellos gastos personales y de vida del contribuyente y de su familia, así como los de sus socios, consultores, asesores, representantes o apoderados, directivos o ejecutivos; por

ejemplo, si la empresa trae a un ingeniero del extranjero para desempeñar una labor especializada y le ofrece traérselo con toda su familia para que le acepte venirse.

- Remuneraciones por servicios ajenos a la producción de ingresos computables.
- Los gastos de viaje o viáticos de los socios o empleados los cuales no pueden ser comprobados como necesarios, ejemplo: que se le paguen las vacaciones al propietario y los boletos aéreos para las mismas, estos son gastos no deducibles.
- Las mejoras realizadas a bienes de carácter permanente que incrementen su valor.
- Los gastos por arrendamientos, combustible u otros para el uso del contribuyente.
- Las donaciones y contribuciones no comprendidas en esta ley.
- Los costos y gastos relacionados con rentas sujetas a retención cuando no se realiza la obligación de retener y enterar el impuesto.
- Los intereses, comisiones y otro pago por operaciones financieras no se realice las retenciones de Impuesto sobre la Renta o de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.
- Los costos o gastos con la adquisición o uso de bienes o utilización de servicios que no son necesarios para la producción de la renta gravable.
- Los costos y gastos que no estén documentados y registrados contablemente.
- La amortización o la depreciación de derechos de llave, marcas y otros activos intangibles similares.
- Sanciones, multas, recargos, intereses moratorios, cláusulas penales y otras, pagadas por vía judicial, convenio privado o cualquier otro medio de solución de conflictos.

Este último punto es muy importante resaltar ya que cuando el contador no cuenta con una herramienta que le ayude a realizar un mejor proceso contable, aumenta la probabilidad de que

incumpla obligaciones tributarias formales y sustantivas y esto de lugar al pago de multas, intereses o cualquier recargo por el mismo incumplimiento, lo cual afecta a la entidad ya que son erogaciones que la Administración tributaria considera no deducibles.

Otras deducciones de acuerdo a esta ley son:

- La depreciación del costo de bienes muebles obtenidos o fabricados por el contribuyente.
- La amortización del costo de adquisición o de producción de programas informáticos.

La renta se presume obtenida al finalizar el periodo de imposición correspondiente. Y los ingresos sobre los cuales se realizará el cálculo del impuesto son las deducciones de los costos y gastos realizados en el periodo que fueran necesarios para la producción de la renta y la conservación de la fuente. Se aplicará un porcentaje del 30% sobre los ingresos si estos son mayores a \$150,000.00, de lo contrario se utilizará un porcentaje del 25%.(Asamblea Legislativa de El salvador, 2016)

2.3.4 Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.

En esta Ley se encuentra las obligaciones y atribuciones que le competen a la Dirección General de Aduana, normativa que es muy importante que las entidades conozcan y de esta forma pueden tener un análisis más amplio de la materia (Asamblea Legislativa de El salvador, 2018).

A las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos le es aplicable dicha ley, aunque no es muy frecuente el realizar importaciones de productos móviles.

Dentro del contenido de dicha Ley se puede mencionar:

Definiciones, competencia y funciones de la Dirección General de Aduanas, los controles aduaneros y los entes fiscalizadores que ejercen la función de supervisar dichos controles.

2.4. MARCO TÉCNICO Y NORMATIVO

2.4.1 COSO III.

En el desarrollo de sus actividades el contador de las empresas objeto de estudio debe auxiliarse de herramientas que permitan hacer efectivo su trabajo y que este ayude a la entidad a cumplir con los objetivos propuestos, lo que implica mejorar el proceso contable y cumplir con las obligaciones tributarias y aduaneras que se les exigen.

Para poder lograr lo antes descrito la normativa técnica más adecuada es el Marco integrado de COSO III, debido a que este provee el enfoque y los elementos necesarios para que las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos lleven a cabo la implementación de procesos de control interno, dicho marco está diseñado con el fin de controlar los riesgos que puedan afectar los objetivos y reduce los riesgos a un nivel aceptable.

El marco posee muchas bondades dentro de las cuales se puede destacar su adaptabilidad ya que puede ser utilizada por pequeñas empresas, aporta mucha relevancia a la detección y prevención del fraude y otro tipo de riesgos a los cuales están propensas las entidades en la actualidad, pero que dichos riesgos pueden ser detectados a tiempo a través de efectivos procesos de control interno, a los sistemas de información, además de ello fortalece la rendición de cuentas a la alta gerencia y a usuarios principales de los estados financieros, perfeccionando la calidad de la transmisión de información.

La base técnica mantiene el concepto de control interno, sus cinco componentes y tres objetivos de control. Sin embargo, amplía y aclara una serie de conceptos, como los siguientes:

- Presenta un enfoque basado en principios que proporciona flexibilidad,
- Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de niveles aceptables,
- Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes,
- Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno,
- Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
- Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Además, este marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno estos son: objetivos operativos, objetivos de información y objetivos de cumplimiento.

Cabe mencionar que existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad.

El control interno consta de cinco componentes integrados. Este Marco establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente, estos son:

- Entorno de control
 1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
 2. El consejo de administración presenta independencia de la dirección lo cual permite ejercer la supervisión del desempeño del CI.
 3. La dirección establece las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y/o responsables de cada área para la consecución de los objetivos.
 4. La administración mantiene el compromiso de atraer y mantener a profesionales competentes en concordancia con los objetivos.
 5. Se definen las responsabilidades de las personas de manera interna para la consecución de los objetivos.

- Evaluación de riesgos.
 6. La organización define los objetivos suficientes para poder identificar los riesgos relacionados.
 7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles y los analiza como base para determinar la manera de proceder a ellos.
 8. Se considera la probabilidad de fraude.
 9. Se identifican los cambios que pueden afectar significativamente el sistema de control interno.

- Actividades de control

10. Se definen y desarrollan actividades de control que funcionen para mitigar los riesgos hasta niveles aceptables.

11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre como la tecnología puede ayudar a la consecución de los objetivos

12. La organización informa a través de las políticas las líneas generales del control interno y procedimientos.

- Información y comunicación.

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para ayudar al funcionamiento del control interno.

14. Comunicación de la información de manera internamente, incluido los objetivos y responsabilidades.

15. La organización se comunica con los grupos de interés externo sobre los aspectos claves que afectan al funcionamiento del control interno.

- Actividades de supervisión – monitoreo.

16. La organización organiza, selecciona y realiza evaluaciones continuas e independientes para determinar si los componentes del sistema si están registrando.

17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección.

Dado que estos principios proceden directamente de los componentes, las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos pueden alcanzar un control interno

efectivo aplicando todos los principios, los que son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

Que las entidades en estudio posean un adecuado control interno es sumamente importante porque se puede a través de este identificar los puntos de mejora y buscar medidas ante posibles contingencias, aplicando un control preventivo.

2.4.2 Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF PARA LAS PYMES).

La normativa técnica sobre la cual el profesional de la contaduría que presta sus servicios para la empresa intermediaria de productos telefónicos investigada, registra las operaciones diversas es la Norma Internacional para las Pequeñas y Medianas empresas, es necesario resumir las secciones que tienen relación directa con la elaboración de registros contables que estás hacen, por lo cual se detallan las siguientes secciones:

2.4.2.1 Sección 2 Conceptos y principios fundamentales.

El profesional de la contaduría debe tener pleno conocimiento sobre el objetivo de los estados financieros y de todas las cualidades que estos deben cumplir, realizar un buen proceso contable conlleva proporcionar información fiable de la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos, y lo anterior es justamente el objetivo de los estados financieros, ya que en base a estos la alta dirección toma las decisiones del rumbo de la compañía.

Esta sección de la NIIF para las PYMES, aborda todas las características cualitativas de la información en los estados financieros dentro de las cuales se pueden mencionar la comprensibilidad, relevancia, importancia relativa, fiabilidad, esencia sobre la forma, prudencia, integridad, comparabilidad, oportunidad, equilibrio entre costo y beneficio, esfuerzo y costo desproporcionados; para que el contador de las empresas en estudio presente información que cumpla con todas esas cualidades , necesita que todo el proceso contable esté rígidamente estructurado bajo un sistema de control interno que garantice el perfecto funcionamiento de actividades en todas las áreas que generan y manipulan datos antes de ser procesados, registradas y revelados por contabilidad.

2.4.2.2 Sección 13 Inventarios.

Los principales inventarios de las empresas sujetas de investigación, son los teléfonos móviles, los modem y las tarjetas prepago, los cuales son poseídos para la venta directa a consumidores finales o a pequeños negocios de distribución, esta sección aborda los parámetros que el contador debe utilizar para medir los inventarios, el reconocimiento y la información a revelar de estos.

Es importante llevar un correcto control de estos ya que al momento de darlos de baja y reconocer el ingreso, el profesional contable debe tener cuidado en los registros contables que servirán posteriormente para la elaboración de declaraciones de impuestos y el pago respectivo.

2.4.2.3 Sección 17 Propiedad Planta y Equipo.

Las empresas poseen activos necesarios para realizar la actividad económica a la cual se dedican, las empresas en estudio deben poseer controles de los rubros de activos que tienen, la sección establece cuando el contador debe reconocer una partida como un activo.

La adquisición de un edificio o establecimiento para el almacenamiento del producto, operaciones administrativas, así como los vehículos utilizados para transporte son informados como un activo de la entidad, por ello es necesario conocer el valor de estos al momento de ingresarlos a la entidad como también todo costo relacionado a él.

El desgaste por uso de estos activos se debe ver reflejado en el costo de este, ya que estas empresas se dedican a la movilización de su personal a las áreas de ventas, por ello se debe llevar un control de los activos a través de un cuadro de depreciación. El control de estos elementos es necesario para el flujo de efectivo de la entidad.

2.4.2.4 Sección 23 Ingresos de actividades ordinarias

Según la actividad de la empresa se generan ingresos diarios por la transferencia de bienes muebles sin tener la duda de mantener alguna relación que muestra una recompensa significativa para la entidad. Las ventas realizadas al cliente (pequeños distribuidores y consumidor final) cumplen con los requerimientos establecidos en esta sección ya que según lo detallado en documentos legales las transferencias de dominio del producto muestran una prestación monetaria.

Los ingresos ordinarios reflejan los descuentos que se brindan a los clientes varios que presenta la entidad dando así el importe generado por ganancias de las transferencias de bienes.

2.4.2.5 Sección 28 Beneficios a empleados.

Por el tipo de actividad que presenta la empresa, su capital humano es uno de sus principales salidas de efectivo y por consiguiente un punto clave para la generación de ingresos. La sección 28 aborda los beneficios a corto plazo, beneficios post empleo, beneficios a largo plazo y

beneficios por terminación, de igual forma establece cuando y como el profesional de la contaduría debe reconocer el costo de los beneficios a empleados, como deben presentarse y revelarse en los estados financieros.

2.4.3 Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna.

En la investigación se incluye este marco ya que si bien este está enfocado en el control interno para las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos ubicadas en Nuevo Cuscatlán, hay un responsable que evalúa la efectividad de dicho control, que en la mayoría de casos es el auditor interno y es justamente él quien debe hacer uso y realizar su trabajo bajo lo establecido en el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna el cual está conformado por principios fundamentales, un código de ética y normas técnicas que incluyen las directrices y etapas que deben seguir los profesionales para ejercer su trabajo, desde la planificación, ejecución y comunicación de resultados.

Este marco fue promulgado con el fin de brindar a los profesionales de la auditoría interna los parámetros que permiten identificar debilidades y mejoras en los controles y procesos establecidos por las organizaciones.

La eficiencia del control interno basado en COSO III asegurará la mejora en los procesos contables y cumplimiento tributario y aduanero, por eso se consideró necesario agregar un apéndice en la presente investigación que aborde la auditoría interna como evaluador del buen funcionamiento del sistema.

CAPÍTULO III- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio posee un enfoque cualitativo, la problemática de la investigación “Procedimientos de Control Interno en base a COSO III, para el mejoramiento del proceso contable y el cumplimiento Tributario y Aduanero de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos, del municipio de Nuevo Cuscatlán” , fue indagada mediante el método hipotético-inductivo ya que dicho método permitió hacer observaciones manipulativas y análisis, a partir de las cuales se formularon hipótesis, permitiendo plantear una alternativa de solución o control, dicha propuesta se desarrolla en el Capítulo IV, además la investigación es de tipo descriptiva porque no se limitó solamente a la recolección de datos sino que se identificó las relaciones entre las variables formuladas en el capítulo I, los datos descriptivos fueron recolectados a través de dos técnicas las cuales son las observación participativa y entrevistas realizadas a las unidades de análisis.

3.2. DELIMITACION ESPACIAL Y TEMPORAL

A. Teórica.

La investigación se desarrolló en el área contable, tributaria y aduanera de las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos ubicadas en el Municipio de Nuevo Cuscatlán.

La base teórica que se utilizó en la investigación es la siguiente:

- Ley de Contribución Especial Para La Seguridad Ciudadana y Convivencia.

- Código Tributario y su Reglamento de Aplicación.
- Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios y su Reglamento de Aplicación.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta y su Reglamento de Aplicación.
- Ley Orgánica de la Dirección General de Aduanas.
- Marco de Referencia de Control Interno COSO III.
- Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Empresas.
- Marco internacional para la práctica profesional de la Auditoría interna.

B. Temporal.

El periodo sujeto de investigación comprendió del año 2017 al año 2018, esto responde a que en estos años la venta y la distribución de productos telefónicos tuvo un elevado auge, la demanda de los productos por parte de los consumidores ha sido alta por lo que las empresas dedicadas a esta actividad han tenido que aumentar la oferta de productos, debido a la situación antes expuesta es necesario que las empresas en investigación cuenten con un sistema de control interno en base a la metodología COSO III que permitan realizar todas las voluminosas operaciones de forma ordenada y contabilizarlas adecuadamente en base a las normativas establecidas por lo cual el cumplimiento tributario y aduanero no será un problema.

C. Espacial.

Empresa intermediaria dedicada a la venta de productos telefónicos ubicada en el municipio de Nuevo Cuscatlán.

3.3. SUJETOS Y OBJETOS DE ESTUDIO

Para la investigación las unidades de análisis fueron las personas de la empresa que participan directamente en las áreas que se consideraron en la problemática de investigación las cuales se mencionan a continuación:

- El contador público, quien fue la principal fuente de información.
- El administrador/representante legal
- Los encargados / Supervisores de las áreas operativas de la empresa que se mencionaron en la problemática.

En virtud de que la investigación se llevó a cabo con un enfoque cualitativo no se realizó cálculo de muestra ya que esta fue igual al universo, la obtención de información se realizó a través de entrevistas y la observación.

3.4. TÉCNICAS, MATERIALES E INSTRUMENTOS

Para la recolección de datos en la investigación se utilizaron dos tipos de técnicas:

I. La entrevista

Se utilizó la entrevista como técnica para la recolección de datos la cual fue realizada a las diferentes unidades de análisis, el instrumento empleado fue un guía de preguntas abiertas y cerradas adaptada al área donde se encuentra asignado el entrevistado.

II. La Observación

Se aplicó la técnica observación participativa, se inspeccionó todos los procesos relacionados con la problemática que se planteó, el instrumento fue una ficha de observación.

3.6 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Al momento de tomar en consideración las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos de telefonía para realizar una propuesta enfocada en perfeccionar los procedimientos de control interno basándose en COSO III para optimizar los procesos del área contable y el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras, por lo cual se realizó un estudio de la estructura organizacional, los procesos establecidos por áreas y las funciones de las personas encargadas.

Para la recolección de información se utilizó como herramienta la entrevista a los encargados de las áreas que generan reportaría necesaria para la funcionabilidad de la entidad, la recolección de información se realiza en base a los componentes de COSO III, los cuales se presenta a continuación:

- **Entorno de Control**

Se consultó al administrador, contador y jefes de las áreas de compras y ventas si la entidad posee un organigrama estructurado y según lo comentado solo se tiene una división de responsabilidades por encargados de los departamentos sin detallar los puestos relacionados en cada una de estas áreas que se presenta en la Figura 1, reflejando una falta de organización para el manejo del personal, la entidad no posee un documento en el cual se detalle las normas, valores, principios éticos que deben cumplir cada empleado por ello se ve la deficiencia en la capacitación del personal.

La distribución de obligaciones se realiza a través de correos o notificaciones verbales, lo cual conlleva a un riesgo a nivel administrativo al no poseer un documento formal que detalle las

funciones de cada puesto. La administración no posee formatos establecidos para el envío de reportes a los niveles gerenciales.

Cada área posee un coordinador o encargado responsable de verificar que las funciones se realicen diariamente pero no se tiene un reporte a detalle donde se informe los errores cometidos en los procesos o algún hallazgo importante que pueda representar un riesgo a fraude.

En relación a los comités encargados de informar a cada área sobre puntos importantes del funcionamiento diario, las jefaturas no realizan planes de trabajo a corto plazo en cada una de estas, no se capacita al personal periódicamente para la mejora de las funciones creando así un riesgo operacional.

- **Evaluación de riesgos.**

La entidad no posee un manual que presente procesos detallados para la disminución del riesgo de cada área, ni un plan de trabajo anual. Se consultó a las áreas los riesgos más comunes que se pueden presentar y que afectarían el funcionamiento de la entidad, los riesgos identificados por cada área son los siguientes:

Área administrativa

- Mal utilización del efectivo en caja chica,
- Faltante de inventario en bodegas,
- Pago de salario y comisiones de plazas fantasmas,
- Poco o nulo control de la asistencia del personal por el cual se realiza el pago incorrecto horas laborales.

Área de compras

- No se realizan cotizaciones para la compra de productos y servicios,
- No se posee un formato que respalde si se ha recibido el servicio contratado o una orden de recepción del producto comprado.

Área de ventas

- Facturación de las ventas diarias no cumple con los requisitos establecidos por la Administración Tributaria,
- Robo de efectivo por diferencias en montos por descuentos no otorgados a clientes,
- No se efectúa la facturación de todas las ventas realizadas,
- Poco control de los créditos otorgados a los clientes,

Área contable

- El reporte de ventas diarias no presenta un total de las ventas reales,
- No se presentan reportes fiables sobre las operaciones de salida de inventario,
- Pago erróneo de impuestos,
- Documentación incorrecta de los egresos realizados por el personal administrativo.

Para poder identificar y evaluar los riesgos que se relacionan con cada área es favorable que la administración determine los objetivos que se buscan cumplir y así conocer hacia donde se quiere llegar con cada una de ellas, la administración no está realizando algún tipo de manual o estrategia que ayude a la identificación de los puntos importantes donde puedan ocurrir los riesgos.

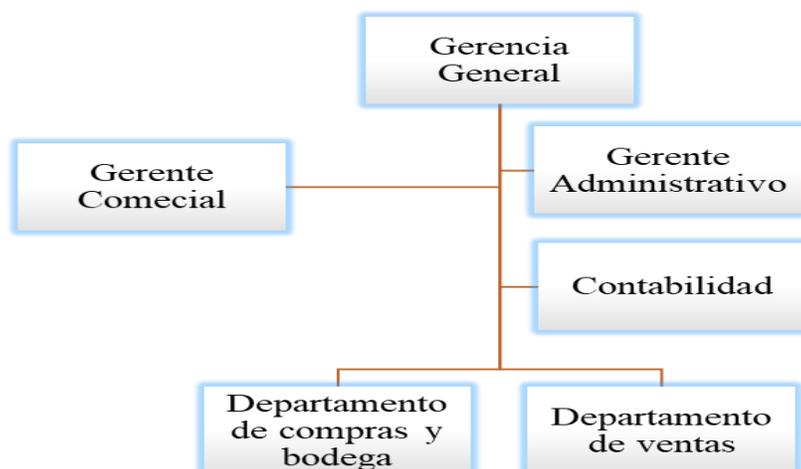


Figura 1 Estructura Organizativa Actual

- **Actividades de Control**

En cada área se realizan revisiones de los procesos según lo solicita la administración, pero para ello no se posee un reporte o programa en el cual se detalle los puntos de riesgo a observar realizándose la verificación de manera superficial. Los puntos de riesgo a examinar en cada visita son determinados por el administrador según los riesgos ocurridos, muchos de estos son los robos de inventario, robos de efectivo de caja chica, entre otros que representan un daño mínimo.

La administración posee personal encargado de realizar revisiones periódicas del inventario en la cual solo están encargadas de la revisión física pero no se verifica los documentos que amparan la salida y entrada de la mercadería. La empresa posee un sistema informático en el cual se realiza el control del inventario, pero no presenta un documento tipo Kardex necesario para cumplir con las obligaciones que la administración tributaria determina.

- **Información y Comunicación**

La comunicación en la entidad no se realiza de manera correcta ya que el personal se mantiene en constante movimiento y los procesos no se encuentran documentados. Para poder realizar un trabajo eficiente y mantener los niveles de riesgos en un punto tolerable la empresa envía correos electrónicos a las jefaturas para comunicar alguna mejora en sus procesos, pero la comunicación al personal no es comunicada en el tiempo oportuno.

Las revisiones de inventario que realiza el personal son comunicadas a la alta gerencia y el dueño de la empresa, pero no se encontró propuestas documentadas para las mejoras de los procesos donde se encontraron fallas.

- **Supervisión y monitoreo.**

La administración solo presenta la revisión de las actividades por auditoría externa por el cumplimiento fiscal, la revisión periódica según lo determine el administrador de los procesos operativos realizados por el personal a cargo. Como empresa tiene la obligación de realizar verificaciones periódicas de los procesos realizados en cada área de la entidad y así poder disminuir los riesgos posibles, la capacitación constante a los empleados y supervisión de las actividades diarias son puntos importantes para cumplir con este punto de supervisión.

CAPÍTULO IV: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CON BASE A COSO III
DIRIGIDO A REDPHONE S.A. DE C.V. PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO
CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO.

4.1. GENERALIDADES

4.1.1 Planteamiento del caso:

La propuesta de solución tiene como objetivo ofrecer un manual de procedimientos eficaces que puedan ser utilizados por las distintas áreas administrativas y operativas de la empresa intermediaria dedicada a la venta de productos telefónicos en el municipio de nuevo Cuscatlán, especialmente las áreas de ventas, compras, administración y contabilidad, y que este ayude a mejorar y fortalecer el proceso contable y el cumplimiento tributario y aduanero de las entidades antes mencionadas.

Todas las empresas establecen y transmiten a sus colaboradores procedimientos de control interno por pequeños y simples que estos sean, en muchas ocasiones no están escritos en manuales internos y los ejecutan por monotonía para poder llevar a cabo las actividades diarias, por el mismo motivo hay mayor probabilidad de errores en la realización de un procedimiento determinado.

En la empresa investigada se descubrió que no hay un sistema de control interno estructurado y a menudo se ve involucrada en incumplimientos fiscales a causa de fallas en el proceso contable.

Estas deficiencias se dan porque las áreas que proporcionan información sensible a la empresa como lo son las áreas de ventas y compras, casi siempre generan datos con errores o los omiten, elaboran mal la documentación e incluso la transmiten con tardanza al área de contabilidad.

El proceso contable se realiza con la información entregada a contabilidad por las diferentes áreas, en muchas ocasiones faltan documentos fiscales que soportan ingresos o compras, que no son presentados en las declaraciones tributarias mensuales, sin embargo como ya se conoce el omitir datos o el no tener un control de los correlativos tanto de créditos fiscales o facturas emitidas conlleva al incumplimiento de obligaciones establecidas en el código tributario y por lo tanto la empresa debe cancelar multas, incrementando los gastos que no son deducibles del impuesto sobre la renta, recargos que se podrían evitar si la empresa contará con un sistema de control interno estructurado.

La documentación con frecuencia se extravía y no se recupera, los colaboradores de las empresas no son capacitados sobre la importancia de lo mencionado en el párrafo anterior.

Debido a que la información no es transmitida a contabilidad de forma oportuna no es fiable para el usuario de los estados financieros y la toma de decisiones se ve afectada por lo mismo.

Se propone un manual basado en el informe COSO III ya que es una metodología flexible que se puede implementar sin importar el tamaño de la entidad, la combinación de los 5 componentes permitirá lograr los objetivos y dar mayor cobertura a los riesgos a los cuales hoy en día las empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos están expuestas.

Es responsabilidad de la administración, asegurar que cada uno de los componentes y principios del control interno sean ejecutados y funcionen de manera eficaz, ya que la deficiencia crucial en uno de estos influirá en todo el sistema.

4.1.2 Beneficios y limitantes de la implementación de un manual de procedimientos de control interno con base a COSO III.

4.1.2.1 Beneficios para la entidad al implementar un sistema de control interno

El presente manual de control interno va dirigido a empresas intermediarias dedicadas a la venta de productos telefónicos, algunos beneficios que traerá para la entidad su implementación son:

- Apoyar a la empresa a lograr su desempeño y metas de rentabilidad.
- Prevenir la pérdida de sus recursos.
- Ayudar a garantizar lo confiable de sus estados financieros.
- Garantizar el cumplimiento de leyes y regulaciones.
- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los riesgos.
- Uso y mayor nivel de confianza en las tecnologías que evolucionan rápidamente.
- Evitar perjuicios y demás consecuencias a la reputación de la entidad.
- Fortalecer el proceso contable, tributario y aduanero de la entidad.

4.1.2.2 Limitantes de implementar un manual de control interno

El diseño y la implementación de los controles no es una tarea sencilla y ningún sistema será perfecto, debido a las limitaciones inherentes que no siempre pueden ser previstas o eliminadas, algunas de estas son:

- Errores humanos que ocurren debido a la desinformación o a confusiones durante la interacción de los empleados.
- Deficiente criterio profesional o adopción de malas decisiones.

- Acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales.
- El costo de la implementación de un control no debe exceder el beneficio del control, por lo que los gerentes necesitan analizar los costos de la implementación de controles e identificar las consecuencias.

4.2 PROGRAMAS DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso, diligente, participativo e integral; previo a la presentación de la propuesta, se realizó una evaluación al control interno para las áreas críticas las cuales son: Administración, contabilidad, compras y ventas, con el objeto de tener un amplio panorama de las condiciones del funcionamiento de los procesos internos de la entidad investigada.

Para la implementación de un efectivo sistema de control interno se deben relacionar los cinco componentes de COSO III con *los 17 principios, y las áreas de análisis*

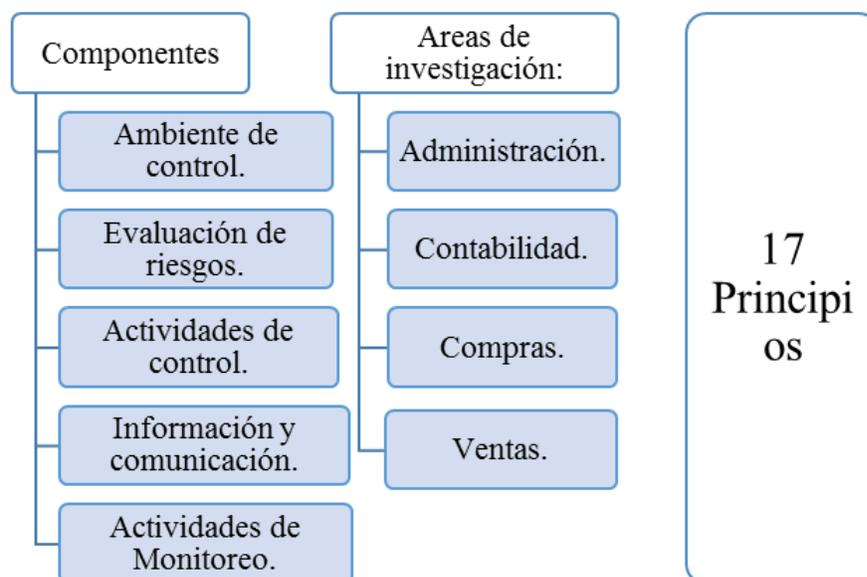


Figura 2 Componentes Coso III y Áreas de Investigación

4.2.1. Evaluación de control interno: Área Administrativa.

Empresa: RedPhone, S.A. de C.V.

Reporte: Evaluación de procesos

Área: Administrativa

OBJETIVOS:

1. Evaluar las actividades de Control Interno del área administrativa.
2. Identificar proceso y actividades con falencias de control interno.

Tabla 1 Programa de Control Interno-Administración

N°	PROCESO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
ENTORNO DE CONTROL					
1	¿La empresa tiene un organigrama definido?	×			Pero no se encuentra definido a nivel de cargos.
2	¿Tienen claramente la empresa definido un plan estratégico corporativo, misión, visión, valores?		×		No se encuentran documentados.
3	¿Cuenta con un código de ética y conducta para los empleados de la organización?, si lo tiene, ¿Se evalúa el cumplimiento bajo un periodo definido?		×		No se han establecido.
4	¿Se tienen definidas las acciones disciplinarias a tomar frente al incumplimiento y actos incorrectos establecidos en la organización?		×		Estas no se encuentran documentadas y son adoptadas discrecionalmente de acuerdo a los actos cometidos.
5	¿Cuenta con políticas, procedimientos, instructivos o manuales documentados para cada uno de los procesos que ejecuta la organización?		×		No se tienen documentados formalmente, estas son asumidas por el personal de acuerdo a sus responsabilidades encomendadas.

	<p>¿Se encuentran definidas y establecidas las responsabilidades del personal directivo,</p> <p>6 administrativo y operativo en las descripciones de los cargos en cuanto a habilidades y competencias para el cargo?</p>	×			
	<p>¿Existen programas de capacitación que permita potencializar y percibir el</p> <p>7 compromiso del personal a todo nivel de la organización con el sistema de control interno en sus funciones y responsabilidades?</p>		×		<p>El personal es capacitado por medio del área de contabilidad, pero éstos no cuentan con programas de capacitación relacionados al compromiso del personal con el sistema de control interno en sus funciones y responsabilidades.</p>
	<p>¿Se evalúa el funcionamiento de la administración, en cuanto a la</p> <p>8 forma en que asigna autoridad y responsabilidad; y organiza y desarrolla las labores asignadas?</p>		×		<p>No existe evaluación alguna del funcionamiento de la administración.</p>
	<p>¿Se evalúan los riesgos del entorno organizacionales?</p> <p>9</p>		×		<p>No se ha implementado la evaluación de riesgos del entorno organizacional.</p>
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
	<p>¿Los objetivos planteados por la organización son suficientemente claros a identificar y evaluar los riesgos relacionados con los objetivos?</p> <p>10</p>			×	

11	¿Cuenta la entidad con mecanismos adecuados para identificar los riesgos derivados de fuentes externas e internas?			×	La entidad no cuenta con mecanismos plasmados en un manual de identificación y evaluación de riesgos.
12	Existen mecanismos para detectar y reaccionar ante los cambios que pueden tener un efecto importante sobre la entidad y que, consecuentemente, requieran la atención de la alta dirección. Por ejemplo:			×	
	a) Cambio en el entorno de las operaciones				
	b) Nuevos trabajadores				
	c) Sistemas de información				
	d) Crecimiento acelerado				
	e) Nuevas tecnologías				
	f) Líneas, productos, actividades y adquisiciones nuevas				
	g) Reestructuración de la entidad				
ACTIVIDADES DE CONTROL					
13	¿Existen actividades de control para asegurar el cumplimiento de la política establecida y la realización de acciones para abordar los riesgos relacionados?			×	No se tienen actividades de control documentadas
14	¿Existen actividades de control apropiadas para cada una de las actividades de la entidad?			×	No se tienen actividades de control documentadas formalmente, se comunican las actividades de acuerdo a las funciones establecidas.

15	¿Tiene un departamento de auditoría independiente?	x			
16	¿Realiza auditorias de evaluación de cumplimiento de todos los procesos y realiza continuo seguimiento a las observaciones y recomendaciones emitidas?	x			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
17	¿Se identifica y presenta a la Jefatura inmediata correspondiente, la información generada dentro de las áreas de contabilidad, compras y ventas en las fechas establecidas?	x			
18	¿Los medios de comunicación utilizados son suficientes para dar a conocer la información?		x		A través de correo electrónico se da a conocer la información al personal pero no todo el personal cuenta con una computadora, celular empresarial.
19	¿Existe alguna forma de comunicarse por parte de los empleados subalternos con los niveles superiores de la empresa sin tener que pasar por la Jefatura de las áreas?	x			
20	¿Se comunica con eficacia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control?	x			

21	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	×			
22	¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias de los trabajadores sobre cómo mejorar, la calidad y otro tipo de mejoras similares y hay receptividad por parte de la dirección?	×			
23	¿Existe apertura y eficacia en los canales de comunicación con los clientes, proveedores y otras personas externas para transmitir información sobre los cambios que se producen en las necesidades de los clientes?		×		Se les da a conocer cualquier cambio a los clientes a través de correo electrónico.
24	¿Se realiza un seguimiento oportuno y apropiado por la dirección de las comunicaciones recibidas de clientes, proveedores, organismos de control y otros terceros?	×			
25	¿Existen procedimientos adecuados para monitorear de manera continua o para evaluar periódicamente el funcionamiento de los otros componentes del control interno?		×		

MONITOREO

26	¿Existen procedimientos adecuados para monitorear de manera continua o para evaluar periódicamente el funcionamiento de los otros componentes del control interno?		×		
27	¿Se informan las deficiencias a las personas adecuadas?	×			Si las deficiencias detectadas son comunicadas a cada jefatura de las diferentes áreas.
28	¿Se modifican las políticas y procedimientos según sea necesario?		×		

4.2.2. Evaluación de control interno: Área Contable.

Empresa: RedPhone, S.A. de C.V.

Reporte: Evaluación de procesos

Área: Contable

OBJETIVOS:

- Evaluar las actividades de Control Interno del área contable
- Identificar proceso y actividades con falencias de control interno.

Tabla 2 Programa de Control Interno-Contabilidad

N°	PROCESO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
ENTORNO DE CONTROL					
1	¿En el área se demuestra compromiso por la integridad y valores éticos?	x			Existe la posibilidad de implementar un manual de ética ya que no poseen un documento estructurado.
2	¿La organización demuestra un compromiso por capacitar al departamento y a retener a las personas competentes?		x		La empresa no capacita al personal del área, y no existe una alta rotación de personal en este departamento.
3	¿Están perfectamente definidas las responsabilidades dentro del departamento?	x			Si están definidas las responsabilidades a cada una de las personas que conforman el área.
4	¿Está definida la autoridad dentro del departamento de contabilidad?	x			La autoridad la ejerce el Contador General sobre sus auxiliares.
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
5	¿Existen medidas preventivas de posibles riesgos en el departamento de contabilidad?		x		No son medidas estándares.

6	¿Hay un encargado de revisar las distintas actividades que se realizan en el departamento de contabilidad, llámese auditor interno u otro, que analice posibles riesgos y proponga medidas preventivas o correctivas?		x		El auditor interno se enfoca más en revisiones de las áreas operativas más no en las áreas administrativas.
7	¿Se elaboran reportes de la evaluación de posibles riesgos en el departamento de contabilidad?			x	No. No se elaboran reportes.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
8	¿Las funciones en el departamento de contabilidad están segregadas, tanto para el contador como para los auxiliares?	x			Sí, hay un documento pero no es totalmente eficaz.
9	¿Hay fechas establecidas para que los diferentes departamentos entreguen documentación a contabilidad, necesaria para procesar?	x			Si. Hay fechas pero en su mayoría no se respetan.
10	¿Hay fechas límites para que el departamento de contabilidad entregue información financiera a la alta gerencia?	x			Si, el 05 de cada mes debe presentarse información a la alta gerencia.
11	¿La empresa capacita al personal de contabilidad en temas relacionados con la profesión?		x		La empresa no posee proyectos de capacitación a los colaboradores del departamento de contabilidad.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
12	¿Se profundiza en la necesidad de comunicación con los departamentos de la empresa?		x		No completamente.
13	¿Se brinda capacitaciones al personal del área de contabilidad con respecto a las TIC?		x		No se brindan capacitaciones.
ACTIVIDADES DE MONITOREO					
14	¿A parte de información financiera el departamento de contabilidad genera otro tipo de reportes a la Administración?		x		El departamento de contabilidad solamente presenta información financiera.

15	¿Cuándo hay fallas en el proceso contable a causa de otros departamentos de la empresa, son comunicados con claridad a los responsables de las áreas?	X			Si. Son comunicados, aunque no siempre se recibe una respuesta concreta.
----	---	---	--	--	--

4.2.3. Evaluación de control interno: Área de Compras

Empresa: RedPhone, S.A. de C.V.

Reporte: Evaluación de procesos

Área: Compras

OBJETIVOS:

1. Evaluar las actividades de Control Interno que se realizan en el área de compras.
2. Identificar proceso y actividades con falencias de control interno.

Tabla 3 Programa de Control Interno-Compras

N°	PROCESO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
ENTORNO DE CONTROL					
1	Tienen una estructura detallada del área.			X	Solo se tiene a una persona encargada del área.
2	Posee una persona encargada del control de las que se realizan.	X			
EVALUACION DEL RIESGO					
3	Se cuenta con objetivos definidos para la funcionabilidad del área.		X		No se posee un documento con la información.
4	Se realiza una evaluación de los factores externos e internos que afectaran las relaciones.	X			Se posee un reporte de las ofertas que se presentan.
5	Se analiza la tolerancia antes los riesgos que se determinan por factores internos y externos a la entidad.		X		No se tiene un reporte de las relaciones que se poseen.
6	Se posee una respuesta acorde a cada riesgo que se pueda ocasionar.		X		No se tiene un reporte donde se detalle los procesos establecidos.

7	Se cuenta con objetivos definidos para la funcionabilidad del área.		X		No se posee un documento con la información.
8	Se realiza una evaluación de los factores externos e internos que afectan la productividad.	X			Se posee un detalle de los problemas que poseen, pero no un informe formal.
9	La persona encargada del área conoce los procesos necesarios para el cumplimiento de las políticas.			X	
10	Se posee una respuesta acorde a cada riesgo que se pueda ocasionar.		X		No se encontró un documento donde se encuentre el detalle.
11	Se cuenta con objetivos definidos para la funcionabilidad del área.		X		No se posee un documento con la información.
12	Se realiza una evaluación de los factores externos e internos que afectan la productividad.	X			Se posee un detalle de los problemas que poseen, pero no un informe formal.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
13	Se tiene un control de las personas que ofertan para ser nuestros proveedores.	X			
14	Al momento de realizar una solicitud de autorización para el pago de proveedores, se tiene autorización del jefe encargado		X		No se tiene un control sobre esto.
15	Para la compra de productos a través de agentes aduanales, se lleva un detalle de los productos.		X		No se tiene reporte de esto, la persona encargada no se un detalle de los productos.
16	Control de inventario actualizado debidamente, según entradas y salidas periódicas.	X			No se posee un control que cumpla con lo establecido según ley.
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
17	La empresa verifica que la información que se genera es de importancia para las funciones.	X			

18	Se tiene control que la información se genere de manera oportuna.	X			
ACTIVIDADES DE MONITOREO					
19	las personas encargadas de verificar la correcta realización de los procesos en las compras conocen el objetivo de los componentes del COSO	X			La persona encargada conoce los objetivos de verificar cada punto de los procesos.
20	Se realizan evaluaciones continuas de los procesos que se realizan.		X		la administración no realiza controles de manera periódica.
21	se comunican de manera oportuna la deficiencia de los procesos a las personas involucradas y la alta dirección	X			El administrador reporta de manera oportuna alguna deficiencia encontrada.

4.2.4. Evaluación de control interno: Área de ventas.

Empresa: RedPhone, S.A. de C.V.

Reporte: Evaluación de procesos

Área: Ventas

OBJETIVOS:

- Evaluar las actividades de Control Interno que se realizan en el área de ventas.
- Identificar proceso y actividades con falencias de control interno.

Tabla 4 Programa de Control Interno-Ventas

Nº	PROCESO	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
ENTORNO DE CONTROL					
1	Tienen una estructura detallada del área.		X		No se encontró documentos relacionados con esta información.
2	Posee una persona encargada del control de las ventas que se realizan.	X			Tienen a personas que dirigen los grupos de ventas.
3	Se posee una distribución de las actividades según competencias.		X		No se encontró documentos relacionados con esta información.
EVALUACION DEL RIESGO					
4	La entidad posee un manual o documento donde se detalle los procesos a seguir		X		No poseen un documento como tal, la entidad solo realiza memorándum para informar a los responsables de las ventas
5	Se analiza como los factores externos (clientes) pueden afectar los procesos y como estos aumentan los riesgos de pérdida entre otros.	X			Se posee un detalle de los problemas que poseen, pero no un informe formal.

6	La administración realiza un análisis de los posibles factores internos y externos aceptables.		X		No se realiza esta evaluación por parte de la administración
7	Se posee una respuesta acorde a cada riesgo que se pueda ocasionar.		X		No se encontró un documento donde se encuentre el detalle.
ACTIVIDADES DE CONTROL					
8	Se realiza facturación de todos los productos vendidos de manera oportuna.	X			No se observó una revisión q detalle de todos los productos vendidos se encuentren facturados.
9	Revisión del correcto llenado de la información en documentos legales por ventas.		X		No se tiene un control sobre esto.
10	Detalle del producto entregado al vendedor	X			No se tiene reporte de esto.
11	Control de inventario actualizado debidamente, según entradas y salidas periódicas.	X			No se posee un control que cumpla con lo establecido según ley.
12	Reporte de los faltantes, robos o pérdidas de inventario de manera oportuna.	X			No se encontró reportes autorizados.
13	Poseen reporte de ventas diarias.	X			No se encontró reportes autorizados.
14	Detalle del efectivo remesado por ventas diarias.		X		Las personas encargadas del proceso no realizan un reporte de ello.
15	Control de las cuentas por cobrar a clientes detallando nivel de antigüedad de saldos.				
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
16	la administración o la persona encargada de recibir los reportes de los procesos diarios, reconoce que la información es de utilidad para las áreas relacionadas.	X			
17	Los reportes sobre productividad se generan y presentan de manera oportuna.	X			La administración realiza reuniones periódicas para representa los avances.

ACTIVIDADES DE MONITOREO

18	las personas encargadas de verificar la correcta realización de los procesos en las compras conocen el objetivo de los componentes del COSO	X			La persona encargada conoce los objetivos de verificar cada punto de los procesos.
19	Se realizan evaluaciones continuas de los procesos que se realizan.		X		la administración no realiza controles de manera periódica.
20	se comunican de manera oportuna la deficiencia de los procesos a las personas involucradas y la alta dirección	X			El administrador reporta de manera oportuna alguna deficiencia encontrada.

4.3 CASO PRÁCTICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CON BASE A COSO III.



REDPHONE, S.A. DE C.V.

Contenido

<u>A.</u> <u>INTRODUCCION.</u>	3
<u>B.</u> <u>OBJETIVOS.</u>	3
<u>C.</u> <u>ALCANCE.</u>	4
<u>D.</u> <u>RESPONSABILIDAD.</u>	4
<u>E.</u> <u>APLICACIÓN PRÁCTICA POR ÁREA DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE DE COSO III.</u>	5
<u>ENTORNO DE CONTROL</u>	7
<u>EVALUACIÓN DE RIESGOS</u>	12
<u>ACTIVIDADES DE CONTROL</u>	19
<u>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</u>	33
<u>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</u>	36

A. INTRODUCCION.

El presente manual está dirigido a la empresa "REDPHONE, S.A. DE C.V empresa intermediaria que se dedica a la venta de productos telefónicos, dicho manual contribuirá a la mejora en los procesos contables y el cumplimiento tributario-aduanero a través de la aplicación de un control interno basado en la metodología COSO III.

La implementación del presente manual ayudará al contador a mejorar la calidad de su servicio, y a la vez contribuirá al cumplimiento de los objetivos de la empresa, que las operaciones sean más eficientes y eficaces, lograr una información financiera más confiable para la toma de decisiones, y el cumplimiento las regulaciones que rigen el funcionamiento de REDPHONE S.A. DE C.V., en fin, se perfeccionará la calidad de los procesos.

Un sistema de control interno que sea efectivo reducirá a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar los objetivos de la entidad.

B. OBJETIVOS.

Objetivo General: Proporcionar una herramienta de control interno a la alta administración en base a COSO III para la implementación de políticas que sirvan de ayuda al contador que presta sus servicios para este tipo de empresas y contribuya a fortalecer sus competencias sin dejar a un lado la mejora en los procesos contables y el cumplimiento tributario y aduanero de la institución.

Objetivos Específicos:

1. Establecer procedimientos estructurados de orientación a las jefaturas de las áreas administrativa, contable, compras y ventas con respecto a las actividades que ellos realizan.
2. Facilitar al contador la recolección de información financiera para que ésta sea procesada y presentada de forma fiable y oportuna.

C. ALCANCE.

El presente manual está diseñado para ser aplicado por todo aquel que esté relacionando directa o indirectamente con las áreas administrativa, contable, compras y ventas de la empresa REDPHONE, S.A. DE C.V.",

D. RESPONSABILIDAD.

Es responsabilidad de la máxima autoridad de la empresa dar a conocer el contenido del manual y hacer cumplir lo establecido en el mismo.

La máxima autoridad de REDPHONE S.A. DE C.V., debe:

- Dar a conocer a los Empleados el contenido de este Manual y sus modificaciones.
- Revisar las políticas de todas las áreas al menos 1 vez al año y si es necesario proponer a los titulares las modificaciones a este Manual a fin de mantenerlo actualizado acorde a las necesidades de cada área.

- Asegurar el cumplimiento de este manual.
- Establecer sanciones en caso de irregularidades en el cumplimiento del presente manual.

E. APLICACIÓN PRÁCTICA POR ÁREA DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO BAJO EL ENFOQUE DE COSO III.

Es responsabilidad directa de la Administración y la Alta dirección de REDPHONE, S.A. DE C.V., establecer los objetivos de la empresa, estos deben controlar y mitigar de manera oportuna los riesgos que afecten la consecución de tales objetivos.

La empresa debe establecer 3 categorías de objetivos:

Objetivos operativos.

- Se relacionan directamente con la efectividad y la eficiencia de las operaciones, rendimiento, cumplimiento de la visión y la misión de la entidad, y deben ser la base para la evaluación de riesgos. En ellos se debe evidenciar el entorno empresarial, social industrial y económico en el cual se desenvuelve REDPHONE, S.A. DE C.V.

Objetivos de información.

- Estos involucran la preparación de la información que será utilizada por la organización y por terceros, haciendo énfasis en la importancia de la veracidad, comprensibilidad, relevancia y oportunidad de la información financiera y no financiera, interna y externa, que genere la empresa.

Objetivos de cumplimiento.

- La relación directa de estos objetivos tiene que ver con que todas las actividades que REDPHONE, S.A. DE C.V., deben estar sujetas a las leyes y regulaciones aplicables, dando el cumplimiento en todos los aspectos.

Ejemplos de objetivos:

I. Objetivos operativos:

1. Lograr un cumplimiento global del 100% de ventas con respecto a la proyección realizada.
2. Incrementar el No. de clientes con respecto al año anterior.
3. Expandir nuestras sedes en todos los departamentos del país.
4. Reducir en un 15 % los gastos variables de la empresa.
5. Capacitar a todo el personal de la empresa para que sea más competitivo.
6. Posicionarse como la empresa dedicada a la venta de productos telefónicos, más importante del sector.
7. Seguir siendo fuente generadora de empleo.
8. Mantenerse a la vanguardia con productos innovadores y de primera calidad que sean especiales y exclusivo para los clientes.
9. Analizar la eficiencia de las promociones ofrecidas a los clientes.
10. Realizar encuestas para conocer la calidad de los servicios que se brindan y verificar en que se puede mejorar.
11. Evaluar al personal de REDPHONE, S.A. DE C.V., para identificar peligros, identificar riesgos, y proponer controles.

II. Objetivos de información:

1. Los reportes financieros y no financieros deben cumplir con las características de: comprensibilidad, relevancia, fiabilidad, comparabilidad, oportunidad.
2. El área de contabilidad debe asegurarse de presentar información fiable en el plazo que se le es solicitado.

III. Objetivos de cumplimiento:

REDPHONE S.A. DE C.V., debe cumplir todas las regulaciones pertinentes a las actividades que realiza, especificadas en: La constitución de la república, código tributario, ley del impuesto sobre la Renta, ley del Impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios, código de trabajo.

ENTORNO DE CONTROL

Es en el entorno donde se desarrollan todas las actividades bajo la dirección de la administración; comprende normas, y procesos que se convertirán en la base para desarrollar el control interno.

REDPHONE, S.A. DE C.V., debe establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de sus actividades.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Integridad y valores éticos

La administración debe velar por que todos los trabajadores y jefes de áreas conozcan y practiquen, en todo momento los valores institucionales, por lo tanto, REDPHONE S, A DE C.V., debe poseer un código de ética que contenga todas las prácticas de conducta moral y demás que sean necesarias.

En consecuencia, los jefes deben transmitir el mensaje de que la integridad y los valores éticos, en ninguna circunstancia, pueden ser violados. Los trabajadores deben aceptar y entender ese mensaje, que en cierta medida está plasmado en el Código de Ética, el reglamento interno, los documentos de valores institucionales.

Se brindará una copia del Código de Ética a todos los trabajadores de la empresa, deberán leerlo y firmar una declaratoria donde se haga constar la aceptación de las disposiciones establecidas en dicho código, asimismo aceptar que las transgresiones a las mismas serán sancionadas por la Administración.

Competencia profesional

La administración debe establecer los mecanismos para lograr la competencia profesional deseada de sus trabajadores. Por medio del departamento de recursos humanos, evaluará periódicamente la competencia del personal,

conforme a lo establecido en el perfil del puesto y tomará las acciones necesarias para corregir las desviaciones, según los resultados obtenidos.

La administración puede establecer medidas de desempeño, a través de evaluaciones periódicas, brindar incentivos o premios apropiados en todos los niveles de REDPHONE, S.A. DE C.V.

Sobre conocimientos y habilidades

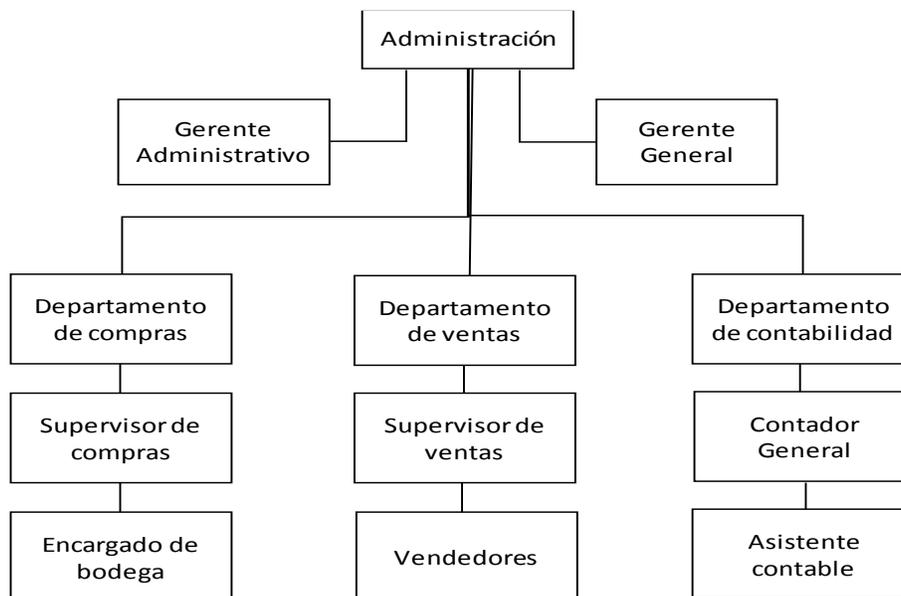
Es responsabilidad de la administración velar por que el personal de la entidad tenga el conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para apoyar el logro de los objetivos. Este aspecto tiene relación con la contratación, capacitación, evaluación, promoción y retribución por el trabajo.

Para lo cual la administración y el departamento de recursos humanos facilitarán que se brinden capacitaciones necesarias al personal para desarrollar sus competencias profesionales, según las funciones que desempeña, lo que permitirá el cumplimiento de los objetivos.

Estructura organizativa

La institución debe poseer una estructura organizativa para cumplir con los fines y objetivos, conformada por las áreas necesarias, según su naturaleza, magnitud y complejidad.

Se propone la siguiente estructura organizativa:



Las funciones de los supervisores y colaboradores en todos los niveles de la organización deberán estar limitadas, de tal forma que exista separación entre las operaciones de autorización, ejecución, registro y custodia.

Una debida segregación de funciones comprende la división de las fases de autorización, ejecución, revisión, registro y control de las operaciones de la entidad, así como de la custodia de los recursos efectuada con el fin de lograr una verificación interna, evitar errores y actos deficientes, irregulares o fraudulentos.

La segregación de funciones deberá precisarse en forma clara en las descripciones de cargos y en los manuales de procedimientos de la empresa.

Asignación de autoridad y responsabilidad

La Administración deberá delegar mediante un acto administrativo, la autoridad y responsabilidad, asegurándose de la adecuada segregación de funciones en cada nivel de la estructura organizativa:

- La Administración será responsable de las funciones que deleguen, por lo que deberán supervisarse de forma periódica y, en caso de desviaciones, efectuar los ajustes pertinentes.
- Las Jefaturas deberán emitir instrucciones escritas, a través de las herramientas tecnológicas u otras utilizadas por la Institución para facilitar al personal el cumplimiento de sus responsabilidades. También, podrán emitirse instrucciones verbales, atendiendo a las necesidades o imprevistos, con el propósito de realizar las actividades de forma oportuna y eficiente.
- El personal deberá cumplir con las instrucciones emitidas por las jefaturas y poseer una adecuada comprensión de:
 1. Los estándares de conducta establecidos para el desempeño de sus funciones;
 2. Los riesgos identificados para el cumplimiento de los objetivos institucionales inherentes a sus funciones;
 3. Las actividades de control aplicables a sus funciones y competencias,
 4. Los canales de comunicación; y
 5. Las actividades de supervisión existentes.

La administración deberá establecer líneas de reporte, es decir quiénes serán los responsables de emitir la información y en qué forma y periodo lo harán.

ÁREA CONTABLE

Todo el personal del departamento de contabilidad debe cumplir con los requerimientos del Código de Ética.

Cada año se deberá llevar a cabo una evaluación del desempeño del departamento, el contador general debe evaluar las habilidades necesarias de su equipo, y la administración evaluará al profesional.

Además del presente manual también se brindará un código de ética para uso de la empresa.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Después de haber establecido un ambiente de control efectivo, la Administración debe evaluar los riesgos que enfrenta la institución para el logro de sus objetivos. Esta evaluación proporciona las bases para el desarrollo de respuestas al riesgo apropiadas. Asimismo, debe evaluar los riesgos que enfrenta la institución tanto de fuentes internas como externas.

Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que estos deben ser gestionados.

La administración por medio de las jefaturas, han definido los objetivos institucionales con suficiente claridad en los diferentes niveles de la estructura organizativa, tomando en cuenta su naturaleza, la normativa aplicable y los riesgos relacionados, los que son consistentes con la misión y visión institucional.

Los objetivos a los que se hace referencia son los objetivos operativos, de información y de cumplimiento que se establecieron al principio de este manual.

Para determinar si los objetivos son pertinentes, se deben considerar al menos los siguientes aspectos:

- Alineación de los objetivos establecidos con las áreas estratégicas;
- Determinación de la tolerancia para cada nivel de riesgo asociado con los objetivos;
- Armonización de los objetivos establecidos con la normativa aplicable;
- Establecimiento de los objetivos en términos específicos, medibles, observables, realizables y relevantes; y
- Objetivos relacionados con los diferentes niveles de la organización.

Objetivos operativos.

La administración debe establecer y plasmar directrices generales en un

Plan Estratégico Institucional conocido como PEI, basados en la misión, visión y valores que condicionan las acciones que se llevarán a cabo para la mejora de las actividades y el desempeño institucional.

La administración puede apoyarse en la elaboración e implementación de un Plan de Acción Anual que contenga las metas y actividades de cada área función de los objetivos establecidos.

Los riesgos, constituyen la probabilidad de ocurrencia de hechos internos o externos que pueden impedir el logro de los objetivos institucionales, por lo que cada tres años deberán ser identificados y analizados, para establecer mecanismos efectivos que permitan enfrentarlos, a fin de mitigar su impacto.

Gestión de Riesgos

Los riesgos se gestionan considerando los aspectos siguientes:

- Identificación de los riesgos;
- Análisis de los riesgos; y
- Determinación e implementación de acciones para mitigar su impacto.

Identificación de Riesgos

El proceso de identificación de riesgos es integral, en el que se consideran las interacciones significativas de recursos, servicios e información. Los riesgos son generados internamente y por el entorno próximo y remoto de la Institución.

Los riesgos internos que podrían afectar a la Institución se pueden generar en áreas como:

- Infraestructura;
- Estructura organizativa;
- Administrativa
- Talento humano;
- Compras
- Ventas
- Contabilidad

Los riesgos externos pueden ser

- Medio Ambientales;
- Regulatorios;
- Globales o regionales;
- Políticos y sociales; y
- Tecnológicos.

Análisis de Riesgos

La Administración, efectuará el análisis de riesgos después de identificarlos, tanto a nivel de la entidad como del entorno próximo y remoto. Este proceso, deberá incluir la evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que

causaría y su importancia para la consecución de los objetivos, mediante tres variables:

- Probabilidad: se refiere a la posibilidad de ocurrencia de un riesgo.
- Impacto: se refiere a pérdida de activos y tiempo, disminución de eficiencia y eficacia de las actividades, los efectos negativos en los recursos humanos y alteración de exactitud de la información de la entidad, entre otras. El impacto, deberá estar expresado en términos cuantitativos.
- La velocidad del riesgo: se refiere a la rapidez con la que el impacto se evidenciará.

Con las variables antes descritas se puede construir una matriz de riesgos, para determinar los prioritarios, pero se debe considerar la persistencia dado que no existe forma de reducir los riesgos a cero.

Determinación e implementación de acciones para mitigar el riesgo.

Una vez analizados los riesgos, la administración por las jefaturas, definirán las acciones para su administración y mitigación. Será necesario establecer un nivel de tolerancia al riesgo, para proporcionar a la administración la seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Evaluación del Riesgo de Fraude

La administración al evaluar los riesgos, considerará la probabilidad de ocurrencia de fraude que pueda impedir la consecución de los objetivos.

Para este fin, deberá considerar los posibles actos de corrupción de empleados, de los proveedores de bienes y servicios u otros interesados.

Cambios que afectan el Sistema de Control Interno

La administración por medio de las jefaturas, identifica, analiza y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente el sistema de Control Interno. Este proceso es desarrollado paralelamente a la evaluación de riesgos, estableciendo los controles para identificar y comunicar los cambios que puedan afectar los objetivos de la Institución. Estos podrían referirse a lo siguiente:

- Ambiente externo;
- Medioambiente;
- Asignación de nuevas funciones a la entidad o al personal;
- Adquisiciones y ventas de activos;
- Cambios en las leyes y disposiciones aplicables;
- Cambios en el liderazgo, en la administración, actitudes y filosofía; y
- Nuevas tecnologías de información y comunicación.

ÁREA CONTABLE

REDPHONE. S.A. DE C.V., puede hacer uso de cuatro reportes que se detallan a continuación, los cuales en su mayor parte son generados por el profesional de la contaduría.

Reporte Financiero Externo.

- Estados Financieros.
- Declaraciones tributarias.
- Distribucion de utilidades.
- Ratios financieros

Reporte no Financiero Interno

- Memoria de labores.
- Plan estrategico o plan de accion.
- Informe de control interno

Reporte Financiero Interno.

- Control financiero mensual.
- Flujo de caja.
- Reportes de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- Cierres de estados financieros mensuales

Reporte no Financiero Externo

- Reportes de mercadeo.
- Encuestas de satisfacción del cliente.

El profesional de la contaduría debe verificar que los reportes financieros internos y externos cumplan con los estándares contables aplicables, el contador debe establecer una materialidad y un nivel de tolerancia ante posibles riesgos.

Para los reportes no financieros internos y externos se debe evaluar si los dichos reportes cumplen con los estándares y marcos externos establecidos, si se consideran los niveles de precisión requeridos y si reflejan las actividades de la entidad.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control incluyen políticas y procedimientos que contribuyan a la mitigación de riesgos y asegurar que las operaciones se están llevando a cabo de forma eficiente y así mismo dar cumplimiento a los objetivos. Las actividades de control pueden ser preventivas o de detección, se llevan a cabo en todos los niveles de la entidad, en las diferentes fases de los procesos, sin dejar a un lado el entorno tecnológico. La Administración de REDPHONE, S.A. DE C.V., deberá establecer y verificar que se realicen las principales actividades de control por área que a continuación se detallan:

ÁREA DE COMPRAS.

El responsable de realizar las compras de mercadería es el jefe de compras y la autorización de las compras está a cargo de la administración de "REDPHONE, S.A DE C.V".

1. Requisición y autorización de compras

El jefe de compras deberá elaborar la requisición de compra de acuerdo a los productos solicitados para la venta, detallando en el documento las cantidades y la descripción de los productos que se requieren, esta se enviará a la administración para ser autorizada por medio de firma y sello.

Una vez aprobada por la administración se quedará con el triplicado, emitirá el duplicado al encargado de bodega y el original para el jefe de compras.

➤ **Poseer un listado de proveedores**

Es recomendable para efectos de tener diversas opciones en la adquisición de productos tener un listado de proveedores que distribuyan los insumos y productos que son adquiridos frecuentemente, dicho listado deberá contener:

- Dirección del proveedor,
- Numero de contacto,
- Forma de pago y
- Correo electrónico.

➤ **Cotizaciones para la adquisición de productos**

Antes de realizar un pedido de productos el jefe de compras debe conocer los precios que ofrecen los proveedores que le distribuyen los insumos y la calidad de estos. Comparar y elegir la mejor cotización favorable para la entidad, según

calidad, precio y forma de pago del bien o servicio. Se recomienda al menos realizar tres cotizaciones para la adquisición de productos.

Luego de ser aprobada por el supervisor de compras, será aprobada por el gerente y luego llevarla al área de contabilidad para proceder con el respectivo desembolso.

➤ **Orden de compra y pedido al proveedor**

El Supervisor de compras deberá llenar un formulario denominado orden de compra donde se debe especificar la cantidad, descripción del producto y fecha de requisición; posteriormente, debe enviarla al proveedor para que proporcione el bien o servicio en la fecha estipulada en la orden.

2. Almacenamiento y control

➤ **Revisión de mercadería al ingresar a la bodega**

El encargado de bodega al momento de recibir la mercadería debe asegurarse que los productos que se adquieran sean de la calidad, cantidad, características y especificaciones descritas en la orden de compra, que deberá plasmarlo en un informe de recepción.

El informe de recepción deberá contener las cantidades recibidas de menos y las dañadas o de inferior calidad, para evitar que estas sean facturadas y para efectuar los reclamos al proveedor.

Además, el encargado de bodega deberá firmar los documentos que respaldan las compras y enviarlos a contabilidad para su respectivo registro.

En los casos de devolución de mercancías a los proveedores, se les pedirá los documentos que respalden las devoluciones para efectuar los ajustes a las cuentas.

➤ **Responsabilidad de la custodia del inventario**

La salvaguarda de los insumos y productos debe delegarse a un empleado que se responsabilice de su custodia, y que además tenga como función emitir informes sobre los productos en existencias, los productos dañados y aquellos productos obsoletos o de lento movimiento.

➤ **El encargado de bodega no debe ocupar otro cargo dentro de la empresa.**

El inventario es el activo más valioso para la REDPHONE, S.A. DE C.V., esta debe procurar que la custodia sea realizada de la mejor forma para ello el encargado de bodega no debe tener otras obligaciones que no estén relacionadas con la salvaguarda del inventario.

➤ **Restricción del acceso a las bodegas para los empleados.**

Para evitar que se den extravíos de insumos y productos, el jefe de compras debe asegurarse que las instalaciones donde almacenan los productos estén en un lugar cerrado y del acceso restringido para el resto del personal, a menos que sea necesario su ingreso a las instalaciones y que su ingreso sea autorizado por el mismo.

➤ **Registro del inventario**

El responsable de contabilidad creará un registro de control de inventario que contenga:

- Nombre del producto,
- Fecha,
- precio unitario,
- Entrada y salida de productos;

Este control con el fin de evitar que se den faltantes y/o robos de mercadería.

➤ **Salida de productos de la bodega debe estar amparada por una solicitud debidamente autorizada.**

Se deberá elaborar una solicitud de productos a bodega con el fin de que el empleado encargado de bodega tenga la certeza que los productos solicitados son realmente pedidos para su venta, el cual debe contener nombre y firma del solicitante; así mismo se establecerá de forma detallada tipo, cantidad, motivo y valor de la salida de insumo o producto.

Dicha solicitud de productos a bodega debe tener la firma de autorizado del jefe de compras para proceder a la salida de inventario.

Verificar periódicamente las instalaciones donde almacenan los insumos y productos.

El encargado de bodega debe verificar periódicamente que las instalaciones donde almacenan los inventarios sean las más adecuadas, para ello debe tomar

en cuenta que las instalaciones estén cerradas, libres de humedad y calor que puedan provocar el deterioro de los productos.

➤ **Sistema de control de inventarios**

Se debe establecer el método para evaluar el inventario el cual deberá ser el mismo de un periodo con respecto a otro, para tener parámetros que permitan a la administración tomar decisiones sobre la distribución de un determinado producto y cumplir con las obligaciones que establece el Código Tributario. Por el tipo de inventarios que manejan es recomendable que apliquen el método de primeras entrada, primeras salidas (PEPS).

➤ **Realizar recuento físico del inventario**

Se debe realizar un recuento físico de las existencias por lo menos 1 vez al mes, cuidando que todos los productos sean tomados en cuenta a fin de determinar el valor total real y confrontarlo con los saldos reflejados en contabilidad, y determinar si existe diferencia. El realizar el recuento físico con más frecuencia brindará un mayor nivel de confiabilidad en los saldos, así como también en los controles que aplicará después de los resultados obtenidos y podría contribuir a detectar problemas de forma más oportuna y solventarlos a tiempo.

El recuento físico se debe realizar bajo la supervisión del administrador con el objetivo de evitar el sesgo.

➤ **Determinar responsabilidades sobre diferencias entre recuento físico y lo contabilizado**

La administración establecerá a quien se asignará el monto total o parcial del cargo, en el caso que sean los empleados los responsables de dichas pérdidas o faltantes, de no determinarse responsable la empresa lo asumirá.

Para el caso de las importaciones realizadas por REDPHONE, S.A. DE C.V deberá efectuarse:

En el trámite Aduanero, se deberá realizar la declaración para importar las mercancías o pagar los impuestos correspondientes:

- Declaración de Oficio o
- Declaración Auto determinada o transmitida.

1. Presentación ante la Aduana del medio de transporte en el que se mueve la carga o las mercancías.

Al momento de llegar a las fronteras terrestres o puntos de ingreso como las Aduanas Marítimas o Aéreas lo primero que debe hacer es notificar a la Autoridad Aduanera.

2. Recepción del medio de transporte y mercancías.

La administración o delegación de aduana, recibe físicamente el medio de transporte para efectuar la descarga y recepción de los bultos que han sido

manifestados, según sea el caso y procede de acuerdo a la Aduana correspondiente.

3. Recepción de las mercancías

Durante la recepción de la mercancía puede resultar faltante o sobrante de mercancías en el caso de ser así procederá de conformidad a lo siguiente:

- El funcionario designado, deberá dejar constancia de sus actuaciones y registros en el sistema informático (manifiesto electrónico) o en el documento de recepción de la carga o descarga (Manifiesto de Carga o Declaración de Tránsito), especialmente en lo relativo a la identificación, las cantidades de unidades de transporte, mercancías o bultos descargados, sus números de marchamo, sello o precinto, las diferencias de lo recibido en relación con el manifiesto de carga, así como la hora y fecha.
- La Aduana o Delegación de Aduana, notificará al Transportista por medio de Acta de Recepción de Carga, el sobrante o faltante encontrado, otorgando un plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de la finalización de la descarga, sea en el puerto de arribo o en otro lugar habilitado para la recepción de la carga o de la notificación del documento de recepción de la misma, en el que se hará constar la diferencia detectada.

- Transcurrido dicho plazo, sin que se hubiere justificado las diferencias, se promoverán las acciones legales que corresponda iniciando el procedimiento administrativo sancionador.
- Para el caso del reconocimiento de los faltantes, la legislación aduanera establece las justificaciones que pueden ser presentadas o invocadas, señalando que únicamente aplicará en los siguientes casos:
 1. No fueron cargadas en el medio de transporte
 2. Fueron pérdidas o destruidas durante el viaje.
 3. Fueron descargadas por error en lugar distinto al manifestado.
 4. No fueron descargadas del medio de transporte.

Para el caso de los sobrantes, de igual manera, la legislación establece que deberá demostrar, según sea el caso:

1. Que fueron descargadas por error o hicieron falta en otro puerto.
2. Existan errores en la información transmitida, siempre que las mercancías sean de la misma clase y naturaleza a las manifestadas.

4. Recepción de los documentos

- El Servicio Aduanero recibe la Declaración de Mercancías o Formulario Aduanero Único Centro Americano (FAUCA) y los documentos adjuntos sobre los cuales se ha sustentado la Declaración realizada

(Factura comercial, documentos de transporte, visas, permisos, etc.), con el propósito de autorizar la operación de importación y que sea liberada por la Aduana.

- La presentación de los documentos será de forma personal, en el caso que se opte a realizar la importación bajo la modalidad de Declaración de Oficio, o lo por medio de un tercero mediante la Declaración de Mercancías auto determinada o transmitida, será el Agente de Aduanas o el Apoderado Especial Aduanero, quien efectuará todos los trámites ante el Servicio de Aduanas, y solamente en casos muy específicos requerirá de la presencia del consignatario o destinatario de las mercancías.
- En todo caso se pueden transmitir de forma anticipada la Declaración de Mercancías y pagar los tributos antes del arribo del medio de transporte a las fronteras, siendo uno de los beneficios que puede desde el momento del arribo a la frontera la selectividad, y en el caso que se genere como resultado Levante Automático o Verde como se le conoce comúnmente, las mercancías quedan a disposición del usuario desde ese momento, sin la necesidad que sean revisadas o inspeccionadas por parte de los funcionarios de Aduanas.

5. Selectividad

Todas las Declaraciones de Mercancías son sometidas al análisis de Gestión de Riesgos o al proceso de selectividad como se conoce comúnmente.

➤ **Selectividad Verde (Levante Automático)**

Si en el análisis de gestión de riesgos, se determina que no serán sometidas a revisión, estas quedarán listas para ser retiradas por el usuario o consignatario de las mercancías, permitiendo el retiro de las mercancías hacia las bodegas del importador.

➤ **Selectividad Amarilla (Análisis o Revisión Documental)**

El Servicio Aduanero realiza una revisión detallada de la Declaración de Mercancías y toda la documentación de soporte. Si todo está correcto se autoriza el levante de las mercancías; caso contrario, las mercancías serán destinadas a una verificación inmediata (Selectividad Roja).

➤ **Selectividad Roja (Verificación Inmediata o Revisión Física)**

Faculta al servicio aduanero para la realización de la revisión física de las mercancías a fin de comprobar el correcto cumplimiento de la legislación aduanera. De estar todo correcto, se procede al levante de las Mercancías; caso contrario, se inicia el Proceso Administrativo para Casos de Liquidación Oficiosa de Tributos y Aplicación de Sanciones conforme lo dispuesto en la Ley Especial para Sancionar Infracciones Aduaneras y la Ley de Simplificación Aduanera. En caso de que se determine que procede la revisión física de las

mercancías, las mismas deben de prepararse por parte del declarante para que sean verificadas.

ÁREA DE VENTAS

➤ Personal de ventas.

Se recomienda capacitar al personal encargado de ventas por lo menos 1 vez cada tres meses, en cuanto a la importancia de la documentación fiscal emitida por la empresa, sean estos Comprobantes de crédito fiscal o facturas a consumidores finales.

➤ Asignación de documentos y control de ventas.

Se deberá llevar un control en una hoja de cálculo donde se detalle, la fecha, documento fiscal emitido, el correlativo de dicho documento, venta realizada sin IVA, detalle del IVA, total de venta, nombre del vendedor, el control será entregado de forma diaria al departamento de contabilidad.



FECHA	DOCUMENTO	No. DE DOCUMENTO	VENTA	IVA	VENTA TOTAL	NOMBRE DEL VENDEDOR
01/12/2019	CCF	10	\$ 100.00	\$ 13.00	\$ 113.00	RENNÉ ABARCA
02/12/2019	CCF	11	\$ 150.00	\$ 19.50	\$ 169.50	ABIGAIL GÓMEZ
03/12/2019	CCF	12	\$ 200.00	\$ 26.00	\$ 226.00	EUNICE HERNÁNDEZ
04/12/2019	CCF	13	\$ 250.00	\$ 32.50	\$ 282.50	EUNICE HERNÁNDEZ



REDPHONE, S.A. DE C.V.

FECHA	DOCUMENTO	No. DE DOCUMENTO	VENTA	IVA	VENTA TOTAL	NOMBRE DEL VENDEDOR
01/12/2019	FACTURA	1001	\$ 88.50	\$ 11.51	\$ 100.01	RENNÉ ABARCA
02/12/2019	FACTURA	1002	\$ 176.99	\$ 23.01	\$ 200.00	ABIGAIL GÓMEZ
03/12/2019	FACTURA	1003	\$ 221.24	\$ 28.76	\$ 250.00	EUNICE HERNÁNDEZ
04/12/2019	FACTURA	1004	\$ 265.49	\$ 34.51	\$ 300.00	EUNICE HERNÁNDEZ

➤ **Métodos de pago.**

REDPHONE, S.A. DE C.V., debe estipular los medios por los cuales serán cobradas las ventas que se efectúen, sean cobros en efectivo, tarjetas de crédito o débito, transferencias bancarias o cheques.

Se implementarán controles minuciosos para los cobros en efectivo y se deberá remesar a una sola cuenta bancaria para mayor control.

Cuando los clientes paguen por medio de transferencias o cheques, se deberá hacer contacto con el contador general para que verifique las cuentas bancarias y confirme que en efecto se haya realizado el abono y también que realice las reservas de cheques en caso se haya ocupado esta modalidad.

Cualquier anomalía o diferencia en cuanto a cobros y facturación deberá ser corregida a más tardar 24 horas posterior al cierre diario realizado, los responsables de solventar las posibles irregularidades será el supervisor de ventas y el vendedor correspondiente.

➤ **Encargados de facturar.**

Dependiendo de la conformación de equipos de ventas, se delegará a una persona en específico que llene los documentos, antes de trasladar dicha documentación deberá ser revisada por el encargado del área de ventas quién dará fe de la veracidad de la información además de ello deberá realizar el cruce con las remesas de efectivo o verificación en los mecanismos que se utilicen para realizar el cobro por tarjetas de crédito o débito, con el objeto de cuadrar las ventas diarias.

➤ **Errores en la documentación.**

Los errores en el llenado de la documentación serán responsabilidad del Supervisor de ventas.

ÁREA CONTABLE.

En el ambiente de control se observó la importancia de delegar responsabilidades entre los miembros de la organización para la consecución de los objetivos.

A continuación, se detallan las actividades específicas que se designaran tanto para el contador general como para el auxiliar.

Cada fecha 5 de mes deberán presentarse los cierres mensuales a la Administración y Alta gerencia, dicho cierre contendrá:

- Estado de resultados mensual.
- Estado de situación financiera mensual.
- Flujo de caja acumulado del mes.
- Proyección del siguiente mes.
- Conciliaciones.

El responsable de cumplir con la fecha establecida es únicamente del profesional de la contaduría quien estará consiente de la sanción en caso de incumplimiento.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La entidad debe contar con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control.

Los datos pertinentes a cada sistema de información no solamente deben ser identificados, capturados y procesados, sino que este producto debe ser comunicado al recurso humano en forma oportuna para que así pueda participar en el sistema de control. La información por lo tanto debe poseer unos adecuados canales de comunicación que permitan conocer a cada uno de los integrantes de la organización sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Control y Uso de Formularios Pre-numerados

Los formularios que impliquen el manejo o utilización de recursos materiales o financieros, serán numerados al momento de la impresión y su uso se controlará permanentemente. Se controlarán los comprobantes, formularios y otros documentos que registran transferencias, adquisición, venta o uso de recursos financieros o materiales, incluyendo aquellos que se emitan por medios automatizados. Los documentos inutilizados por errores o cualquier otra razón, deberán anularse y archivarse el juego completo para mantener su secuencia numérica. Las existencias de comprobantes, formularios y cualquier documento en blanco deben estar al alcance solo de personas autorizadas.

2. Documentación de respaldo

Toda operación o transacción financiera o administrativa deber tener la suficiente documentación que respalde y justifique. Los documentos de respaldo justifican e identifican la naturaleza, finalidad y resultado de la operación y contienen los datos suficientes para su análisis.

3. Archivo de Documentación de respaldo

La documentación escrita e informatizada que respalda las operaciones financieras o administrativas, especialmente los comprobantes de contabilidad, será archivada siguiendo un orden lógico y acceso controlado y protegido. Asimismo, deberá mantenerse durante el tiempo que las disposiciones legales

determinen. La aplicación de procedimientos adecuados para el manejo de los archivos permite su adecuado ordenamiento y custodia, así como la ubicación rápida de la documentación y su mejor utilización. Se deberá prever sistemas que permitan salvaguardar y proteger los archivos, contra incendios, robos o cualquier otro siniestro. De acuerdo al Código Tributario de El Salvador vigente, en su artículo 147, se deberá resguardar la información por un periodo de diez años.

La administración se encargará de establecer y mantener líneas fluidas y recíprocas de comunicación en todos los niveles de la organización.

Las líneas de comunicación son los canales que emplean las empresas para lograr entendimiento o intercambio de información entre todas sus unidades, utilizando terminología uniforme y clara. Buenas líneas de comunicación facilitan mantener óptimas relaciones humanas.

4. Canales de comunicación

La administración y las jefaturas, deben utilizar los métodos adecuados de comunicación, tomando en cuenta el receptor, la naturaleza de la comunicación, el costo, las implicaciones regulatorias y demás factores, siendo estos:

- Memorandos
- Correo electrónico
- Acuerdos

- Actas
- Carteleras
- Reuniones de trabajo
- Mensajes de texto
- Redes sociales
- Publicaciones y
- Videoconferencias.

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN

La supervisión, implica la realización de evaluaciones continuas e independientes a todos los procesos, para determinar si los componentes del Sistema de Control Interno, incluidos los controles para verificar el cumplimiento de los principios de cada componente, están presentes y funcionando adecuadamente, con el fin de asegurar la mejora continua y vigencia del sistema.

El Sistema de Control Interno debe ser flexible para permitir reaccionar a los cambios y adaptarse a las circunstancias.

Las actividades de supervisión buscan identificar las debilidades del control, así como controles insuficientes o inoperantes para fortalecerlos, eliminarlos o

implantar nuevos. Para lo cual la Administración se encargará de realizar las siguientes actividades:

ÁREA ADMINISTRATIVA

1. Revisar y evaluar el sistema de control interno

Será responsabilidad de la administración de “REDPHONE, S.A DE C.V” desarrollar y supervisar el sistema de control interno.

Para evaluar la calidad del desempeño de la estructura de control interno, se considera lo siguiente:

- Las actividades de supervisión deben ser realizadas continuamente por las jefaturas y por los ejecutores de los procesos en el curso ordinario de las operaciones,
- Implementación de evaluaciones independientes,
- Toma de acciones respecto a deficiencias reportadas en las evaluaciones del Sistema de Control Interno y
- Cada miembro de la organización debe asumir su rol en los diferentes niveles de control.

Las deficiencias detectadas que afecten al Sistema de Control Interno, deben ser informadas oportunamente para garantizar una adecuada toma de decisiones.

Dicho sistema deberá evaluarse por lo menos una vez al año para evitar que este pueda deteriorarse sino se revisa periódicamente.

Corresponde a la administración la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control.

2. Verificar que se realicen evaluaciones en cada una de las áreas.

La evaluación podrá ser realizada por las personas que diariamente efectúan las actividades, por personal ajeno a la ejecución de actividades y combinando estas dos formas.

3. Velar por que se supervise continuamente el sistema de control interno

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados y,
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

El personal de auditoría interna es un factor importante en el sistema de control interno ya que provee los medios de revisión interna de la efectividad y adherencia a los procedimientos prescritos.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la investigación nos llevan a concluir lo siguiente:

- Debido a la recolección de información podemos determinar que la empresa conoce sobre los elementos de un control interno pero los procesos contables no se están realizando de la manera correcta ya que la información no se recibe en los tiempos y formas pre determinadas, y la administración no tiene establecido un detallado control interno de cada área vital para la continuidad del negocio.
- A través de la observación realizada de los procedimientos que se efectúan diariamente en las áreas de ventas y compras se detectaron los pocos e ineficientes controles que se realizan para salvaguardar los productos al momento de entrada y salida de bodega por lo cual se vio la necesidad de realizar capacitaciones al personal a cargo y determinar documentos para el control de sus movimientos.
- Al establecer las áreas y los procesos que se realizan en ellas se detectaron los responsables de cada uno de ellos y los niveles de riesgos que estos poseen. Se detectaron los riesgos de fraude o robo que pueden ocurrir en el área por parte de los empleados como de sujetos externos a través de los programas de auditoria.

RECOMENDACIONES

Luego del desarrollo del presente trabajo y tomando en cuenta la información recolectada en las entrevistas y programas de auditoría interna, se cree oportuno hacer las siguientes recomendaciones:

- Realizar capacitaciones al personal responsable de los procesos de las áreas involucradas con el control interno, dando énfasis a la utilización de un manual de control interno donde se establezcan los procedimientos a seguir según los componentes que brinda COSO III. Se ve la necesidad de realizar capacitaciones al área contable sobre las normativas aplicables, leyes y controles internos útiles a la entidad.
- Debido a las deficiencias detectadas en los controles de entradas y salidas de productos se establecieron procedimientos, documentos y controles con la asignación de los responsables de estos por cada una de las áreas para mitigar los riesgos que puedan ocurrir por el movimiento de productos.
- Al detectar los riesgos más comunes y posibles por las áreas más importantes que se determinaron para la investigación, se detallan en la propuesta los procesos que se pueden realizar para disminuir estos ayudando a la administración y el área contable a tener una mejor información de los procesos, se brindan procedimientos de auditoría interna para la verificación de los procesos y así detectar los puntos con mayores posibilidades de riesgo.

ANEXOS

- **ENTREVISTAS**

1- Entrevista al Administrador



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



GUIA

TEMA: “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN BASE A COSO III, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LAS EM_PRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFONICOS, DEL MUNICIPIO DE NUEVO CUSCATLÁN”.

Dirigido a: Administrador/ Gerente Administrativo

1. ¿La institución posee un organigrama o esquema de organización elaborado? Podría describir la estructura.

Si posee, Gerencia general – Gerente Comercial // Gerente administrativo – RRHH // Contabilidad - departamento de liquidación y bodega - departamento de ventas (canal directo, masivo y segmentado)

Objetivo: Conocer la estructura organizacional de la empresa.

2. ¿Explique cómo funciona el sistema de control interno que posee la empresa?

Existen normas y procesos ya determinados para cada área, forma de facturación, reintegro de caja chica, flojo de inventario, cuadro de cortes de caja, autorizaciones para notas de crédito, entre otros para cada uno de los procesos es solicitado por el encargado del área, aprobado y revisado por el administrador y aplicado por departamento de Guatemala, en algunos procesos donde se involucra gastos y efectivo se pide la revisión de la administración y una autorización de gerencia en Guatemala. En otros solo la autorización y la validación del Gerente Administrativo

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con un sistema de control interno y cómo funciona el sistema de control interno que posee la empresa para ampliar la perspectiva de investigación.

3. ¿En qué metodología está basado el sistema de control interno de la empresa a la cual presta sus servicios?

No se tiene una metodología específica, pero se tienen los controles internos según cada proceso lo requiera dichos controles son verificados y aprobados por personas de diferentes áreas para poder disminuir los riesgos y no centralizar información y que pueda ser vulnerable

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con un sistema de control interno basado en metodología COSO.

4. ¿En este tipo de empresas cuáles pueden ser los riesgos más comunes en los procesos que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa?

Mal manejo de efectivo en caja, faltantes de inventario, créditos falsos, solicitud de notas de crédito falsas, facturas mal elaboradas, gastos en caja chica falsos, pagos de plazas fantasmas en planilla,

mal cálculo de comisiones, impuestos mal declarados, planillas de ISSS y AFP mal estructuradas, entre otros

Objetivo: Conocer los riesgos más comunes en los controles que la institución posee que de alguna manera afecten la consecución de los objetivos y proponer controles en caso no haya, o el mejoramiento de dichos controles.

5. ¿Qué metodología utiliza la empresa para identificar, evaluar y prever riesgos que en un momento dado puedan afectar el normal desarrollo de las actividades en su área dentro de la empresa?

Se cuenta con un departamento de auditoría interna donde se realiza revisiones y evaluaciones de mejora para cada proceso y se miden los puntos de vulnerabilidad, y se realizan mejoras y modificaciones para mejorar y disminuir o eliminar el riesgo

Objetivo: Conocer la metodología que la empresa emplea para identificar evaluar y prever riesgos que en algún momento puedan afectar en el desarrollo de las actividades del área administrativa.

6. ¿Qué acciones o medidas toman para eliminar o reducir dichos riesgos?

No centralizar la información en una sola área, dependiendo de cada área se necesita aprobación o verificación de diferentes departamentos y se involucra a gerencia dependiendo del tipo de riesgo.

Objetivo: Conocer las acciones o medidas que la empresa utiliza para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

7. ¿Qué seguimiento se le da a las fallas o deficiencias en los procesos que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa?

Se debe de resolver de inmediato o en el menor lapso de tiempo dependiendo de la gravedad del caso, pero toda falla o deficiencia en algún proceso debe de ser eliminada.

Objetivo: Conocer el seguimiento y monitoreo que se les da a las fallas o deficiencias en que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa.

8. ¿Cuáles son las herramientas que usted como administrador utiliza para medir el desempeño del personal encargado de cada área, la capacidad instalada de los activos y diferentes bienes de la empresa, la seguridad y resguardo de la información generada por cada departamento especialmente el área administrativa y contable, y el uso de la tecnología?

Reportería diaria, evaluación de resultados, cumplimiento de procesos, inventario de activos fijos, se tienen alarmas de seguridad y monitoreo en tiempo real, cajas fuertes en cada sede, se realizan copias de seguridad en tiempos periódicos en cada departamento, mantenimiento de equipos de cómputo para prevenir fallas.

Objetivo: Identificar las herramientas o instrumentos que el administrador utiliza para evalúa el desempeño de personal de cada área, la capacidad instalada de los activos y diferentes bienes de la empresa, la seguridad y resguardo de la información generada por cada departamento especialmente el área administrativa y contable, y el uso de la tecnología.

9. ¿Qué capacitaciones ha recibido en materia administrativa, contable, tributaria o aduanera recientemente?

Se realizan capacitaciones por medio de contabilidad periódicamente abarcando área contable y tributaria y procesos aduaneros, además se cuenta con área legal y una firma auditoria externa para realizar consultas de cualquier índole.

Objetivo: Determinar si el administrador ha recibido recientemente capacitaciones materia administrativa, contable, tributaria o aduanera recientemente.

10. ¿Qué grado de participación tiene el área administrativa en el proceso contable y como se relaciona con las demás áreas que se encargan de lo tributario y aduanero?

Tiene un porcentaje de participación alto ya que él debe de conocer cuánto se paga de impuestos para solicitar pagos, riesgos de malos procesos en contabilidad, enlaces entre gerencia y recursos humanos, declaración de pagos a empleados (planillas de salarios y comisiones)

Objetivo: Determinar la relación del administrador con las demás áreas para que se pueda llevar un adecuado proceso contable y de cumplimiento tributario y aduanero.

11. ¿Considera que una mejora en los manuales o controles implementados para los procesos en los que usted participa pueden contribuir con el logro de los objetivos de la institución?

¿Por qué?

Siempre las mejoras son buenas ya que muestran vulnerabilidades o fallas en procesos, y que disminuye riesgos.

Objetivo: Identificar si la administración considera necesaria una mejora en los manuales o controles para el área administrativa de la organización.

12. ¿Considera que el disponer de un documento técnico que oriente sobre cómo mejorar el proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero utilizando metodología COSO III, traería beneficios para la empresa y sería de utilidad para usted? ¿Cuáles ventajas?

Sí sería bueno una orientación sobre puntos de mejora para detectar fallas y cerrar las vulnerabilidades, disminuir riesgos y cumplimiento sobre las leyes contables

Objetivo: Conocer las ventajas que puede traer el contar con una herramienta para mejorar el proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero utilizando metodología COSO III.

2- Entrevista al Contador general



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



TEMA:

“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN BASE A COSO III, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFONICOS, DEL MUNICIPIO DE NUEVO CUSCATLÁN ”.

GUIA

Dirigido a: Contador General

1. **¿La institución para la que usted presta su servicio posee un sistema de control interno establecido para su departamento?**

Posee pequeños pasos de control interno

Objetivo: Conocer si la empresa tiene un control interno establecido para el departamento de contabilidad y conocer más sobre la relación que posee este departamento con los demás.

2. **Podría explicarnos ¿cuál es el proceso contable que se realiza en la empresa?**

Se recolecta toda la información proveniente de los diferentes departamentos de la empresa, de compras, ventas, planillas, y se ingresan en el sistema contable que se tiene, previo al cierre contable se procede a realizar todas las provisiones procurando que no quede ningún gasto fuera del mes que le corresponde, se concilian los bancos, se concilian las cuentas por pagar a los proveedores y las cuentas por cobrar de los clientes, se realiza

los estados financieros mensuales los cuales deben ser aprobados por la administración y la información que resulta es utilizada para la elaboración y presentación de declaraciones de impuestos mensuales.

Objetivo: Conocer cómo se realiza cada paso del proceso contable para la obtención de información en el departamento contable.

3. ¿Usted conoce sobre la metodología sobre el cual está basado el control interno de la empresa para la cual labora y cuáles son los principios en que se basan para realizarlo?

Según sé no hay una metodología establecida, son pequeños controles estructurados para las actividades diarias.

Objetivo: Identificar el nivel de conocimiento del contador sobre la metodología de control interno utilizado en la entidad para medir la oportunidad de mejora de este.

4. ¿Le es de utilidad en los procesos contables, el control interno establecido por la entidad en las diferentes áreas que presentan relación con este departamento?

Si es de utilidad, aunque hasta cierto punto creo que existe confusión para ciertos departamentos debido a que no logramos completar toda la información al final del mes.

Objetivo: Conocer si el contador hace uso de los controles establecidos para realizar los registros por las actividades de la empresa.

5. ¿Cuáles son las áreas más importantes que generan información sensible que es procesada en contabilidad?

Las áreas más sensibles son el área de compras y ventas, son las que más información y documentación remiten a nuestro departamento.

Objetivo: Conocer cuáles son las áreas que generan información de importancia de la empresa que brindan reporte de utilidad.

6. ¿Cuáles son los elementos que toma en consideración para llevar a cabo la medición y reconocimiento inicial de las operaciones?

Los costos que presenta el producto y los gastos considerables que se incurrieron en este.

Objetivo: identificar cual es la información importante que necesita el área para el reconocimiento inicial de las actividades.

7. ¿En qué casos puede presentarse la necesidad de efectuar una medición posterior?

La empresa no posee activos que necesiten una medición posterior.

Objetivo: Identificar si el contador posee conocimiento sobre esta etapa del ciclo contable.

8. ¿Qué tipo de información se revela en los Estados Financieros a través de notas explicativas?

Distribución de utilidades, compra de vehículos.

Objetivo: Conocer la información de relevancia que presenta la empresa.

9. ¿Qué tipos de riesgos considera que pueden presentarse en el área contable que puedan afectar en sus labores?

Declarar impuestos con información falsa.

Presentar información incorrecta en los estados financieros.

Objetivo: Identificar los riesgos que se pueden presentar en el área contable que darán una dificultad para el registro.

10. ¿La entidad posee una metodología que permita detectar riesgos en su área?

Los responsables del área contable tienen la obligación verificar que la información que se presenta en los reportes de cada área relaciona por lo que se realiza una revisión de muestras.

Objetivo: Conocer si la empresa posee una metodología que tenga como función poder detectar posibles riesgos que afecten de manera directa e indirectamente el área contable.

11. ¿Qué acciones o medidas son aplicadas para la disminución de estos riesgos?

Se recibe reportes de las distintas áreas de manera semanal para su previa revisión, se realizan capacitaciones a los empleados del área de ventas sobre facturación y la forma más óptima de realizar los reportes de estos.

Objetivo: Conocer si la empresa cuenta con medidas que se puedan implementar para disminuir posibles riesgos que afecten a la entidad.

12. ¿Qué capacitaciones se han recibido con relación al tema contable, tributario y aduanero recientemente?

No se reciben capacitaciones.

Objetivo: Conocer la magnitud de conocimiento que posee el contador en relación a la actualización de normativas y leyes.

13. ¿De qué manera interactúa el área contable con las demás áreas de la empresa, para poder llevar a cabo un adecuado proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero?

Se tiene una relación directa ya que se realizan capacitaciones para a estas áreas, se tiene un plan de trabajo donde se interactúa con todas las áreas de mayor importancia.

Objetivo: Conocer la relación que presentan todas las áreas para el tránsito de información y los métodos que se utilizan.

3- Entrevista al Supervisor de Compras



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



GUIA

TEMA: “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN BASE A COSO III, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFONICOS, DEL MUNICIPIO DE NUEVO CUSCATLÁN”.

Dirigido a: Supervisor de Compras

1. Explique brevemente cual es el proceso de compras que realiza la empresa.

- Se conoce la necesidad que presenta una sede o departamento,
- Se solicita autorización al administrador general presentando cotizaciones,
- Si se acepta el gasto se compra o se solicita realizar el servicio,
- Se solicita a la administración el trámite para el pago,
- Se paga el bien o servicio.

Objetivo: Conocer el proceso de compras que realiza la empresa, para determinar la correlación en cada fase, detectar puntos de mejora y formular sugerencias.

2. ¿Podría explicar las políticas de compras adoptadas por la empresa?

Las políticas que se poseen es solo la aceptación del gasto por parte de la administración.

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con políticas de compras que garantice objetividad, transparencia y excelencia en el proceso de compra y lograr una óptima gestión en términos de eficiencia para satisfacer el objetivo perseguido en la compra.

3. ¿Explique cómo funciona el sistema de control interno que posee la empresa aplicado al área de compras?

La empresa no posee un control interno por las compras realizadas, todo el control por compras lo realizan los administradores.

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con un sistema de control interno y cómo funciona el sistema de control interno que posee la empresa aplicado al área de compras para ampliar la perspectiva de investigación.

4. ¿En este tipo de empresas cuales pueden ser los riesgos más comunes en el proceso del área de compras que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa?

- El gasto incurrido por la compra puede ser más alta por convenio entre el proveedor y la persona que proporciona la cotización de la compra.
- No se puede comprobar si se realizó el servicio.

Objetivo: Conocer los riesgos más comunes en los controles que la institución posee que de alguna manera afecten la consecución de los objetivos y proponer controles en caso no haya, o el mejoramiento de dichos controles.

5. ¿Qué metodología utiliza la empresa para identificar, evaluar y prever riesgos que en un momento dado puedan afectar el normal desarrollo de las actividades en su área dentro de la empresa?

Se controla a través de los responsables de cada área o grupo, delegando responsabilidades a personas de confianza y verificando si las necesidades son reales.

Objetivo: Conocer la metodología que la empresa emplea para identificar evaluar y prever riesgos que en algún momento puedan afectar en el desarrollo de las actividades del área administrativa.

6. ¿Qué acciones o medidas toman para eliminar o reducir dichos riesgos?

La persona responsable de solicitar la realización de una compra debe presentar prueba de las necesidades de estas y una persona encargada de la alta administración debe aprobar el pago de ellos.

Objetivo: Conocer las acciones o medidas que la empresa utiliza para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

7. ¿Qué seguimiento se le da a las fallas o deficiencias en los procesos que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa?

Se busca un mejor punto para la revisión de estos antes de la aceptación del pago.

Objetivo: Conocer el seguimiento y monitoreo que se les da a las fallas o deficiencias en que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa.

8. ¿Qué capacitaciones ha recibido relacionadas con la función de compras y las materias contable, tributaria o aduanera recientemente?

No se reciben capacitaciones en la empresa relacionadas con estos temas.

Objetivo: Determinar si el supervisor de compras ha recibido recientemente capacitaciones con la función de compras y las materias contable, tributaria o aduanera recientemente.

9. ¿Qué grado de participación tiene el área de compras en el proceso contable y como se relaciona con las demás áreas que se encargan de lo tributario y aduanero?

Se tiene una gran participación ya que esta área realiza la gestión en algunas ocasiones para la empresa de pagos y como área de compras se debe de realizar un reporte de lo comprado para poder tener un mejor control de lo que se realiza en la empresa.

Objetivo: Determinar la relación del supervisor de compras con las demás áreas para que se pueda llevar un adecuado proceso contable y de cumplimiento tributario y aduanero.

**10. ¿Considera que una mejora en los manuales o controles implementados para los procesos en los que usted participa pueden contribuir con el logro de los objetivos de la institución?
¿Por qué?**

Si ya que con esto podríamos conocer mejor los puntos que se deben mejorar en el área y en otras para evitar los contratiempos en la entrega de reporteria.

Objetivo: Identificar si la administración considera necesaria una mejora en los manuales o controles para el área administrativa de la organización.

11. ¿Considera que el disponer de un documento técnico que oriente sobre cómo mejorar el proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero utilizando metodología COSO III, traería beneficios para la empresa y sería de utilidad para usted? ¿Cuáles ventajas? Sí, porque daría un enfoque de como presentar la información al área contable y se evitaría realizar compras innecesarias.

Objetivo: Conocer las ventajas que puede traer el contar con una herramienta para mejorar el proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero utilizando metodología COSO III.

4- Entrevista al Supervisor de Ventas



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



TEMA:

“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN BASE A COSO III, PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO CONTABLE Y EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO Y ADUANERO DE LAS EMPRESAS INTERMEDIARIAS DEDICADAS A LA VENTA DE PRODUCTOS TELEFONICOS, DEL MUNICIPIO DE NUEVO CUSCATLÁN”.

GUIA

Dirigido a: Supervisor de Ventas

1. ¿Explique brevemente cual es el proceso de realización de una venta y todos los pasos que conlleva (facturación, realización de reportes)?

- Se realiza una factura o ccf por el producto vendido,
- Se entrega en oficinas o departamento de ventas el producto no vendido y el efectivo del producto facturado para ser depositado,
- Se revisa que se tenga el dinero exacto al producto faltante,
- Se registra las facturas o ccf en cuadro de ventas para luego enviar reporte a contabilidad.

Objetivo: Conocer el proceso que conlleva la realización de una venta desde los puntos de entrega del producto hasta la manera en que se generan los reportes.

2. ¿Podría explicar las políticas de ventas adoptadas por la empresa?

- Se tiene un listado de clientes por vendedor para que no se tenga competencia
- Se debe de facturar de manera periódica

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con políticas de ventas que garantice objetividad, transparencia y excelencia en el proceso de ventas y lograr una óptima gestión en términos de eficiencia para satisfacer el objetivo perseguido en la venta

3. ¿Explique cómo funciona el sistema de control interno que posee la empresa aplicado al área de ventas?

No se posee un sistema en este momento, solo se tiene el control de facturar todo lo vendido en el día para el cuadro del producto vendido.

Objetivo: Identificar si la empresa cuenta con un sistema de control interno y cómo funciona el sistema de control interno que posee la empresa aplicado al área de ventas para ampliar la perspectiva de investigación.

4. ¿En este tipo de empresas cuales pueden ser los riesgos más comunes en el proceso del área de ventas que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa?

- No se realicen la facturación de las ventas diarias,
- Existe la probabilidad de perder el documento físico,
- El reporte de ventas no presente las ventas totales.

Objetivo: Conocer los riesgos más comunes en los controles que la institución posee que de alguna manera afecten la consecución de los objetivos y proponer controles en caso no haya, o el mejoramiento de dichos controles.

5. ¿Qué metodología utiliza la empresa para identificar, evaluar y prever riesgos que en un momento dado puedan afectar el normal desarrollo de las actividades en su área dentro de la empresa?

Objetivo: Conocer la metodología que la empresa emplea para identificar evaluar y prever riesgos que en algún momento puedan afectar en el desarrollo de las actividades del área administrativa.

6. ¿Qué acciones o medidas toman para eliminar o reducir dichos riesgos?

Auditoria de mercadería por medio de series, conteo de efectivo y verificación de boletas, arqueo de rutas y validación de créditos.

Objetivo: Conocer las acciones o medidas que la empresa utiliza para mitigar o reducir los riesgos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

7. ¿Qué seguimiento se le da a las fallas o deficiencias en los procesos que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa?

El seguimiento de cada falla se da por parte del departamento de riesgos y auditoria hasta que dicha falla o deficiencia sea eliminada y se cree un proceso que no permita que dicha falla sea repetitiva.

Objetivo: Conocer el seguimiento y monitoreo que se les da a las fallas o deficiencias en que afectan de cierta forma la consecución de los objetivos de la empresa.

8. ¿Se tiene una persona responsable de realizar un reporte diario sobre las funciones de ventas?

Si, los operativos de cada sede son los encargados de enviar el dato de venta por cada producto y por cada canal.

Objetivo: Determinar los responsables de realizar informes por las operaciones realizadas por ventas diarias.

9. ¿Según el ciclo del efectivo, puede detallarnos cuál es el proceso que se realiza desde el momento de generar una venta hasta llevar a cabo el cobro de la misma y además que grado de participación usted tiene en esta serie?

Venta del producto, cobro del producto, depósito del efectivo a cuenta de la empresa, mi participación en este proceso es eventual solo cuando una ruta pide apoyo en ir a depositar ya que va atrasado en su ruta.

Objetivo: Conocer los procesos que realizan los vendedores según el ciclo de efectivo y la participación que presenta el supervisor.

10. ¿El personal de ventas recibe capacitaciones acerca del correcto llenado de los documentos y de la importancia que tienen los mismos?

Si, se tienen capacitaciones en matinales con el equipo de ventas.

Objetivo: Conocer si el personal conoce la importancia del correcto llenado de esta documentación y si es capacitado en la temática.

11. ¿Qué capacitaciones ha recibido en materia contable, tributaria o aduanera recientemente?

Llenado del correcto llenado de facturas y CCF, consecuencias por la pérdida de una factura y no reportada, consecuencias por la alteración de documentos contables entre otras.

Objetivo: Determinar si el supervisor de ventas ha recibido recientemente capacitaciones con la función de ventas y las materias contable, tributaria o aduanera recientemente.

12. ¿Qué grado de participación tiene el área de ventas en el proceso contable y como se relaciona con las demás áreas que se encargan de lo tributario y aduanero?

Verificación del llenado correcto de las facturas y CCF, que se entreguen a tiempo y forma al departamento de liquidación y posteriormente llevar toda la documentación contable al departamento contable para su resguardo.

Objetivo: Determinar la relación del supervisor de ventas con las demás áreas para que se pueda llevar un adecuado proceso contable y de cumplimiento tributario y aduanero.

**13. ¿Considera que una mejora en los manuales o controles implementados para los procesos en los que usted participa pueden contribuir con el logro de los objetivos de la institución?
¿Por qué?**

Si ayudaría a la mejora de procesos, para poder disminuir riesgos o mejorar procesos.

Objetivo: Identificar si la administración considera necesaria una mejora en los manuales o controles para el área administrativa de la organización.

14. ¿Considera que el disponer de un documento técnico que oriente sobre cómo mejorar el proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero utilizando metodología COSO III, traería beneficios para la empresa y sería de utilidad para usted? ¿Cuáles ventajas?

Si ayudaría y traería ventajas

Mejores capacitaciones para el personal

Corrección de procesos débiles

Tener mejor conocimiento de los riesgos contables

Objetivo: Conocer las ventajas que puede traer el contar con una herramienta para mejorar el proceso contable y cumplimiento tributario y aduanero utilizando metodología COSO III

• CÓDIGO DE ETICA

CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL



REDPHONE, S.A. DE C.V.

CONTENIDO

I.	OBJETO	3
II.	VALORES	3
III.	DECLARACIÓN	4
IV.	DILEMAS ÉTICOS	5
V.	DECLARACIÓN DE POSTULADOS	7
VI.	CONDUCTA MORAL PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.	9
VII.	ARCHIVOS DE LA EMPRESA Y COMUNICACIONES.	18
VIII.	PRÁCTICAS DE MERCADO	21
IX.	INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN.	23
X.	RELACIÓN CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES.	25
XI.	CONTRIBUCIONES Y POLÍTICAS.	26
XII.	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.	27
XIII.	SANCIONES.	27

I. OBJETO

Los fines de este Código son:

- a) Reflejar los principios de la ética empresarial en el desempeño de las personas sujetas a éste; como compromisos consigo mismo, con la institución, pero ante todo con la sociedad que tiene cifrada su esperanza en el derecho a la buena administración.
- b) Establecer los principios, valores y pautas de conducta que inspiren a las personas servidoras de REDPHONE, S.A DE C.V, generando un valor agregado al cumplimiento de las disposiciones legales que regulan su desempeño, actuando con calidad, excelencia e integridad.
- c) Consolidar el respeto a la dignidad de la persona humana, independientemente de sus características, tales como género, edad, origen étnico o cualquier otra condición, como fundamento ético de sus derechos humanos.

II. VALORES

Actuar con integridad en todo lo que hacemos: Sin integridad, los fundamentos de los negocios y la vida se desmoronan.

Respetar a todos, en todas partes: Ya sea que trabajemos con un cliente, un alto ejecutivo o un guardia de seguridad – El respeto no conoce fronteras.

Mejorar la vida de nuestros clientes: Creando experiencias memorables para los huéspedes que visitan nuestras propiedades – nos esforzamos por mejorar sus vidas a través de su interacción con nosotros.

Apoyar a nuestras comunidades: REDPHONE se compromete en mejorar las vidas de las generaciones futuras a través de la conservación, la educación y el bienestar.

III. DECLARACIÓN

REDPHONE, Sociedad Anónima de Capital Variable, que se puede abreviar como REDPHONE, S.A. DE C.V., se caracteriza por ser una empresa cumplidora de las leyes sobre su materia, y de las disposiciones sobre medidas de prevención de Lavado de Dinero y Activos.

Somos respetuosos de las leyes y todas las creencias, sin discriminación de nacionalidad, raza, religión, o sexo y aplicamos los principios éticos y morales en las relaciones profesionales y el ejercicio y desempeño de nuestras funciones diarias.

Mantenemos como uno de nuestros principales objetivos el incremento en el rendimiento de la inversión de nuestros accionistas en base a la optimización de los recursos, la mejora en nuestra competitividad y solidez financiera.

Estamos comprometidos con la participación en proyectos de contribución social y de protección ambiental.

Este código de ética empresarial no pretende brindar respuestas definitivas a todas las preguntas relacionadas con nuestro ámbito de trabajo. Es por ello que en últimas instancias confiamos en el criterio individual de cada uno de nuestros colaboradores para cumplir con los altos estándares de la empresa, lo que incluye el buen sentido para juzgar cuándo es oportuno buscar asesoramiento respecto a la conducta adecuada que se ha de adoptar en una situación determinada.

IV. DILEMAS ÉTICOS

Ante un dilema ético, cada colaborador de nuestra empresa, debe apelar siempre al buen juicio y al sentido común, y actuar en forma coherente con el espíritu de este código.

No se debe dudar nunca en pedir un consejo cuando no se sienta seguro sobre cómo proceder correctamente. Preguntar antes de actuar puede evitar perjuicios.

Una regla de oro: siempre que se tenga dudas sobre la mejor manera de proceder, se debe pedir consejo a un jefe inmediato.

Las siguientes preguntas también pueden ayudar a decidir cuando exista inseguridad sobre cómo proceder correctamente:

¿Lo que pretendo hacer es legal?

¿es legal y cumple las normas legales, reglamentarias y éticas aplicables?

¿Es consecuente con las políticas de la empresa?

¿Es consecuente con la filosofía de REDPHONE. S.A. DE C.V.?

¿Concuerda con lo que se entiende por los valores fundamentales de REDPHONE, S.A. DE C.V.?

¿Estoy actuando en forma legal y honesta?

¿Resistirán mis acciones el paso del tiempo?

¿Cómo me sentiré después?

¿Podría defender mi modo de actuar ante mis colegas?

¿Beneficiará a todos o a la mayoría de las personas involucradas?

¿Quiénes serán los afectados por la decisión?, ¿Es lo mejor para ellos?

¿Es posible analizar el problema con las partes afectadas antes de tomar la decisión?

¿Qué precedente sienta la actuación, si es bien entendida o si se mal interpreta?

La empresa REDPHONE se compromete con los principios de sostenibilidad: Generar una riqueza económica cuya repercusión social se mantiene a unos niveles que permiten que las generaciones futuras puedan satisfacer sus necesidades.

Como promotora de un desarrollo sostenible (más que como ejecutora de cambios), REDPHONE puede marcar la pauta para lograr una mejor sostenibilidad en las operaciones de sus clientes a través de sus condiciones comerciales.

REDPHONE, responde a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés:

Respetando los códigos, normas y reglamentos éticos y medioambientales;

Mejorando la identificación de riesgos medioambientales y sociales; y
Adaptando la infraestructura y la logística para mejorar su repercusión medioambiental. Además, REDPHONE tiene una visión a largo plazo de éxito:
Realizamos negocios con socios que comparten nuestros principios y nuestro compromiso con la sostenibilidad.

V. DECLARACIÓN DE POSTULADOS

El comportamiento de todas las personas que se encuentren vinculadas a REDPHONE, tales como miembros de la Junta Directiva, accionistas, administradores y colaboradores, se regirá por los siguientes postulados éticos:

1. Abstenerse de divulgar cualquier información confidencial que conozcan en virtud del ejercicio de sus funciones.
2. Los administradores deberán participar en la dirección y el control de la sociedad debiendo guiarse únicamente por el interés social.
3. Abstenerse de utilizar en beneficio propio o de terceros, la información que conozcan como miembros de la Junta directiva o funcionarios de la empresa.
4. Obrar en el ejercicio de sus cargos de buena fe, con lealtad y con la diligencia apropiada.
5. Cumplir rigurosamente los mecanismos de control y prevención del lavado de dinero y activos que se acojan en las leyes y los respectivos manuales internos.

6. Presentar su renuncia en caso de que incurran en situaciones que de alguna manera puedan afectar de manera negativa su desempeño como miembros de la empresa.
7. Abstenerse de intervenir en las deliberaciones para tomar decisiones que guarden relación con asuntos en los cuales tengan interés personal.
8. Abstenerse de realizar una inversión u operación con ocasión de una oferta o propuesta de negocio que en realidad estaba dirigida a la empresa o a los negocios administrados por ésta y que conocieron con ocasión de su cargo.
9. Dedicar el esfuerzo más decidido y la mayor atención al desarrollo de sus funciones.
10. Abstenerse de utilizar la información confidencial o privilegiada obtenida en el desarrollo de sus funciones para realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, con el objeto de obtener un provecho para sí o para un tercero.
11. Denunciar las actuaciones que puedan afectar a la sociedad de las cuales lleguen a tener conocimiento.
12. No utilizar ni permitir que se utilicen los activos sociales o de los negocios de los clientes, con fines privados o para actividades proselitistas o campañas políticas.
13. Actuar en el ejercicio de sus cargos con sujeción a la Ley, a los estatutos sociales y a lo dispuesto en el presente Código de Ética.

14. Abstenerse de llevar a cabo actuaciones que puedan significar para la empresa el desconocimiento de las normas que regulan la competencia o cualquier otra disposición legal.
15. Informar oportunamente a la administración superior de cualquier situación de conflicto de intereses en que se encuentren, con el fin de asegurar un tratamiento equitativo a todos los clientes.
16. No realizar actuaciones que, de acuerdo con sus conocimientos profesionales, puedan generar pérdidas para la empresa o los negocios de clientes que administra o implican contingencias para la empresa o tales negocios.
17. Abstenerse de aceptar de personas o entidades que tengan vínculos con la sociedad obsequios para sí o miembros de su familia o cualquier tipo de favor o beneficio económico que por su naturaleza tengan la potencialidad de influir sobre el desempeño de sus funciones.

VI. CONDUCTA MORAL PRESENTACIÓN DEL PERSONAL.

El Colaborador de REDPHONE deberá mantener en todo momento una imagen corporativa coherente con la actividad de la empresa.

Cuando un colaborador actúe en representación de la empresa, sea en reuniones sociales o de cualquier otra clase, deberá comportarse correctamente, de manera que no afecte la imagen de la institución.

Discriminación y acoso

REDPHONE, se compromete a proporcionar un entorno laboral de igualdad de oportunidades, libre de toda forma de discriminación y acoso.

Cualquier comportamiento intimidatorio está prohibido, ya sea en la oficina o en lugares relacionados con la empresa. En este comportamiento se incluye el comportamiento entre colaboradores, clientes y proveedores, o mediante el uso de sistemas de tecnología de la información que pertenezca a la empresa. Se debe de tener presente el hecho de que una persona puede sentirse acosada, aunque no exista intención de ello.

Son ejemplos de este tipo de conducta los comentarios despectivos basados en características raciales o étnicas o cualquier otro tipo de características protegida por la ley, así como los acercamientos sexuales.

Toda conducta abusiva, ofensiva o de acoso hacia un colaborador es inaceptable, ya sea verbal, física o de cualquier otro tipo. Alentamos a nuestros colaboradores a denunciar toda conducta de cualquier representante de la empresa que resulte molesta, así como a informar de cualquier forma de acoso.

El jefe inmediato le prestará su apoyo y tratará el asunto de manera confidencial.

Las acusaciones de acoso hechas con mala fe serán debidamente sancionadas con despido, al igual que el colaborador que incurra en acoso estará sujeto a acción disciplinaria, incluyendo la terminación de su empleo.

Seguridad y Salud

REDPHONE, procurará mantener sus lugares de trabajo libres de peligros.

Con el fin de preservar la seguridad de todos los colaboradores, cada colaborador debe trabajar libre de influencias de toda sustancia que pudiere impedir que realice todas sus actividades laborales de forma segura y eficiente.

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de mantener sus lugares de trabajo seguros mediante el respeto de las normas y prácticas de seguridad y salud.

Quedan prohibidas las amenazas y los actos de violencia, de intimidación física o a la propiedad personal, los insultos y alza de voz, hurto o apropiación de propiedad, fumar en las instalaciones, usar, poseer, distribuir, vender o encontrarse bajo los efectos del alcohol o drogas ilícitas, y visitas personales sin previa autorización y registro en la recepción.

Se debe de realizar un informe de los accidentes, heridos y de cualquier equipo, prácticas o condiciones poco seguros al jefe inmediato.

Conflictos de Intereses

REDPHONE, tiene como principio operar bajo altos estándares éticos y morales por lo que espera que su personal guarde dichos estándares en su trato con clientes, proveedores, compañeros de trabajo y toda persona que se relacione con la empresa.

No se permite que los colaboradores y sus parientes obtengan beneficios económicos personales, o cualquier otro tipo de beneficio de su empleo, haciendo uso indebido de su posición o de los bienes de la empresa.

Cualquier conflicto de interés potencial deberá ser comunicado con la mayor celeridad posible a su superior inmediato, ya que no es siempre fácil de determinar si existe o no conflicto de intereses.

Los conflictos de intereses surgen cuando los intereses privados de un colaborador interfieren (o parecen interferir) de cualquier manera con sus cometidos profesionales o los intereses de la empresa, por consiguiente, el colaborador debe de evitar conflictos de intereses entre:

Los colaboradores de la empresa y un Cliente

No se debe representar a la empresa en ninguna transacción ni relación profesional en la que el colaborador o alguno de sus familiares más allegados tengan un interés personal o material con las obligaciones que se tienen con los clientes.

El colaborador y la empresa.

No se debe participar en ningún empleo externo, incluida la pertenencia a cualquier junta externa, que pueda inferir con sus funciones y obligaciones con la empresa o con los intereses de la misma, sin haber obtenido la aprobación de la administración superior.

Nunca se debe utilizar una posición dentro de la empresa para uso de los bienes de la empresa para propio beneficio económico del colaborador o de otras personas.

Un segundo empleo que constituya un conflicto de interés está terminantemente prohibido. Los colaboradores no pueden recibir ingresos o ganancias externas por servicios rendidos durante sus horas de trabajo, ni en vacaciones o licencias, ni podrán laborar para terceros que sean competidores directos o indirectos de la empresa.

Regalos y diversiones

Se puede intercambiar regalos moderados y diversiones con socios comerciales como costumbre de cortesía, pero nunca para influir en las decisiones comerciales.

Recuerde que:

La línea que separa los regalos aceptables destinados a consolidar una buena relación comercial personal del soborno o de la corrupción es muy delgada.

Los problemas surgen cuando los regalos empresariales y las diversiones

comprometen (o parecen comprometer) nuestra capacidad o la de nuestros socios para tomar decisiones comerciales objetivas e imparciales.

A menudo los regalos ilegítimos se hacen en secreto e indirectamente.

Aunque sean muy pequeños, los regalos reiterados pueden dar la impresión de crear una obligación improcedente hacia el que los hace y, por ello, no son aceptables.

Se evitará realizar o recibir cualquier regalo, gratificación o diversión que pueda dar la sensación de influir deshonestamente o ilegalmente en una relación comercial o en cualquier decisión (incluso durante los periodos tradicionales de intercambio de regalos).

Un colaborador nunca solicitará una gratificación, regalo, dádiva, diversión o cualquier otra ventaja de un proveedor, competidor, cliente real o potencial de REDPHONE

Un colaborador nunca deberá aceptar una hospitalidad por parte de un proveedor, competidor, cliente real o cliente potencial, que lo llevara a encontrarse en una posición que llegara a influir en su capacidad de decisión. En caso de duda se deberá consultar con el superior inmediato.

Apele al buen juicio. Si le resulta difícil determinar si un regalo o una diversión específicos pueden incluirse dentro de las prácticas comerciales aceptables, pregúntese:

- ¿Es legal?
- ¿Está claramente relacionado con los negocios?
- ¿Es moderado, razonable y adecuado?
- ¿Su revelación pública podría poner en evidencia a la empresa?
- ¿Existe alguna presión para corresponder el gesto y otorgar favores especiales?

Si sus dudas persisten tras consultar con su superior inmediato, la empresa apoyará si decide abstenerse de realizar o recibir regalo alguno. Aquellos regalos que le coloquen en una situación de conflicto deben ser devueltos con una carta de agradecimiento, explicando la "Política de Gestión de Conflicto y Operaciones Vinculadas" de la empresa. En caso de que la devolución del regalo cause fricción o ponga la relación de la empresa con la otra parte en peligro, el colaborador deberá poner el regalo a disposición de la empresa.

Soborno y corrupción

REDPHONE, prohíbe toda forma de soborno y corrupción.

La empresa valora las relaciones duraderas, y sus relaciones con sus socios comerciales, los organismos reguladores y las autoridades gubernamentales se basan en la ética, mérito y la confianza, nunca en pagos ilícitos y otros "favores" ilícitos.

Los siguientes puntos pueden servir como orientación en situaciones críticas.

- Ignore o rechace cualquier indicio de soborno.

- Tal vez necesite un testigo que le apoye.
- No acepte nada, ni si quiera si se le sugiere una “donación caritativa”.
- Tómese el tiempo que necesite, busque consejo legal.
- Reúna los datos correspondientes.

No debe realizar ningún pago o regalo a nuestros socios comerciales ni a autoridades o personalidades políticas con el fin de influir sobre un acto o una decisión o para conservar un negocio, ni con ningún otro objetivo ilegal.

En caso de duda, consulte siempre con su superior inmediato.

Fraude y otras apropiaciones indebidas de bienes de REDPHONE.

REDPHONE, no tolerará el fraude (actos delictivos, engañosos y con fines lucrativos), y cooperará en la medida de lo necesario con los organismos encargados de hacer cumplir la ley.

Los colaboradores no deben usar de forma indebida la información comercial ni ningún otro bien propiedad de la empresa, ni siquiera tras haber dejado de trabajar en la compañía.

No dude de informar a su jefe inmediato siempre que tenga sospechas (razonables) de actividades fraudulentas.

Los bienes de la empresa, como fondos, productos, procesos, instalaciones, y ordenadores, solo pueden ser utilizados para realizar negocios (u otros fines

aprobados) legítimos, nunca ilegalmente.

REDPHONE, tomará medidas contra aquel colaborador que:

- Roba o utiliza en forma indebida los bienes de la empresa.
- Facilita cualquier documento o archivo a cualquier persona sin autorización;
- Utiliza de forma indebida información comercial confidencial propiedad de la empresa.

El personal directivo tiene la responsabilidad de reducir los riesgos de fraude mediante los controles y procedimientos oportunos.

Prácticas Prohibidas y Controladas

Para garantizar la confianza de nuestros clientes, a través del cumplimiento y ejercicio de los valores éticos de REDPHONE, los Accionistas, Directores Ejecutivos y Funcionarios de la empresa se abstendrán de:

- Recibir o dar dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie que puedan afectar las decisiones de los colaboradores, cualquier duda deberá ser consultada el supervisor inmediato.
- Actuar en nombre de la empresa en transacciones con personas u organizaciones con las que tengan conexión personal o familiar en grado significativo o que supongan la existencia de intereses financieros, comerciales o económicos para los mismos. En caso de dudas debe consultarse al supervisor inmediato.

- Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- Ninguno de los colaboradores deberá efectuar o participar en arreglos o transacciones que resulten directa o indirectamente en acciones prohibidas por las leyes o cualquier disposición interna.

VII. ARCHIVOS DE LA EMPRESA Y COMUNICACIONES.

Todo documento creado, o comunicación realizada por nuestros colaboradores es un archivo de la compañía y es susceptible de hacerse público como prueba en un proceso judicial o en una investigación interna.

No debe ocultarse información a los auditores internos o externos, a los abogados, al personal de cumplimiento, ni a cualquier otra parte supervisora que actúe en nombre de REDPHONE

Gestión de archivos

REDPHONE se compromete a realizar una gestión adecuada y legal de sus archivos.

Los archivos de la empresa son bienes valiosos y han de ser tratados con la adecuada diligencia.

Los archivos de la empresa, incluidos los correos electrónicos, han de ser conservados y destruidos de conformidad con los procedimientos de gestión de

la compañía, cuyos principales objetivos son:

- Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y fiscales; y
- Garantizar un acceso transparente a la información de la empresa.

Los archivos de la empresa sujetos a una investigación legal o reguladora no deben ser modificados o destruidos.

Archivos financieros

Todas las transacciones de REDPHONE están respaldadas por la debida documentación y contabilizadas de manera detallada y legal.

El registro y la presentación de informes detallados y legales de toda la información son esenciales para nuestra capacidad de tomar decisiones comerciales responsables.

Nuestros registros de contabilidad se toman como referencia para elaborar informes destinados a nuestros directivos, accionistas y acreedores, así como a órganos gubernamentales y otros.

La contabilidad de la empresa, así como los libros y archivos en los que se basan, deben:

- Recoger al detalle todas las transacciones de la compañía;
- Cumplir todos los requisitos legales y contables; y
- Cumplir los requisitos del sistema de controles internos de la empresa

Las partidas falsas o equívocas en nuestros libros de contabilidad están

totalmente prohibidas.

Los informes sobre rendimiento financiero han de ser elaborados según la ley aplicable y las normas internacionales de información financiera.

Toda información relevante sobre el comportamiento financiero de la empresa deberá ponerse a disposición de los auditores internos o externos previa solicitud.

Utilización de la tecnología de la información

Los sistemas e instalaciones de REDPHONE (Correo electrónico, Internet y demás equipos de telecomunicaciones) sólo pueden ser utilizados para negocios legítimos.

Tenga cuidado con las posibles consecuencias legales que podría provocar el uso inadecuado del correo electrónico, de Internet o de otros equipos de telecomunicaciones.

Los mensajes electrónicos son archivos de la empresa y pueden acabar en los tribunales como prueba, o salir a la luz pública por otras razones.

El uso personal incidental y ocasional de la tecnología informática de REDPHONE está permitido, pero únicamente de forma moderada y nunca con fines lucrativos personales o con cualquier otro fin indebido.

Protección de datos y privacidad

REDPHONE respeta y protege la privacidad y los datos personales de sus colaboradores.

Los datos personales han de ser procesados con el consentimiento (explícito o implícito) del sujeto de los mismos.

Solo se brinda información legalmente requerida por canales oficiales y no se dará información sin que medie autorización del colaborador.

Asegúrese de que las personas que le facilitan sus datos personales saben cómo serán utilizados.

Si duda sobre el tratamiento de datos personales, diríjase a su jefe inmediato. Proteja los datos personales contra su uso indebido.

VIII. PRÁCTICAS DE MERCADO

Lavado de dinero y de activos

Con el fin de evitar que REDPHONE se vea involuntariamente involucrada en casos de lavado de dinero y de activos, es fundamental aplicar el principio "Conozca a su Cliente".

Todo colaborador está en la obligación de conocer la Ley y el Reglamento contra el lavado de dinero y de activos y el Manual sobre Mecanismos para Prevenir y Detectar Lavado de dinero y de Activos.

El lavado de dinero y de activos se considera un problema que actúa en dos direcciones:

- Fondos procedentes de fuentes ilegítimas son encauzados a canales financieros

legítimos;

- Fondos legítimos se desvían a fines ilegítimos.

Es esencial aplicar las normas conozca a su cliente. Siempre que sea posible:

- Obtenga pruebas de la identidad del cliente (incluida la fuente de su patrimonio) y del tipo de negocio;
- Compruebe la autorización del representante del cliente; y
- Detecte el auténtico motivo de la transacción,

Toda transacción que tenga apariencia de ser ilegítima debe ser rehusada. Comunique cualquier sospecha a su jefe inmediato o al oficial de cumplimiento sin informar al cliente (potencial).

Obligaciones fiscales

Los negocios de REDPHONE cumplen los regímenes fiscales aplicables y son transparentes para los organismos reguladores.

Si duda sobre el modo correcto de proceder, contacte con su jefe inmediato, la oficina de cumplimiento o la administración superior.

REDPHONE no apoya ni respalda ninguna acción u omisión que pueda dar lugar a beneficios fiscales ilegales o inmorales para REDPHONE, un cliente o un colaborador.

IX. INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Confidencialidad de la información comercial

Los colaboradores deben mantener la confidencialidad de la información comercial a ellos confiada por REDPHONE. Al momento de ingresar a la empresa, todo colaborador debe firmar un acuerdo en el que acepta que todo desarrollo que realice como producto directo de su trabajo en la empresa es propiedad de la misma. Así mismo se compromete a no divulgar ninguna información confidencial de la empresa, sus clientes, proveedores, accionistas, directores y colaboradores.

La obligación de preservar la información confidencial continúa incluso después de que el colaborador deje de trabajar en REDPHONE.

La información comercial de REDPHONE. (Incluida la información sobre clientes de la empresa) nunca debe ser empleada para obtener beneficios económicos personales ni con cualquier otro fin ilegítimo,

No revele información confidencial a nadie, fuera o dentro de la empresa, a menos que el receptor de la misma tenga una clara necesidad de conocimiento o de uso. En caso de duda, consulte a su jefe inmediato.

Tenga precaución de no revelar por descuido datos confidenciales en actos sociales.

En caso de duda, opte por la confidencialidad.

Los colaboradores de REDPHONE no deberán apropiarse indebidamente de documentos de la empresa que contengan información comercial confidencial propiedad de la empresa.

Transacciones en caso de la información privilegiada

REDPHONE prohíbe las transacciones en caso de información privilegiada. Las mismas se consideran ilegales e inmorales.

La información privilegiada incluye la información importante que afecta a los precios relativos a las acciones, finanzas, estadísticas, indicadores financieros o no, fusiones, adquisiciones, productos o negocios de la compañía, entre otros.

Los colaboradores no deben realizar transacciones, directa o indirectamente, con valores de una compañía mientras se hallen en posesión de información privilegiada (no pública), sobre esa compañía.

También es ilegal "filtrar" o suministrar información privilegiada a toda otra persona que pueda tomar una decisión de inversión basándose en dicha información o transmitir esa información a terceros.

El personal deberá evitar el flujo no autorizado de información privilegiada dentro y fuera de las instalaciones. Se entiende por "flujo no autorizado", aquel que permita el uso indebido de información privilegiada.

Procedimientos de Confidencialidad de la Información

Los procedimientos de confidencialidad de la información restringen el flujo de información a quienes tienen "necesidad de conocimiento.

Si usted se encuentra fuera de una transacción o de un proyecto específico, no trate de obtener información confidencial sobre los mismos.

En algunos casos particulares, determinada información confidencial puede ser compartida por diferentes unidades transaccionales, por ejemplo, en casos de actividades de mercadeo. Consulte estos casos a su jefe inmediato.

X. RELACIÓN CON AUTORIDADES GUBERNAMENTALES.

Tanto REDPHONE como los colaboradores deberán pagar todos sus impuestos, acatar las reglamentaciones que les sean aplicables y obtener todos los permisos, licencias y aprobaciones requeridas para desarrollar las actividades comerciales, entre otros aspectos.

Los representantes de la empresa no pueden, a nombre de ésta, pagar, prometer, ofrecer o autorizar el pago a funcionarios gubernamentales, partidos políticos o funcionarios de partidos políticos, con el fin de obtener réditos económicos, aun si la negación a realizar tales puede ocasionar la pérdida de clientes.

Tampoco se permitirá pagos a funcionarios públicos para agilizar tramitaciones de naturaleza alguna.

XI. CONTRIBUCIONES Y POLÍTICAS.

El personal de la empresa está en libertad de hacer contribuciones políticas, siempre y cuando sea a título individual y no relacione directa o indirectamente a la empresa. Se entiende por contribución política la entrega de dinero, bienes, servicios, derechos o cualquier otro recurso, a partidos políticos organizaciones y /o asociaciones de carácter político, así como a candidatos a ocupar algún puesto de elección popular.

Igualmente, la empresa respeta el ejercicio de las actividades políticas que cada uno decida llevar a cabo, siempre y cuando tales actividades sean legales y no interfieran con los deberes y responsabilidades contraídas con la empresa ni la comprometan, ya que las mismas deben realizarse estrictamente a título personal.

Durante el ejercicio de alguna actividad política, no se debe involucrar o relacionar a la empresa ni usar el nombre, símbolos, logotipos o algún otro signo que pueda asociarse con la empresa.

No se permite que el personal realice actividades políticas para este fin en las instalaciones de la empresa o utilice los recursos de la empresa para este fin.

XII. PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.

Se desarrollarán procedimientos internos específicos que establezcan los requisitos formales, verificaciones y demás medidas que se consideren adecuadas con objeto de asegurar un cumplimiento estricto de las disposiciones de este “Código”

Además de los controles internos establecidos para el desarrollo de la operación de Auditoría Externa los Organismos de Fiscalización o Supervisión de la empresa, incluirán dentro de sus programas de evaluación de cumplimiento del control interno, todo lo relativo a las prácticas y usos aquí establecidos.

Los sujetos obligados por este código deberán colaborar con los órganos y áreas de supervisión y control de la empresa, con los auditores externos y con los organismos oficiales que actúen en el ejercicio de sus funciones, así como con cualquier tercero que REDPHONE hubiera designado para finalidades específicas que exijan o supongan dicha colaboración.

El incumplimiento de esta obligación, las falsas manifestaciones, aquellas otras que pretendan conducir a conclusiones erróneas o el simple ocultamiento de información, pueden dar lugar a la adopción de medidas disciplinarias.

XIII. SANCIONES.

El colaborador que viole cualquiera de las normas establecidas en el código de

ética, estará sujeto a las sanciones que sean impuestas por la administración superior, todo conforme al Código de Trabajo y demás leyes laborales. La sanción dependerá de la gravedad de la falta, tomando en cuenta la trascendencia que está tenga para la confianza, estabilidad y prestigio de REDPHONE y para sentar precedentes de conducta o formas correctas de actuar al interior de la empresa.

Las sanciones que puedan aplicarse al colaborador son:

- Amonestación verbal
- Advertencia escrita
- Suspensión sin pago (La cantidad de días dependerá de la gravedad de la falta.)
- Cese de funciones.
- Denuncia ante autoridad competente ante violaciones legales y Despido.

Glosario.

Para una mejor comprensión de lo estipulado en el presente Código de Ética, se realiza la definición de los siguientes conceptos:

Acoso: Es el acto de insistir en algo (una acción, una petición, preguntas, quejas, etc.) o persistir algo (una situación, una idea, etc.) que resulta molesto o dañino para la persona a la que se le insiste o persiste.

Buen Juicio: es una actitud que hace que tomemos decisiones, emitamos opiniones o actuemos de manera lógica, con el uso del sentido común y sensatamente. Esto significa que se actúa de manera tal que se toman decisiones sin hacer uso excesivo de los deseos propios o los sentimientos.

Colaborador: Toda persona que realiza labores para REDPHONE, de manera directa, que brinda sus servicios, los cuales le son retribuidos por la sociedad.

Conflicto de Intereses: situación en la cual existe un compromiso al momento de tomar una decisión de manera objetiva, por encontrar de que si se toma una decisión contraria se puede obtener un beneficio propio o para una persona a quien se aprecia.

Inmoral: Todo aquello que va en contra de los valores, las buenas costumbres, creencias y normas de una comunidad.

Jefe Inmediato: Persona que se encuentra en un puesto superior de jerarquía y que tiene las facultades necesarias para mandar a sus subordinados.

Principios: Reglas o normas de conducta que orientan el comportamiento de una persona, en busca de un desarrollo personal y felicidad.

Sentido Común: Conocimientos y creencias compartidos por la sociedad y considerados como prudentes, lógicos y válidos, que permiten juzgar los acontecimientos y eventos de manera razonable.

DECLARATORIA DEL COLABORADOR

Expreso que he leído las disposiciones contenidas en el Código de Ética empresarial de REDPHONE, S.A. DE C.V. y, en consecuencia, estoy enterado(a) y acepto que la transgresión a las mismas será sancionada por la Administración Superior de la empresa o la instancia en que ella delegue su aplicación.

San Salvador, _____ de _____ del 20 _____

Firma : _____ Nombre : _____

Cargo : _____ No de DUI : _____

REDPHONE, S.A. DE C.V.

CÓDIGO DE ÉTICA EMPRESARIAL.

REDACTADO POR:	REVISÓ Y AUTORIZÓ:

BIBLIOGRAFIA

- Actualicese*.(2014).Obtenidode <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>
- Association,A.P.(2016).APA.Obtenidode <http://www.apa.org/pubs/authors/manuscriptcheck.aspx>
- CERTUS*. (2016). Obtenido de <https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>
- Collado, C. F., & Baptista Lucio, P. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion* . MC GRAW HILL .
- Consejo de Auditoria General de Gobierno. (2014). *Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno - COSO I, desde la versión de 1992 a*. Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>
- Everson, M., Soske, S., & Marttens, F. (2013). *Contraloria gob*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Gonzales, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <http://ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Instituto de Auditores Internos de España. (2013). *Control Interno Marco Integrado Resumen Ejecutivo*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- International Accounting Standards Board. (2015). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades*. Londres, Inglaterra.
- Jerez, J. V. (2014). *Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones* . Obtenido de <https://www.siget.gob.sv/temas/telecomunicaciones/resena-historica/las-telecomunicaciones-en-el-salvador/>
- Laski, J. P. (2006). *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El Modelo COSO y sus alcances en América Latina*. Obtenido de estionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/172
- Lopez, D. N. (2019). Guia del informe final- Seminario ciclo I .
- López, L. L. (2018). *Recopilacion de Leyes en Materia de Integracion Economica y Aduanal*. LIS.
- Martínez, C. P. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <http://ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

- Menéndez, M. E. (2019). *Instructivo para la Elaboracion de Anteproyectos de Trabajos de Graduación*.
- Orantes, L. R. (2016). *Recopilacion de Leyes Tributarias*. Juridica Salvadoreña.
- Rivas Cornejo, M. C., Ortiz Ramirez, I. E., & Cuellar Garcia, S. (Septiembre de 2003). Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11434/1/C965pr.pdf>
- Rivas, M., Ortiz, I., & Cuellar, S. (2003). *Propuesta de un sistema de control interno contable aplicable a los consejos directivos escolares de los centros educativos públicos*. Universidad de El salvador, El salvador.
- Rodriguez, A. (13 de julio de 2015). *PREZI*. Obtenido de <https://prezi.com/ougmffey6q3q/coso-iii/>