



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA OPERATIVA AL DEPARTAMENTO DE CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA TIENDAS UNIVERSAL”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

ESTUDIANTE

MARISOL SÁNCHEZ ZÚÑIGA

SAN JOSÉ, COSTA RICA

III CUATRIMESTRE, 2019

DECICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y brindado salud, fortaleza, paciencia, sabiduría y entendimiento para lograr mis objetivos.

A mi familia, por apoyarme en todo momento, por ser un pilar fundamental en todo lo que soy, por la motivación del día a día y por haber estado cuando siempre los necesité.

Finalmente, a los profesores, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

AGRADECIMIENTO

En esta etapa de mi carrera profesional y logrando el objetivo de realizar el trabajo final de graduación y contando con la colaboración de personas que han participado en este gran esfuerzo, quiero agradecerles a:

A la Universidad Central, por brindarme sus aulas para la formación en ellas como persona y profesional.

A los profesores, por brindar el conocimiento a lo largo de esta carrera y muy en especial, al tutor Gabriel Cedeño por su orientación en el trabajo desarrollado.

A la empresa Tiendas Universal por brindarme la oportunidad de realizar el trabajo de grado, a los colaboradores por suministrar la información necesaria para la elaboración del mismo.

CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN	19
1.1 EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	19
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.3 ANTECEDENTES	21
Título: "Propuesta de mejora en los procesos de compras entre Compañías afiliadas a GBM Costa Rica, según los resultados de una Auditoría Operativa de acuerdo con las reglas de precios de transferencia del Ministerio de Hacienda."	21
Título: "Propuesta de mejora para el Departamento de Impuestos de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., mediante la aplicación de una Auditoría Operativa a sus obligaciones tributarias."	23
Título: "Auditoría Operativa para evaluar la gestión de inscripción, modificación y desinscripción de los contribuyentes en la Administración Tributaria de San José Oeste, del Ministerio de Hacienda, durante el segundo semestre del 2013."	28
Diferencias y semejanzas con la investigación a realizar	37
1.4 OBJETIVOS	38
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	38
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	38
1.5 LOS ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	38
1.5.1 PROYECCIONES	38
1.5.2 LIMITACIONES	39
2. CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO	40
2.1 Nombre de la entidad	40
2.2 Tipo de entidad	40
2.3 Ubicación de la entidad	41
2.4 Reseña histórica de la entidad	41
2.5 Misión de la entidad	44
2.6 Visión de la entidad	45
2.7 Estructura Organizativa de la entidad	45
2.8 Auditoría	46
2.9 Objetivos generales de la Auditoría	47
2.10 Función de una auditoría	47
2.11 Fases de una auditoría	47
2.12 Procedimiento de una auditoría	48
2.13 Etapas para el desarrollo de la auditoría	48
2.14 Tipos de auditoría	50

2.15 Clasificación de la auditoría	51
2.16 Tipos de Auditores	51
2.17 Tipos de Informe de auditoría	52
2.18 Pruebas para obtener evidencia	52
2.19 Papeles de trabajo	53
2.20 Objetivos de los papeles de trabajo	54
2.21 Naturaleza y características de los papeles de trabajo	54
2.22 Clasificación de los papeles de trabajo	55
2.23 Clases de papeles de trabajo	55
2.24 Formulación de los papeles de trabajo	56
2.25 Estructura de las cédulas de auditoría	57
2.26 Reglas para la elaboración de cédulas de auditoría	58
2.27 Índices y marcas de auditoría	58
2.28 Auditoria Operativa	60
2.29 Objetivos de la Auditoría Operativa	61
2.30 Características de la Auditoría Operativa	61
2.31 Metodología de la Auditoría Operativa	61
2.32 Normas Internacionales de Auditoría	62
2.33 Quien emite las Normas Internacionales de Auditoría	62
2.34 Tratamiento de las Normas Internacionales de Auditoría	62
2.35 Normas Internacionales de Auditoría Vigentes	63
2.36 Clasificación de las normas de auditoría	66
2.33 ¿Cuáles normas están relaciones con las cuentas por cobrar?	67
2.34 Contador público certificado	68
2.35 Diferencia entre auditoría y contabilidad	68
2.36 Contabilidad	68
2.37 Tipos de Contabilidad	69
2.38 Diferencias entre la contabilidad financiera y la contabilidad fiscal:	69
2.39 Control Interno	70
2.40 Objetivos del Control Interno	70
2.41 Componentes del Control Interno	70
2.42 Elementos y principios básicos del control interno	75
2.43 Tipos de Control Interno	76

2.44 Cuentas por cobrar	76
2.45 Objetivo de las cuentas por cobrar	77
2.46 Características de las cuentas por cobrar.....	77
2.47 Clasificación de las cuentas por cobrar.....	78
2.48 Reglas de presentación de las cuentas por cobrar	79
2.49 Proceso de las cuentas por cobrar.....	79
2.50 Política de crédito	80
2.51 Análisis del crédito	80
2.52 Clientes	80
2.53 Cartera de clientes	80
2.54 Estimación de cuentas Incobrables	81
2.55 Método del porcentaje de ventas:.....	82
2.56 Porcentaje de las cuentas por cobrar al final del año:.....	82
3. CAPÍTULO III – MARCO METODOLÓGICO	83
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	83
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	83
3.3 SUJETOS Y FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN	83
3.4 Población y muestra	84
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	85
4. CAPÍTULO IV – ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	87
4.1 Identificación de la legislación legal y tributaria de Tiendas universal:.....	87
4.2 Base legal en la preparación de los Estados Financieros:	87
4.3 Impuesto por Remesas al Exterior:	88
4.4 Impuesto al Salario:.....	89
4.5 Impuesto a personas jurídicas y personas físicas con actividades lucrativas.....	89
4.6 Impuesto a personas jurídicas y personas físicas con actividades lucrativas.....	90
5. CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
5.1 Conclusiones.....	128
5.2 Recomendaciones.....	129
5.3 Propuesta	130
5.3.1 Objetivo General	130
5.3.2 Objetivos Específicos	130

5.3.3	Alcance	130
5.3.4	Cronograma	133
5.3.5	Flujograma del proceso de crédito.....	134
ANEXOS		136
	Política de Créditos	136
BIBLIOGRAFÍA		141

CAPÍTULO I – INTRODUCCIÓN

1.1 EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

El ser humano diariamente en su condición de vida laboral que realiza en las empresas, ya sea, industriales, comerciales o de servicios, se ve en la necesidad de aplicar procedimientos, políticas y normas en un ciclo de venta y cobro, tomando en cuenta los aportes alcanzados por la ciencia y tecnología, con la finalidad de ofrecer a los clientes comodidades de pago logrando así aumentar su cartera de clientes y por ende, elevar las ventas y seguir ofreciendo sus servicios en este mercado cada vez más competitivo.

Cabe destacar que todas las empresas normalmente realizan ventas a crédito a sus clientes, lo cual representan un riesgo en un momento determinado, por no recuperar el capital en el tiempo preciso, ni mantener la ejecución y registro de la continuidad de las operaciones administrativas.

Lo óptimo para las empresas es lograr un movimiento eficaz y eficiente de las cuentas por cobrar, para sí operar de manera adecuada y cumplir con las políticas establecidas.

En el caso específico de la empresa en estudio, Tiendas Universal, no se escapa de realizar ventas a crédito, es por ello que cuenta con un personal administrativo-contable ubicado en Paseo Colón, dicho personal se encarga de controlar y vigilar las operaciones a crédito de todas las sucursales del país.

Por tal motivo, el trabajo a realizar tiene como propósito la revisión y análisis de las actividades desempeñadas por el departamento de crédito y cobro de esta empresa para aportar a la optimización del proceso de su administración, previniendo, detectando o corrigiendo cualquier evento de riesgo, que pueda afectar al cumplimiento de metas de las diferentes sucursales y a su economía, mostrando así lo importante que es la realización de una auditoría operativa.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El procedimiento contable se ha empleado con frecuencia en las empresas como parte fundamental de la administración, ayudan a trazar las políticas para que la gerencia logre sus metas y objetivos y así controlar los registros que respaldan la gestión de la organización.

Toda empresa debe tener una adecuada política de crédito para lograr obtener ganancias, tomando en cuenta su efectividad en la administración de las cuentas por cobrar, así como la rentabilidad y riesgo de la organización.

Al hacer una revisión previa de los estados financieros para el primer semestre del año 2019, se detectó que la partida de cuentas por cobrar tiene una importancia relativa ya que representa el 32.95% de los activos circulantes, es decir, las cuentas por cobrar tienen una proporción del 10.70% sobre el total de los activos, por tal motivo, se decide tomar el rubro de cuentas por cobrar, considerando que, en toda empresa, los clientes son fundamentales para el giro del negocio y con el fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos.

Por lo anterior, se desea conocer si los procedimientos, controles y manejo que se realiza en el departamento de cuentas por cobrar de las Tiendas Universal cumplen con las políticas de la empresa.

De ahí surge el planteamiento actual del problema:

¿Cuál es el medio recomendable para la evaluación y revisión de las políticas, procedimientos y controles del departamento de cuentas por cobrar de la Compañía Tiendas Universal?

1.3 ANTECEDENTES

Título: "Propuesta de mejora en los procesos de compras entre Compañías afiliadas a GBM Costa Rica, según los resultados de una Auditoría Operativa de acuerdo con las reglas de precios de transferencia del Ministerio de Hacienda".

Autor: Rodrigo Aguilar Coto

Año y lugar: 2017, Universidad Central

Objetivo: "Establecer una propuesta de mejora en los procesos de compras entre Compañías afiliadas a GBM Costa Rica, según los resultados de una Auditoría Operativa de acuerdo con las reglas de precios de transferencia establecidas por el Ministerio de Hacienda".

Actividades:

1. Analizar los aspectos legales y requerimientos de la empresa.
2. Aplicar una auditoría operativa en los procedimientos actuales en el proceso de compras.
3. Elaborar el informe de auditoría, carta de gerencia y dictamen de la auditoría operativa.
4. Establecer una propuesta de mejora del proceso de compras en relación con las nuevas reglas de precios de transferencia.

Conclusiones:

Después de aplicar el modelo de auditoría operativa al rubro que fue objeto de análisis en una empresa del sector privado podemos concluir que:

1. De acuerdo al Decreto No. Ejecutivo "N° 37898H la Compañía GBM de Costa Rica aún no cuenta con un método como lo solicita la ley, pero dentro de la revisión se proporcionó el que más se ajusta a la actividad de la compañía.
2. Como resultado de la Auditoría Operativa se concluye con los siguientes hallazgos:

- La empresa GBM de Costa Rica no cuenta con los contratos entre compañías independientes o terceros.
- La empresa GBM de Costa Rica cuenta con un procedimiento de compras entre compañías vinculadas, pero este mismo es utilizado para colocar también las compras para terceros, lo cual hace que no se pueda determinar la diferencia o el beneficio de comprar a una u otra, ya que no se establecen las condiciones de pago, por ejemplo, y además de que no se puede establecer el margen de ganancia que se obtiene por parte de comprar a un tercero y a una compañía vinculada en algunos productos.
- La empresa hasta este momento no ha realizado el estudio para saber cuál es el mejor método que utilizar en precios de transferencia como lo solicita la administración tributaria.
- En la revisión de los Estados Financieros se encuentra en los mismos una cuenta de préstamos entre compañías relacionadas.
- Registro de facturas de compañías vinculadas.

3. Partiendo de los informes emitidos se concluye con una opinión razonable, y que las materialidades de los hallazgos no afectan los estados financieros y sus registros.

Recomendaciones

1. Para cumplir con el Decreto No. Ejecutivo "N° 37898H la Compañía GBM de Costa Rica, debe considerar un mejor método que aplique los Precios de Transferencia, considerando la rentabilidad de la venta de bienes y servicios.
2. Como resultado de la auditoría operativa, se recomienda según los hallazgos encontrados:
 - Se giren las instrucciones a quien correspondan para que se incluyan dichos contratos a independientes o terceros.

- Solicitar a la Gerencia financiera que se establezcan dos procedimientos para compras. Uno que sea para las compañías 165 vinculadas y otro para las compras a terceros, donde se establezcan las condiciones de una y otra.
 - Realizar un estudio anual para saber si el método utilizado es el más conveniente para la empresa GBM de Costa Rica.
 - Revisión por parte de la Gerencia Financiera para verificar si existe un contrato donde se revelen los términos y condiciones del préstamo en mención, y si no se tiene el mismo realizarlo para que no se vea afectado el impuesto de renta.
 - Realizar el cambio de la política del registro de los documentos que siempre sea utilizado el tipo de cambio de la fecha del documento y no un tipo de cambio promedio.
3. En lo que respecta a los informes de auditoría la compañía debe mantener los mismos lineamientos en los registros para que la opinión del auditor no cambie a futuro.
4. Considerar la propuesta que a continuación se presenta con el fin de mejorar los procesos de compras entre Compañías afiliadas a GBM Costa Rica, por medio de mejoras y nuevos procedimientos de control interno

Título: “Propuesta de mejora para el Departamento de Impuestos de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., mediante la aplicación de una Auditoría Operativa a sus obligaciones tributarias.”

Autor: Alejandra Gamboa Montenegro

Año y lugar: 2015, Universidad Central

Objetivo: “Desarrollar una propuesta de mejora en el manejo y registro de las obligaciones tributarias del departamento de impuestos de acuerdo con los resultados de una auditoría operativa de las obligaciones tributarias en la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.”

Actividades:

- Identificar la legislación legal y tributaria que regula las operaciones de la Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.
- Aplicar una auditoría operativa según las Normas Internacionales de Auditoría para el manejo y registro de los compromisos tributarios de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.
- Emitir las cartas e informes de la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría.
- Proponer las mejoras a los procesos como resultado de la auditoría en el campo tributario de la Compañía.

Conclusiones:

Teniendo como base los objetivos planteados y luego de realizado el análisis del trabajo práctico, se llega a las siguientes conclusiones:

Para el primer objetivo específico, definido de la siguiente forma: Identificar la legislación legal y tributaria que regula las operaciones de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.

Se concluye lo siguiente: Se cumplió con el objetivo ya que se identificaron todas las obligaciones que tienen la compañía y su respectiva ley o reglamento, para tener claro si el cumplimiento de la obligación se está manejando como corresponde.

La compañía debería de manejar un calendario tributario en donde se incluyan las leyes que amparan las obligaciones tributarias que debe de cumplir, al tener claro el conocimiento legal y tributario se evitan sanciones o fiscalizaciones a futuro.

De acuerdo con las conclusiones descritas, el primer objetivo específico se logró alcanzar con el trabajo realizado.

En lo que respecta al segundo objetivo: Aplicar las Normas Internacionales de Auditoría por medio de una auditoría operativa del manejo y registro de los compromisos tributarios de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A.

Las principales conclusiones son las siguientes:

De acuerdo con las NIAS se aplicó la auditoría operativa a través de la cual se determinaron los siguientes hallazgos:

Hallazgo No1: La empresa no posee un perfil detallado de los puestos por tal motivo no existe nada escrito que defina las actividades a realizar según los cargos.

Hallazgo No.2: No existe un cronograma de actividades previamente establecido para las obligaciones fiscales.

Hallazgo No.3: No se informan a las municipalidades del pago que se realiza trimestralmente por concepto de patente comercial.

Hallazgo No.4 No se le da seguimiento ni actualización al plan tributario anual.

Hallazgo No. 5: En algunos casos no se archiva la copia de las declaraciones de Retenciones en la Fuente presentadas y no están firmadas por el contador de la empresa.

Hallazgo No. 6: En la declaración de Renta no se consideró el monto de las donaciones que la Compañía realiza, perdiendo la deducibilidad del gasto. Así mismo se efectuaron actividades evaluadoras de los controles internos que maneja la Compañía, a través de las cuales se pudo determinar que la misma presenta fallas moderadas en el manejo de las obligaciones tributarias las cuales pueden ser erradicadas tras la aplicación de las recomendaciones propuestas en esta investigación.

Según las conclusiones indicadas, el segundo objetivo específico fue alcanzado de forma exitosa con el desarrollo del trabajo práctico.

Como tercer objetivo específico se planteó: Emitir las cartas e informes de la auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría.

Según se desprende del análisis realizado, se llega a las siguientes conclusiones:

Al haber concluido el estudio y la evaluación del control interno de las obligaciones tributarias de la compañía los resultados se tomaron como base para determinar el grado de confianza y riesgo que tiene el departamento de impuestos, y de esta

manera indicar en el informe la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría empleados, e indicar las recomendaciones pertinentes.

Según se desprende de las conclusiones obtenidas el tercer objetivo fue logrado de forma exitosa.

Como cuarto objetivo específico se planteó: Proponer las mejoras a los procesos como resultado de la auditoría en el campo tributario de la Compañía.

Tomando en cuenta la importancia de tener un control adecuado y seguimiento continuo a las obligaciones tributarias, se proponen a la empresa Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., una serie de recomendaciones con el fin de establecer mecanismos que permitan aplicar un eficiente control de sus obligaciones tributarias, con lo cual no sólo se beneficiaría el fisco nacional al ver incrementados los ingresos recaudados, sino también la propia empresa al poder desenvolverse en un ambiente adecuado y regulado.

De acuerdo con el análisis de resultado los ajustes no representan importancia significativa de acuerdo con la evidencia estudiada. Finalmente, se concluye que el proyecto realizado alcanzó los objetivos planteados al inicio expuestos.

Recomendaciones:

Partiendo de las conclusiones ya formuladas y en virtud de la importancia que reviste la planificación tributaria, se proponen las siguientes recomendaciones:

En cuanto a la legislación legal y tributaria que regula las operaciones de Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., se sugiere tener siempre a mano las leyes y reglamentos que los rigen ante cualquier consulta o eventualidad que surja.

Con base en los resultados que se obtuvieron de la auditoría operativa se recomienda que Compañía de Galletas Pozuelo DCR S.A., debe de tener presente que toda organización se encuentra sometida a un ambiente de control fiscal y tributario, y en tal razón debe mantener la información contable y tributaria apegada al cumplimiento de las normativas para estar preparados para una fiscalización por

parte de los organismos de inspección fiscal, por tal motivo se recomienda a los Directivos y a la Gerencia de la organización en estudio; la utilización de herramientas de la planificación.

La elaboración de un calendario tributario se va a convertir en una herramienta administrativa que permite verificar, constatar, palpar y medir, el cumplimiento de los objetivos propuestos con el fin de tomar acciones correctivas cuando sean necesarias, por su carácter regulador.

Definir un manual de puestos, mediante el cual se asignen las tareas respectivas a cada puesto, esto se considera como un método fundamental y básico para cualquier organización.

Respecto al análisis obtenido de la evaluación de riesgo de control se puede definir lo siguiente; hay una relación inversa entre riesgo de detección y el nivel combinado de riesgos inherente y de control. Por ejemplo, en la cédula de control a las obligaciones tributarias el riesgo inherente y de control fue de un 38% y 26% respectivamente, el riesgo de detección aceptable necesita estar bajo que es del 22%, reduciendo el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Por otra parte, en la cedula de control a los Impuestos Municipales y territoriales el riesgo inherente y de control fueron del 25% y 17% respectivamente, generando al auditor una aceptación de un riesgo de detección más alto 30% y aun así reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo. Mientras que las pruebas de control y procedimientos sustantivos son distinguibles en cuanto a su propósito, los resultados de cualquiera de los dos tipos de procedimientos pueden contribuir al propósito del otro.

Las representaciones erróneas descubiertas al conducir los procedimientos sustantivos pueden causar que el auditor modifique la evaluación previa de riesgo de control. Los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control no pueden ser suficientemente bajos para eliminar la necesidad para el auditor de desempeñar algún procedimiento sustantivo. Sin importar los niveles evaluados de riesgos inherentes y de control, el auditor debería desempeñar algunos procedimientos

sustantivos para los saldos de las cuentas y clases de transacciones de importancia relativa.

La evaluación del auditor de los componentes del riesgo de auditoría puede cambiar durante el curso de una auditoría, por ejemplo, puede llegar información a la atención del auditor cuando desempeña procedimientos sustantivos que difiera importantemente de la información sobre la que el auditor originalmente evaluó los riesgos inherentes y de control.

En tales casos, el auditor modificaría los procedimientos sustantivos planeados basado en una revisión de los niveles evaluados de los riesgos inherentes y de control. Mientras más alta la evaluación del riesgo inherente y de control, más evidencia de auditoría debería obtener el auditor del desempeño de procedimientos sustantivos.

Cuando tanto el riesgo inherente como el de control son evaluados como altos, el auditor necesita considerar si los procedimientos sustantivos pueden brindar suficiente evidencia apropiada de auditoría para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo.

Título: “Auditoría Operativa para evaluar la gestión de inscripción, modificación y des-inscripción de los contribuyentes en la Administración Tributaria de San José Oeste, del Ministerio de Hacienda, durante el segundo semestre del 2013.”

Autor: Estefany Espinoza Álvarez y Letzirah Picado Sibaja

Año y lugar: 2014, Universidad Central

Objetivo: “Evaluar la gestión de inscripción, modificación y des-inscripción de los contribuyentes en la Administración Tributaria de San José Oeste, del Ministerio de Hacienda, durante el segundo semestre del 2013”.

Actividades:

1. Establecer la oportunidad del cumplimiento de la obligación formal de inscripción, modificación y des-inscripción, de conformidad con la normativa aplicable.

2. Identificar los efectos que generó el cumplimiento tardío de la obligación des-inscripción, modificación y des inscripción.

3. Comprobar si la Administración cuenta con políticas de control en la atención personal, tendientes a fortalecer la gestión de inscripción, modificación y des-inscripción.

4. Determinar el nivel de confiabilidad ante la captación de información, que brindan los controles que utiliza la administración en los procesos de inscripción, modificación y des inscripción, según los medios que pone a disposición del contribuyente.

Conclusiones:

Considerando los objetivos planteados para el desarrollo de la investigación y una vez analizados los datos de obtenidos, se determinan las siguientes conclusiones:

Para el primer objetivo específico, el cual comprende: “Establecer la oportunidad del cumplimiento de la obligación formal de inscripción, modificación y des- inscripción, de conformidad con la normativa aplicable.” Se concluye que:

No se dio un cumplimiento oportuno en la obligación formal de inscripción, modificación y des inscripción, ya que el cumplimiento es de un 34%, lo cual constituye un porcentaje bastante bajo en relación con el 90% establecido para efectos de medición.

Por lo que tal incumplimiento permite evidenciar los siguientes aspectos:

Las modificaciones de cambio de domicilio fiscal no indican a partir de qué fecha se dio el cambio, lo cual impide a la administración controlar si en este aspecto existe un adecuado cumplimiento de la normativa.

Posible desconocimiento de la normativa por cuanto la población estudiada representa un porcentaje de incumplimiento bastante alto que sobrepasa el 50% y al analizar cada tipo de trámite sea inscripción, modificación o des-inscripción se evidencia que el incumplimiento prevalece como porcentaje superior.

Al igual se consideró importante destacar que el tiempo que pasó entre que los contribuyentes realizaran su trámite y la fecha en que este mismo se debió ejecutar es muy grande, incluso llegando hasta los 15 años, mostrándose un comportamiento uniforme en cada trámite, lo cual evidencia un posible desconocimiento de la normativa.

Posible actuación dolosa por parte de los contribuyentes con el fin de eludir las obligaciones tributarias, por cuanto los tramites de inscripción, modificación y des-inscripción, constituyen un insumo de información para la Administración Tributaria y dado al porcentaje tan alto de incumplimiento en la ejecución de presentar dichas declaraciones en el tiempo establecido por ley, es que se presume que los contribuyentes pueden estar realizando esta obligación a destiempo para eludir las actuaciones de la Administración Tributaria o evadir impuestos al no informar sobre sus actividades económicas.

Falta de control de las actuaciones oficiosas por parte de la Administración Tributaria, esto se debe a que sin perjuicio que la Administración tiene la potestad de ejecutar inscripciones, modificaciones y des-inscripciones de oficio, a raíz de estudios efectuados, se logra determinar que el grado de incumplimiento de la población estudiada es muy alto y que pese al plazo en que los contribuyentes estuvieron omisos en dicha obligación fue bastante amplio, la Administración Tributaria no ejecutó alguna actuación oficiosa.

Para el segundo objetivo específico, el cual comprende: “Identificar los efectos que generó el cumplimiento tardío de la obligación de inscripción, modificación y des-inscripción.” Se concluye que:

Producto del cumplimiento tardío de la obligación de inscripción, modificación y des-inscripción, se generaron los siguientes efectos:

Sanciones de medio salario base por mes o fracción de mes, sin que el monto supere los tres salarios base, según lo establece el artículo 78 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, por un monto total de ¢ 72.730.700,00. La aplicación de la sanción se efectúa considerando el salario base existente al

momento del incumplimiento, ocasionando que contribuyentes que incumplieron hace muchos años tengan una sanción inferior a otros cuyo incumplimiento se dio posterior. Para la Administración constituye desplegar sus fuerzas y realizar la movilización de todo el aparato estatal en procura de controlar el cumplimiento de tales deberes formales, lo cual constituye un gasto para la Hacienda Pública.

67 contribuyentes que presentan el efecto de no contar con la Constancia de Obligaciones Tributarias, el cual resulta indispensable para solicitar a una imprenta autorizada la confección de las facturas en forma pre-impresa, afectando a los compradores a los que no sea posible emitir la factura que le respalde ante la adquisición de bienes o servicios. Así mismo, dicha constancia resulta un requisito importante en muchas entidades para realizar trámites.

8 Contribuyentes perdieron el derecho de aplicarse créditos fiscales en el impuesto de ventas pagado en la producción, comercialización o distribución de los productos o servicios, en el tiempo que no estaba inscrito como contribuyente, por cuanto la ley establece como requisito para poder aplicarse dichos créditos el estar inscrito, y al no realizar dicha gestión en tiempo, pierde el derecho de solicitar la devolución de los impuestos pagados y así poder acreditárselos en sus declaraciones.

67 contribuyentes no suministraron información de importancia fiscal, 67 contribuyentes no suministraron la información del domicilio fiscal, 31 contribuyentes no acreditaron sus representantes legales o indicaron los cambios, lo cual ocasiona que los procesos de recaudación y control se vean perjudicados al no poder localizar a los contribuyentes, limitando de este modo el actuar de la administración, haciendo incurrir a esta en la toma de decisiones incorrectas por no tener la información veraz en sus registros tributarios o emita criterios errados. El contribuyente se ve afectado, ya que, si este no realiza el cambio de representante legal en el tiempo oportuno y este se presenta a la Administración a realizar una solicitud, la misma le será negada por no estar acreditado como representante legal de la empresa.

De la misma forma pasaría si no realiza el cambio del domicilio fiscal y se presenta a efectuar una petición por medio escrito a la Administración no correspondiente, ya que la misma le será rechazada.

48 contribuyentes no informaron del cese de actividades económicas, por lo que deben seguir cumpliendo con las obligaciones formales de presentar declaraciones de impuestos, según sean las obligaciones a las que estaba sujeto, sin perjuicio que las mismas sean presentadas sin ningún ingreso. Por otra parte esta condición también generó efectos a la Administración Tributaria, por cuanto al no contar con información confiable en sus bases de datos podría tomar decisiones equívocas y ejecutar planes de control a personas jurídicas que ya no existen.

Para el tercer objetivo específico, el cual comprende: “Comprobar si la Administración cuenta con políticas de control en la atención personal, tendientes a fortalecer la gestión de inscripción, modificación y des-inscripción.” Se concluye que: La administración no cuenta con políticas de control en la atención personal, tendientes a fortalecer la gestión de inscripción, modificación y des inscripción, por cuanto los aspectos evaluados no se llevan a cabo siempre o casi siempre en un 90%. Esto por cuando se determina que:

La administración no posee un plan de trabajo para los periodos con mayor afluencia de trámites, careciendo de una planificación adecuada que haga posible brindar una atención eficiente, eficaz y oportuna al contribuyente.

Los panfletos informativos brindados a los usuarios se encuentran desactualizados o ya no se entregan, por cuanto se elaboran de acuerdo a una fecha determinada. La administración no tiene claramente definidas metas de atención a los usuarios, impidiéndole contar con una base de control que le permita mejorar los niveles de desempeño y atención al usuario.

No se evalúan periódicamente los controles del área.

Para elaborar los planes no se toman en cuenta los riesgos, si no que se van solucionando conforme la marcha, careciendo de una adecuada planificación. → No

cuentan con pizarras informativas o señalización que oriente a los usuarios sobre dónde dirigirse según el trámite que desean realizar.

No se cuenta con rótulos o carteles en la plataforma, que muestren a los usuarios información suficiente sobre los requisitos de los trámites, obligaciones tributarias y Administraciones Tributarias que existen.

Se carece de un mecanismo de atención que categorice a los usuarios según el tipo de trámite y dificultad del mismo, a fin de agilizar la atención de los trámites más sencillos, ya que sólo existe una única fila para cualquier trámite que se desee llevar a cabo.

El sector de información está mal ubicado, se evidencia la necesidad de contar con un sector específico que oriente a los usuarios desde su ingreso a la plataforma.

La administración cuenta con una plataforma de atención personal que posee un conocimiento relativo para tratar adecuadamente a los usuarios externos, por cuanto no todos han sido capacitados en materia de atención al público, considerando las necesidades específicas de la Administración Tributaria.

Se carece de un rol específico que deban asumir los funcionarios cuando se elaboran planes de actualización o presentación de documentos.

La información producto de algún cambio o actualización, la mayor parte de las veces es transmitida a los funcionarios, sin una explicación que garantice su comprensión.

Para el cuarto objetivo específico, el cual comprende: “Determinar el nivel de confiabilidad ante la captación de información, que brindan los controles que utiliza la administración en los procesos de inscripción, modificación y des-inscripción, según los medios que pone a disposición del contribuyente.” Se concluye que:

Los controles que posee la administración brindan un nivel de confiabilidad inaceptable, por cuanto menos del 70% de los datos, por tipo de trámite, cuenta con alguna media de control mediante la cual se puede verificar el suministro de información, según el medio utilizado, ya que:

De la información suministrada por los contribuyentes al momento de la inscripción personal no es posible verificar el 74% de los datos correspondientes al domicilio fiscal, la actividad económica, lugar donde se desarrolla la actividad, localización del representante legal, datos de sucursales y requisitos del régimen al que pertenece. En Tribunet., únicamente es posible verificar el 11% de la información, correspondiente a datos identificativos y actividad del régimen, sin contar con una validación de los usuarios que registran la información.

De la información captada en el proceso de modificación no es posible verificar el 67% de los datos correspondientes al domicilio fiscal, la actividad económica, lugar donde se desarrolla la actividad, localización del representante legal, datos de sucursales y requisitos del régimen al que pertenece. Así mismo en Tribunet., sólo cuanta con alguna medida de control el 12% de la información captada, la cual corresponde a datos identificativos y actividad del régimen, sin embargo, para este proceso si se lleva a cabo la validación del usuario.

De la información recopilada, mediante el proceso de des-inscripción, no es posible verificar el 50% de los datos correspondientes al domicilio fiscal, fecha de finalización de la actividad económica, lugar donde se desarrolla la actividad, localización del representante legal y el motivo de la des-inscripción, en casos no particulares. Así mismo la des-inscripción no se puede realizar mediante Tribunet, lo cual eleva el grado de seguridad, por cuanto la mayor parte de la información se verifica en el proceso personal.

En los trámites efectuados por los contribuyentes de forma personal, existe una mayor verificación de la información suministrada y nivel de confiabilidad, ya que, para los tres procesos, inscripción, modificación y des-inscripción, es posible verificar parte de la información mediante algún requisito aportado por los contribuyentes, acción que no es posible llevar a cabo cuando los trámites los efectúan los usuarios directamente en Tribunet.

El 82% de las declaraciones tramitadas fueron efectuadas por medio personal, lo cual evidencia una mayor preferencia por parte de los usuarios de recibir una

atención personalizada, y eleva el grado de confiabilidad que se puede brindar a la información captada en el segundo semestre del 2013.

La mayor cantidad de declaraciones tramitadas se deriva de los procesos de inscripción, tanto por medio personal como por Tribunet.

A partir del mes octubre se eleva la cantidad de declaraciones tramitadas, siendo una causa importante el cierre de periodo fiscal y la presentación de las declaraciones informativas e Impuesto sobre la Renta.

Recomendaciones:

Para mejorar la oportunidad de cumplimiento de la obligación formal de inscripción, modificación y des-inscripción de conformidad con la normativa aplicable, se determinan las siguientes recomendaciones:

Se debe agregar en el Formulario D-140 de modificación, un espacio en el que se consigne la fecha en que se dio el cambio de domicilio fiscal, con el fin de controlar el adecuado cumplimiento de este aspecto en relación a lo que establece la normativa.

Realizar un estudio a la población en general con el fin de determinar el grado de conocimiento en cuanto a la normativa que establece la obligación formal de los contribuyentes de ejecutar la inscripción, modificación de datos y des-inscripción, así como evaluar la efectividad de la comunicación que realiza la Administración para dar a conocer la información de índole tributaria.

Fortalecer y evaluar las acciones oficiosas que posee la Administración Tributaria de modo que se establezcan controles necesarios para actuar de forma eficaz y oportuna, maximizando los recursos con que se cuenta para dicha gestión.

Establecer alertas en los sistemas tributarios, con el fin de que informen al área correspondiente la existencia de un contribuyente que está presentando declaraciones de impuestos y no se encuentra inscrito.

Establecer alianzas entre las diferentes instituciones del Estado, tales como: la Caja Costarricense del Seguro Social o las Municipalidades, con el fin de contar con

información para detectar a los contribuyentes ocultos (personas físicas o jurídicas que no han realizado la inscripción como contribuyentes y no declaran ni pagan impuestos).

Establecer como requisito que, a la hora de efectuar las declaraciones de impuestos en los programas de ayuda de la Administración Tributaria, se solicite actualización de los datos identificativos de cada contribuyente. Para minimizar los efectos que genera el cumplimiento tardío de la obligación de inscripción, modificación y des-inscripción, se establecen las siguientes recomendaciones:

Realizar un análisis en cuando al régimen sancionador establecido en el artículo 78 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, de modo que las sanciones se apliquen al salario base vigente en el momento en que el contribuyente va a subsanar el incumplimiento y no al salario base de años anteriores. Así mismo que se apliquen sanciones o medidas correctivas para los incumplimientos que nos son sancionables.

Establecer un control paralelo entre el Área de Plataforma de Servicios y el Área Resolutiva de Servicios, con el fin de realizar una comunicación oportuna de los incumplimientos detectados al momento de la gestión de inscripción, modificación y des-inscripción e iniciar el proceso sancionatorio.

Realizar un estudio para determinar si las sanciones a las que fueron acreedores los contribuyentes, se materializaron y de lo contrario realizar un procedimiento para ejecutarlas. Para fortalecer la gestión de inscripción, modificación y des-inscripción, mediante una mayor efectividad de las políticas de control en la atención personal, se emiten las siguientes recomendaciones:

Establecer, comunicar y dar seguimiento a un plan de trabajo para los periodos con mayor afluencia de trámites, el cual contemple la organización de las funciones y los recursos del área, en relación a los riesgos, que, con base en periodos anteriores, se pueden presentar.

La documentación informativa brindada a los usuarios debe ser impresa por la administración, para lo que deberán establecer los diseños de impresión , y actualizarlos de inmediato cuando exista algún cambio.

Establecer, comunicar por escrito y dar seguimiento a las metas de atención mensuales que debe cumplir cada funcionario.

Realizar una evaluación de los controles del área, diseñando para ello pruebas específicas.

Documentar en cada plan de actualización los riesgos identificados y las acciones que tomará la administración para disminuir su impacto.

Establecer pizarras informativas y señalización que oriente a los usuarios sobre dónde dirigirse según el trámite que desean realizar, para lo cual deberá contemplarse un mapa que muestre la organización de la plataforma, así como la estrategia de espera que emplea la administración. La señalización debe estar visible al ingreso de los usuarios.

Diferencias y semejanzas con la investigación a realizar

Como gran diferencia entre estos casos y la investigación a realizar, está en que estos estudios se basan en el área compras entre compañías, impuestos y sobre la inscripción, modificación y des-inscripción de los contribuyentes ante el ministerio de hacienda con el fin de verificar que estos se den de la mejor manera, mientras que el estudio a realizar se basa en el área de cuentas por cobrar, y otros créditos generados en la entidad.

Como semejanza se encuentra que en estudios realizados se hizo una auditoria operativa, la cual es necesaria, para llevar a cabo los estudios pertinentes y buscar que éste sea de la manera más apropiada y que se cumplan los reglamentos y políticas establecidos con los clientes, para tener y mantener una buena cartera de clientes.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar una Auditoria Operativa en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Tienda Universal, que permita el análisis y la evaluación de los procedimientos y el control interno, para brindar las herramientas necesarias para lograr un excelente plan de cobranza y recuperación de la cartera, de acuerdo con el marco normativo de las NIAS.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Analizar la política interna de la compañía Tiendas Universal, para otorgar créditos.
- 2) Verificar el control interno que se lleva a cabo con la custodia de los documentos, pagares, que firman los clientes para efectos de los cobros.
- 3) Evaluar los procedimientos para la recuperación de la cartera.
- 4) Establecer la estructura de la auditoria operativa.
- 5) Elaborar los papeles de trabajo de la auditoría operativa conforme a la información indagada.
- 6) Presentar la propuesta de los resultados de la auditoria operativa y el informe con el dictamen correspondiente.

1.5 LOS ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 PROYECCIONES

El estudio se realiza en Tiendas Universal, oficinas centrales ubicadas en Paseo Colón.

El análisis se efectúa específicamente en el área de cuentas por cobrar, con la información suministrada por la encargada del departamento de cuentas por cobrar y el jefe de contraloría.

Se justifica la ejecución del estudio, porque puede contribuir en la toma de decisiones de la alta administración en relación al manejo de las cuentas, ofertando

mayor agilidad a las operaciones internas y presentación de información a quienes interesen.

1.5.2 LIMITACIONES

Durante la elaboración de esta investigación, se presenta la limitante de que la persona encargada del departamento de cuentas por cobrar no tiene la suficiente experiencia en el trato de las cuentas por cobrar, ya que es un puesto de alta rotación, por ende, el manejo de la documentación y registros a nivel de sistemas no es el adecuado.

2. CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

Actualmente, las organizaciones buscan mejorar las prácticas con base en la eficiencia y eficacia, que se traduce en la consecución exitosa de sus objetivos propuestos, en vista de un entorno cada vez más competitivo y exigente que demanda mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen suscitando.

Por tal situación cobra mayor importancia el diseño y establecimiento de alineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional regulen y garanticen una evaluación constante de sus procesos y operaciones con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas, a fin de verificar que todo se está desarrollando de acuerdo con lo planeado.

En el área relativa a las cuentas por cobrar, representa un aspecto que debe ser monitoreado constantemente al ser un elemento vital dentro de cualquier entidad que inyecta el potencial necesario para cumplir con las obligaciones y compromisos contraídos con el personal, proveedores y en líneas generales para el desarrollo de las operaciones diarias.

A continuación, se presenta información de la entidad y algunos términos básicos:

2.1 Nombre de la entidad

Tiendas Universal.

2.2 Tipo de entidad

Tiendas Universal es una cadena de tiendas al por mayor y al detalle, con enfoque en 7 categorías: Librería, Juguetes, Hogar, Belleza, Bebé, Tecnología y Navidad. Donde ofrecen marcas de calidad y prestigio bajo la sombrilla de la marca Universal.

2.3 Ubicación de la entidad

Tiendas Universal se ha consolidado como una “Megamarca”, en el mercado costarricense, después de 9 décadas. Es reconocida como una empresa familiar de capital 100% costarricense, al día de hoy operan con 12 sucursales en diferentes zonas del país, destacándose como una de las empresas más importantes:

Plaza Universal, Avenida Central – Multiplaza Curridabat – Liberia – Mall Multicentro, Desamparados – Mall Expreso, Desamparados - Plaza Bratsi, Heredia – Lincoln Plaza, Moravia – Paseo Metrópoli, Cartago – City Mall – Lego Oxígeno – Multiplaza Escazú – Escazú Village.

Las oficinas administrativas de la empresa se encuentran ubicada en Paseo Colón, Edificio Centro Colón, piso número 12, el número de teléfono es 2243-02-00.

2.4 Reseña histórica de la entidad

Fue el 2 de agosto de 1926, cuando la Papelería Universal entró por primera vez en los hogares de los costarricenses. Con grandes sueños, una pareja visionaria, ambos de origen alemán, don Carlos Federspiel Ullman y su esposa doña María Kreutzwald, junto con su socio y amigo, don José María Arias Porras, instalaron un pequeño negocio, en una casa en la avenida central donde se ubica hoy Mainieri y Aronne, contando apenas con un espacio de 12m x 25m de fondo, abrieron las puertas de una librería e imprenta que ellos mismos atendían detrás de un mostrador.

Vendían de todo lo que una librería de la época podía ofrecer: libros, lápices, cuadernos, borradores, entre muchos otros artículos... iniciando así un negocio familiar para los costarricenses.

Alrededor de los años 30, la pequeña librería e imprenta era una visita necesaria para los costarricenses que viajaban de todas partes del país a hacer sus compras en la ciudad.

En épocas especiales, como la entrada a clases, la fila de compradores se salía del lugar y con muchos apuros, don Carlos, su socio y los colaboradores, que ya tenían para entonces, atendían a sus clientes, siempre bajo los tres pilares base que fortalecieron su negocio: la calidad del servicio, los precios justos y la variedad en sus productos, pilares que, desde hace más de 9 décadas, han sido fortaleza en Universal.

Para el año 1936 ya está instalada la Litografía en un edificio que se construyó en lo que conocemos hoy como el Departamento de Libros.

Más adelante pasó la Litografía a unas instalaciones ubicadas detrás de la Papelería Universal, siendo una de las mejores de esos tiempos.

A finales de los años cuarenta, don Carlos Federspiel Ullman y su hijo visualizan un nuevo e importante cambio, la construcción de un gran proyecto que albergaría su tienda. En los años 50, fallece don Carlos Federspiel Ullman, quedando en la dirección del negocio su hijo Don Hubert y su madre doña María, quien se colocó al frente del negocio con el mismo ímpetu que su esposo lo hiciera en vida.

Doña María Kreutzwald viuda de Federspiel, se convierte en una figura de mucha relevancia en el negocio. Su participación juega un papel clave y muy destacado en esta época por lo que se convierte en el eje central de la compañía. Ejecutiva de grandes proporciones, una visionaria con capacidad negociadora, muy querida por todos los empleados y por la clientela en general.

En agosto de 1956, al celebrarse los 30 años de su fundación, se inaugura el edificio actual en la Avenida Central, una con mayor amplitud y con instalaciones modernas, una tienda que los costarricenses no habían visto antes. Un gran paso, en el desarrollo de la compañía. El nombre de Universal comienza a tomar prestigio, lo que atrajo nuevas representaciones y nuevas mercaderías que llevan a la compañía a donde está hoy.

En los años 60 Universal sorprende a los costarricenses con la instalación de una moderna escalera mecánica en su tienda. A principios de los años 70 trasladan, la

litografía e imprenta Universal, al actual edificio ubicado en Barrio Los Ángeles, lo que les permite ampliar el espacio en la tienda e ingresar nuevas mercaderías en el negocio.

A principios de los años 70 se incorporan al negocio don Carlos Alberto y don Roberto Federspiel, hijos de don Hubert.

En ese tiempo las bodegas ubicadas en el tercer y cuarto piso se trasladan a un edificio en la Avenida 10, dando inicio así a las Bodegas de FEDESA. En 1976, con orgullo doña María y su hijo don Hubert celebran los primeros 50 años de fundación de la compañía.

A finales de los años 70, luego de tomar unos cursos en México a solicitud de don Hubert Federspiel y con gran visión don Eugenio Vargas, fortalece el departamento de marketing con comunicación agresiva en la tienda, vitrinas decoradas que llamaban la atención de los costarricenses y actividades en la tienda para el deleite de grandes y chicos, con las muñecas Barbie representadas con modelos que desfilaban en los pasillos de la tienda Universal inicia su posicionamiento y su marcado liderazgo en el mercado.

En los años 80, Universal implementa una nueva estrategia de negocio, un modelo que le permitió atender mejor y con más rapidez a sus clientes, el auto servicio.

En noviembre de 1993 se inaugura Universal Sabana, la segunda tienda, iniciando así el proceso de expansión de la cadena.

En el año 1994 fallece don Hubert Federspiel, por lo cual Don Carlos y don Roberto Federspiel, sus hijos, asumen la administración del negocio.

En setiembre del 2001 se abre la tercera tienda en el Centro Comercial Multiplaza del Este.

En el año 2005, inicia un nuevo proceso de expansión y con el objetivo de fortalecer la cadena de Tiendas Universal se desarrolla un nuevo formato de tienda de conveniencia bajo el concepto Universal Temporadas.

En setiembre del 2005 se inauguran dos tiendas, Universal temporadas, una en la provincia de Guanacaste en el Centro Plaza Liberia y otra en Pérez Zeledón, en el centro comercial Monte General.

En noviembre del 2006 se inaugura la octava tienda Universal, bajo el concepto Universal temporadas, en el Centro Comercial Vía Lindora en Santa Ana, también para ese mismo año se abren las tiendas de Real Cariari y Guadalupe.

A inicios de septiembre del 2007, se inaugura el Centro de Distribución, el cual viene a satisfacer la demanda logística de las empresas del Grupo. Por decisión de la Junta Directiva, el CEDI es dedicado a la memoria de doña María Kreutzwald.

En octubre 2008 se inaugura otra tienda de la cadena Universal en Heredia en el Centro Comercial Plaza Bratsi.

En noviembre 2008 se abre la tienda en Desamparados en Centro Comercial Multicentro, entre marzo y mayo del 2010 la Junta Directiva toma la decisión de cerrar tres de las tiendas Universal de formato C.

Se cierra el ciclo de Universal Plaza Monte General en Pérez Zeledón, Universal Guadalupe y Universal Vía Lindora. Velando por la rentabilidad del negocio y preparándose para continuar con el proceso de expansión de las tiendas de formato A.

En el 2012 se inaugura la tienda de Lincoln Plaza, gracias al excelente desempeño del nuevo Gerente General Roberto Federspiel Murillo.

En los últimos 4 años se toma la decisión de abrir nuevas Tiendas como Cartago, City Mall, Expreso Desamparados, Multiplaza Escazú y Lego Oxígeno con el fin de acceder al público en general.

2.5 Misión de la entidad

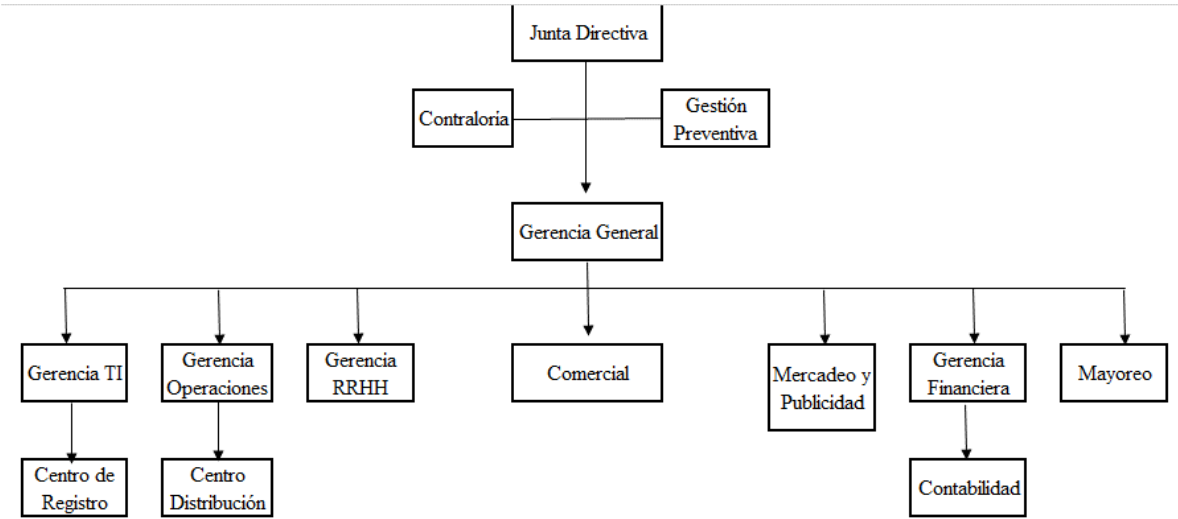
“Ser una cadena de tiendas al detalle innovadora, especializada y enfocada en la

familia, en donde se crea una experiencia de compra placentera para satisfacción de nuestros clientes, colaboradores y accionistas”.

2.6 Visión de la entidad

“Consolidarnos como la cadena de tiendas más eficiente y flexible del país, en proveer a la familia costarricense de artículos para el hogar y oficina”.

2.7 Estructura Organizativa de la entidad



Gerencia General

Encargado de planear y desarrollar metas a corto y largo plazo y a su vez evaluar el cumplimiento de las funciones de los gerentes de las diferentes Unidades Estratégicas de Negocios para asegurar que los registros y los análisis se estén ejecutando correctamente.

Gerencia de Operaciones

Cumple la función de planificar la estrategia de transporte, almacenaje y distribución de los artículos a cada punto de venta con el fin de garantizar la satisfacción del

cliente.

Comercial

La principal función de los Gerentes de las Unidades Estratégicas de Negocio es proponer un plan de adquisición de bienes, controlar los procesos de abastecimiento de bienes y servicios, siendo en este caso un vínculo directo entre proveedores y clientes.

Gerente Financiero

Se encarga de la estrategia financiera de la empresa para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como una herramienta de control de la gestión de empresa.

Actualmente la compañía no cuenta con un departamento de auditoría interna.

2.8 Auditoría

Arens Alvin A., Elder Randal J., Beasley Mark S. (2007) atribuye a la auditoría la siguiente definición "Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente" (p. 24).

Es decir, la auditoría es la inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

2.9 Objetivos generales de la Auditoría

1. Efectuar una revisión de las actividades, departamentos o funciones de una empresa, con el fin de emitir un dictamen sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
2. Ejecutar una revisión especializada a nivel contable, financiero y operacional a las áreas de la compañía.
3. Evaluar el cumplimiento de los programas, políticas y normas que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de la empresa.
4. Dictaminar de manera profesional sobre los resultados obtenidos por la compañía y sus áreas, como también el desarrollo de sus objetivos y operaciones.

2.10 Función de una auditoría

La auditoría existe para añadir credibilidad a la afirmación implícita en la gestión de una organización de que sus estados financieros, procesos y políticas reflejan fielmente la postura de la organización y el funcionamiento a las partes interesadas.

Es decir, la auditoría está diseñada para tener la posibilidad de detectar inexactitudes importantes mediante los procedimientos de auditoría.

2.11 Fases de una auditoría

Para la ejecución de la auditoría se debe considerar 3 etapas:

Planeación y programación: Se establece una relación entre el auditor y la empresa, con el fin de determinar el alcance y los objetivos.

Ejecución de la auditoría: Proceso en donde el auditor ejecuta el plan de acción previamente preparado.

Informe y plan de acción: Documento formal en donde el auditor comunica a la entidad los resultados vinculados con el trabajo realizado.

2.12 Procedimiento de una auditoría

Son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o un grupo de hechos y circunstancias relativas a los estados financieros sujetos a examen mediante los cuales el contador público obtiene las bases para fundamentar su opinión.

2.13 Etapas para el desarrollo de la auditoría

En un trabajo de auditoría por un contador público independiente se deben considerar 3 etapas:

Etapa Preliminar

Objetivo: Identificar las bases sobre las cuales se llevará a cabo el examen de estados financieros.

Esta etapa da inicio en el momento en que el contador público independiente es llamado por el dueño o representante legal de la compañía para solicitar los servicios.

El contador público establecerá un primer contacto con la entidad a auditar y procederá a efectuar un estudio y evaluación de la organización.

Una vez el servicio se ha formalizado y contratado, se procederá a efectuar la planeación definitiva de su auditoría.

En esta etapa se diseñan las cédulas y la auditoría a utilizar durante la revisión, se entregarán a la compañía aquellas que puedan ser llenadas por su personal, se programa la asignación de auditores, las tareas que se les encomendarán y se elaboran los programas a utilizar.

Programas de auditoría: En el desarrollo de la etapa preliminar es conveniente que el auditor desarrolle los programas específicos de auditoría que van a ser utilizados durante la revisión, a efecto de conectar el conocimiento que hasta ese momento

se tiene de la entidad con los elementos técnicos de que se dispondrá para auditarla.

Informe de sugerencias: Derivado de todos los estudios, análisis, evaluaciones e investigaciones llevados a cabo por el auditor durante la etapa preliminar y de planeación.

Etapa intermedia

Objetivo: Efectuar pruebas de los registros, procedimientos y explicaciones dadas por el cliente, con el propósito de determinar el grado de confianza que se puede tener en ellos.

Desarrollo: Se efectúan pruebas que permitan corroborar la calidad del control interno existente en la entidad, las cuales servirán de base para determinar el alcance del examen a practicar y la oportunidad en la aplicación de los procedimientos de auditoría. Se define el plan de muestreo a seguir.

Excepción: Un examen intermedio se da cuando el contador público es contratado con oportunidad, es decir, durante el ejercicio que se está examinando, en aquellos casos que el contador público es contratado después de haber concluido el ejercicio fiscal a examinar, ya no se dará la oportunidad de un examen intermedio.

Etapa Final

Objetivo: Concluir con el trabajo de auditoría en su conjunto.

Se llevarán a cabo pruebas de corte para cerciorarse que las transacciones han sido registradas en el periodo al cual corresponden. Debido a que las transacciones más críticas son las registradas durante los últimos días cercanos a la fecha del balance general, por lo cual, dichas pruebas de corten deben ser dirigidas a tales transacciones.

2.14 Tipos de auditoría

Auditoría Operacional: Evalúa la eficiencia y la eficacia de cualquier parte de los procedimientos y métodos de operación de una organización. Cuando se finaliza una auditoría operacional, por lo general, la administración espera recomendaciones para mejorar sus operaciones.

Auditoría de cumplimiento: Se efectúa para determinar si la empresa auditada aplica correctamente los procedimientos, reglas o reglamentos específicos que una autoridad superior ha establecido.

Auditoría financiera: Se lleva a cabo para determinar si los estados financieros en general, han sido elaborados de acuerdo con el criterio establecido.

Auditoría interna: Consiste en la evaluación que se desarrolla en forma independiente dentro de una organización, a fin de revisar la contabilidad, las finanzas y otras operaciones como un base de un servicio protector y constructivo para la administración.

Auditoría Administrativa: Es un examen detallado con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados, metas, recursos humanos, financieros, materiales, métodos, controles y su forma de operar.

Auditoría Fiscal: Consiste en verificar el correcto y oportuno pago de los diferentes impuestos y obligaciones fiscales de los contribuyentes.

Auditoría de resultados de programas: Consiste en la eficacia y congruencia alcanzadas en el logro de los objetivos y metas establecidas, en relación con el avance del ejercicio presupuestal.

Auditoría de legalidad: Tiene como finalidad revisar si la entidad, en el desarrollo de sus actividades cumple con las disposiciones legales que sean aplicables.

Auditoría Integral: Examen que proporciona una evaluación objetiva y constructiva acerca del grado en que los recursos humanos, financieros y materiales son manejados con debidas economías, eficacia y eficiencia.

2.15 Clasificación de la auditoría

Es una revisión y evaluación parcial o total de las operaciones y procedimientos adoptados en una empresa, con la finalidad principal de auxiliar a la dirección a eliminar las deficiencias por medio de la recomendación de medidas correctivas.

Comprende además de la financiera, el examen y evaluación de la planeación, organización, dirección y control interno administrativo; de la eficiencia, eficacia y economía con que se han empleado los recursos humanos, materiales y financieros; y de los resultados de las operaciones programadas para saber si se han logrado o no los objetivos propuestos.

Según el objeto

- Auditoría financiera, contabilidad o cuentas
- Auditoría operacional, administrativa o de gestión
- Auditoría de sistemas
- Auditoría Social
- Auditoría Socio-laboral
- Auditoria de recursos Humanos
- Auditoría de prevención de riesgos laborales

Según el sujeto

- Auditoría Interna
- Auditoría Externa

2.16 Tipos de Auditores

Auditores independientes:

Son contadores públicos certificados o firmas de contadores que realizan auditorias en entidades financieras, comerciales o no comerciales.

Audidores internos:

Empleados por una compañía para auditar al consejo de directores de dicha compañía y a su administración.

2.17 Tipos de Informe de auditoría

Opinión Favorable: Es cuando el auditor está de acuerdo con la presentación de las cuentas anuales y el contenido de los estados financieros.

Opinión favorable con salvedades: Es cuando el auditor está de acuerdo con la presentación de las cuentas de la empresa, sin embargo, señala ciertos aspectos que se deben mejorar.

Opinión desfavorable: Es cuando el auditor no está de acuerdo con la presentación de las cuentas de la empresa, ya que no presentan la realidad de la misma.

Opinión denegada: Es cuando el auditor no cuenta con los recursos suficientes para ofrecer una valoración sobre las cuentas de la empresa.

2.18 Pruebas para obtener evidencia

Pruebas sustantivas:

Pruebas diseñadas por el auditor, con el objetivo de conseguir evidencia que le permita opinar sobre la integridad, razonabilidad y validez de los datos proporcionados por el sistema contable de la empresa auditada.

A estas pruebas que se llevan a cabo se les denomina pruebas o procedimientos de cumplimiento.

Estas pruebas sustanciales se orientan a obtener evidencia de la siguiente manera:

Evidencia física: Identificar la existencia física de activos, cuantificar las unidades en poder de la empresa y en ciertos casos especificar la calidad de los activos.

Métodos para obtener evidencia:

La evidencia de auditoría se obtiene, mediante un o más de los siguientes métodos:

Inspección: Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

Confirmación: Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

Esta confirmación puede ser aplicada de diferentes formas positiva, la cual se envían datos y se pide que contesten si están conformes como si no lo están, y la negativa al igual que la positiva se envía datos y se pide contestación solo si están inconformes.

Investigación: El auditor obtiene información, datos y comentarios de los empleados de la compañía, con esta técnica el auditor logra obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunas operaciones realizadas por la empresa.

Observación: El auditor verifica físicamente la forma como se realizan ciertas operaciones dándose cuenta la forma como el personal las realiza.

Cálculo: Verificación matemática de una partida, que son resultados de cálculos realizados sobre bases predeterminadas, las cuales el auditor puede cerciorarse de la corrección matemática mediante un cálculo independiente de las mismas.

2.19 Papeles de trabajo

Son el conjunto de documentos que contienen la información obtenida por el auditor en su revisión, resultados de los procedimientos y pruebas aplicados, para sustentar las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe.

2.20 Objetivos de los papeles de trabajo

1. Registrar de manera ordenada, sistemática y detallada los procedimientos y actividades realizados por el auditor.
2. Documentar el trabajo efectuado para una futura consulta y referencia.
3. Proporcionar la base para la rendición de informe.
4. Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría.
5. Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.
6. Dejar constancia de que se cumplieron los objetivos de la auditoría y de que el trabajo se efectuó de conformidad con las normas de auditoría del órgano y demás normativa aplicable.
7. Estudiar modificaciones a los procedimientos y al programa de auditoría para próximas revisiones.

2.21 Naturaleza y características de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo deberán:

1. Incluir el programa de trabajo y sus modificaciones y deberá relacionarse con los papeles de trabajo mediante índices cruzados.
2. Contener índices, marcas y referencias adecuadas.
3. Tener fecha y firma por el personal que los preparo.
4. Ser completos y exactos.
5. Redactarse con precisión y claridad para que no requieran explicaciones adicionales.
6. Ser pertinentes
7. Ser legibles, limpios y ordenados.

2.22 Clasificación de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo se clasifican según su utilización:

Archivo permanente o Expediente continuo de auditoría:

En este archivo se concentran los documentos relativos a los antecedentes, constitución, organización, operación, normativa, actas y documentos de entrega recepción de los entes fiscalizables.

Este archivo se actualizará con la información que se obtenga al ejecutar la auditoría y al seguimiento a las recomendaciones correspondientes.

Papeles de trabajo del período:

Estos papeles de trabajo se elaboran y obtienen en el transcurso de la auditoría y se deja evidencia del proceso de la planeación y del programa de auditoría, del estudio y evaluación del control interno, análisis de los saldos, movimientos, operaciones tendencias y razones financieras.

2.23 Clases de papeles de trabajo

Los papeles de trabajo llamados cédulas de auditoría se clasifican en:

Cédulas sumarias o de resumen:

En esta cédula se resumen las cifras, procedimientos y conclusiones del área, programa, rubro o grupo de cuentas sujeto a examen, por ejemplo, los ingresos, gastos o asignaciones presupuestales.

Cédula Analítica:

Esta cédula contiene el análisis de un saldo, concepto, cifra, operación o movimiento del área, además, se detallan la información obtenida, las pruebas realizadas y los resultados obtenidos.

Cédulas sub-analíticas:

En esta cédula se analizan con detalle los datos contenidos en cédula analítica, por ejemplo, la cuenta de inversiones en valores, la cédula sub-analítica sería aquella en que se mostraran los saldos mensuales de las cuentas de inversión.

Cédula de Observación:

Toda deficiencia e irregularidad que se haya encontrado en el transcurso de la revisión se resumirá en esta cédula, debidamente identificados con el fin de facilitar su consulta y revisión.

Cédula de informes:

Una vez terminado la auditoría, se integrará al inicio del expediente un informe donde se expongan brevemente los antecedentes de auditoría, los procedimientos aplicados y sus resultados, a fin de ofrecer un panorama de trabajo realizado y de las posibles acciones a emprender.

Cédula de seguimiento de recomendaciones:

En el caso que del trabajo de auditoría se deriven recomendaciones u otro tipo de acción legal a seguir, será necesario dejar constancia de ello, primero en cédula de discusión y después en cédula de control de seguimiento.

2.24 Formulación de los papeles de trabajo

A continuación, se muestra las cualidades que debe reunir una cédula para cumplir con su propósito:

Objetiva: Dicha información debe ser imparcial y lo suficiente amplia para que el lector pueda formarse una opinión.

De fácil lectura: Su contenido debe ser de manera lógica, clara y sencilla.

Completa: En cuanto a la naturaleza y alcance del trabajo de auditoría realizado, y sustentar debidamente los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Relacionar claramente: Los cruces entre las cédulas de manera que los índices, marcas remitan al lector a otros datos con facilidad.

Ser pertinente: Deberá contener la información necesaria para cumplir el objetivo propuesto.

2.25 Estructura de las cédulas de auditoría

Las cédulas constan de 3 partes:

Encabezado: Debe contener:

1. Clave o índice de la cédula
2. Siglas del órgano de fiscalización superior y de la dirección a cargo de la auditoría, y nombre del ente fiscalizador.
3. Período o ejercicio revisado.
4. Tipo de cédula
5. Procedimiento o técnica de auditoría aplicada.
6. Iniciales de quienes formularon, revisaron y supervisaron la cédula.
7. Fecha de elaboración.

Cuerpo: se detalla la información obtenida por el auditor y se incluirá los siguientes elementos:

1. Cifras y conceptos sujetos a revisión.
2. Datos de los libros de contabilidad.
3. Referencias
4. Observaciones a las irregularidades o deficiencias.
5. Hechos e irregularidades detectados.
6. Conclusiones
7. Marcas y cruces.

Pie o calce: Parte inferior de la cédula donde se indican los siguientes datos:

1. Notas para aclarar algún concepto
2. Marcas de auditoría empleadas y su significado.
3. Fuente de los datos.

2.26 Reglas para la elaboración de cédulas de auditoría

A continuación, se presentan algunas reglas o principios que servirán de guía general para su diseño:

1. Decidir si es necesario su formulación, en función del objetivo y procedimientos aplicados.
2. Efectuar un diseño previo a su elaboración.
3. Aprovechar los elementos solicitados, proporcionados y localizados en el ente sujeto a revisión.
4. Escribir los datos y cifras con letra legible.
5. Anotar los datos en forma de columna.
6. Obtener y redactar los datos de tal manera que el lector llegue a la misma conclusión que el auditor.
7. Efectuar los cruces de cifras que sean necesarios.
8. Palabras o números incorrectos se tacharán y los correctos se escribirán en la parte superior.
9. Una vez realizada una cédula no se deberá desechar ni pasarse en limpio.
10. Respetar el orden en que aparezca la información.
11. Registrar de inmediato las observaciones.

2.27 Índices y marcas de auditoría

Para facilitar la transcripción e interpretación de la labor realizada en una auditoría, se acostumbra a usar marcas que permitan transcribir de una manera práctica y de fácil lectura algunos trabajos repetitivos.

Estas marcas pueden ser de tipo alfabético, numérico o alfa-numérico con el propósito de que permitan clasificar y ordenar los papeles de trabajo de manera lógica y directa para facilitar su identificación, localización y consulta.

Estas marcas e índices persiguen los siguientes propósitos:

1. Simplificar la revisión.
2. Evitar la duplicación de trabajo.
3. Interrelacionar dos o más cédulas.
4. Facilitar la elaboración del informe.

A manera de ejemplo se presentan algunas marcas e índices que se utilizan:

MARCA	SIGNIFICADO
≡	Confrontado con libros
§	Cotejado con documento
μ	Corrección realizada
€	Comparado en auxiliar
¶	Sumado verticalmente
©	Confrontado correcto
^	Sumas verificadas
«	Pendiente de registro
Ø	No reúne requisitos
S	Solicitud de confirmación enviada
SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
SIA	Solicitud de confirmación recibida inconforme pero aclarada
SC	Solicitud de confirmación recibida conforme
□	Totalizado
□	Conciliado
□	Circularizado
□	Inspeccionado

2.28 Auditoría Operativa

Está orientada a evaluar de forma objetiva y sistemática, la estructura del control interno, en un proceso o área determinada, obteniendo las evidencias que correspondan, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de las operaciones de la entidad.

Existen otras definiciones.

La auditoría inicialmente se encargaba de revisar las anotaciones contables de un negocio, y se les otorgaba una importancia fundamental a los aspectos matemáticos de la contabilidad, también detectaba fraudes y malversación de fondos.

La auditoría se orientaba a los aspectos de la contabilidad (mostrar la situación del capital aportado por los inversionistas). Cuando cambió la visión de la contabilidad, se consideró como una información que permite una buena gestión administrativa, los auditores ampliaron su ámbito de revisión, como a los análisis financieros y las evaluaciones de control interno.

De aquí la Auditoría Operativa surge como necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, presupuesto, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles ejercidos, etc.

A través de la auditoría operativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración superior necesita conocer objetivamente en la medida que se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la

situación de la empresa.

2.29 Objetivos de la Auditoría Operativa

1. Crítica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
2. Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
3. Imparcial: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

2.30 Características de la Auditoría Operativa

1. Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
2. Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la
3. organización.
4. Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
5. De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una área específica, periódica y rotativamente.

2.31 Metodología de la Auditoría Operativa

1. Etapa Preliminar: conocimiento previo de la empresa.
2. Etapa de Estudio General: definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas.
3. Etapa de Estudio Específico: se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron.
4. Etapa de Comunicación de Resultados: es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.
5. Etapa de Seguimiento: el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas

2.32 Normas Internacionales de Auditoría

Son principios en las que el auditor debe basar su desempeño en el momento en que realiza la auditoría, esto para garantizar la calidad del trabajo a realizar.

Para esto existen las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) y NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), son normas las cuales su objetivo principal es que la información contable sea útil para conocer la situación financiera de la empresa y ayudar en el proceso de toma de decisiones.

Por lo tanto, las NIC y NIIF deben de ser conocidas por toda aquella persona que tenga relación con la contabilidad.

2.33 Quien emite las Normas Internacionales de Auditoría

El IASSB emite las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS O ISA en Inglés), las cuales se utilizado para reportar acerca de la confiabilidad de información preparada bajo normas de contabilidad, también emite estándares internacionales para trabajos de aseguramiento (ISAE), control de calidad (ISQC), y servicios relacionados (ISRS).

Por otro lado, también emite las denominadas Declaraciones o Prácticas (IAPSs) para proveer asistencia técnica en la implementación de los estándares y promover las buenas prácticas.

2.34 Tratamiento de las Normas Internacionales de Auditoría

Las Normas Internacionales de Auditoría se deberán aplicar en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

Para comprender y aplicar los principios y procedimientos básicos y esenciales junto con los lineamientos relacionados, es necesario tener en cuenta todo el texto de la NIA incluyendo el material explicativo.

Permiten al Auditor desarrollar un trabajo profesional con herramientas de alta calidad reconocidas a nivel mundial. Dichas normas son una plataforma técnica para la adecuada obtención de evidencias en el proceso de auditoría y el posterior informe sobre la razonabilidad de los estados financieros.

La aparición de las NIAS trae consigo una voluntad internacional a fin de unificar los elementos técnicos necesarios para llevar a cabo procesos de planeación de alta calidad. El elemento primordial en aplicación de las normas de auditoría es la evaluación de riesgos. Esta evaluación ha de ser efectuada teniendo en cuenta por supuesto el riesgo de auditoría, el riesgo de detección y el riesgo de incorrección material.

2.35 Normas Internacionales de Auditoría Vigentes

Normas Internacionales de Auditoría (NIC)

- NIC 1 Presentación de Estados Financieros
- NIC 2 Inventarios
- NIC 7 Estado de Flujos de Efectivo
- NIC 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores
- NIC 10 Hechos Ocurridos Después del Período sobre el que se Informa
- NIC 12 Impuesto a las Ganancias
- NIC 16 Propiedades, Planta y Equipo
- NIC 19 Beneficios a los Empleados
- NIC 20 Contabilización de las Subvenciones del Gobierno e Información a Revelar sobre Ayudas Gubernamentales
- NIC 21 Efectos de las Variaciones en las Tasas de Cambio de la Moneda Extranjera

- NIC 23 Costos por Préstamos
- NIC 24 Información a Revelar sobre Partes Relacionadas
- NIC 26 Contabilización e Información Financiera sobre Planes de Beneficio por Retiro
- NIC 27 Estados Financieros Separados
- NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos
- NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias
- NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación
- NIC 33 Ganancias por Acción
- NIC 34 Información Financiera Intermedia
- NIC 36 Deterioro del Valor de los Activos
- NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes
- NIC 38 Activos intangibles
- NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición
- NIC 40 Propiedades de Inversión
- NIC 41 Agricultura

Interpretaciones:

- CINIIF-1 Cambios en pasivos existentes por retiro del servicio, restauración y similares
- CINIIF-2 Aportaciones de socios de entidades cooperativas e instrumentos similares
- CINIIF-4 Determinación de si un acuerdo contiene arrendamiento.
- CINIIF-5 Derechos por la participación en fondos para el retiro del servicio, la restauración y rehabilitación del Medioambiental.
- CINIIF-6 Obligaciones surgidas de la participación de mercados específicos-residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- CINIIF-7 Aplicación del procedimiento de re-expresión según las NIC 29 Información Financiera en Economías Hiperinflacionarias.
- CINIIF-10 Información Financiera Intermedia y Deterioro del Valor.
- CINIIF-12 Acuerdo de Concesión de Servicios.

- CINIIF-13 Programa de Fidelización de Clientes* (la sustituirá NIIF 15)
- CINIIF-14 NIC19- El límite de un activo por beneficios definidos, obligación de mantener un nivel mínimo de financiación y su interacción.
- CINIIF-15 Acuerdos para la Construcción de Inmuebles* (la sustituirá NIIF 15).
- CINIIF-16 Coberturas de una inversión neta en un negocio del extranjero.
- CINIIF-17 Distribuciones, a los propietarios, de activos distintos al efectivo.
- CINIIF-18 Transferencias de activos procedentes de clientes*(la sustituirá NIIF 15).
- CINIIF-19 Cancelación de pasivos financieros con instrumentos de patrimonio.
- CINIIF-20 Costos de desmonte en la fase de producción de una mina a cielo abierto.
- CINIIF-21 Gravámenes.
- SIC 7 Introducción del Euro.
- SIC 10 Ayudas Gubernamentales-Sin relación específica con Actividades de Operación.
- SIC 15 Arrendamientos Operativos-Incentivos.
- SIC 25 Impuestos a las Ganancias-Cambios en la Situación Fiscal de la Empresa o de sus Accionistas.
- SIC27 Evaluación de la Esencia de las Transacciones que Adoptan la Forma Legal de un Arrendamiento.
- SIC 29 Acuerdos de Concesión de Servicios: Información a Revelar.
- SIC 31 Ingresos Ordinarios-Permutas de Servicios de Publicidad* (la sustituirá NIIF 15).
- SIC 32 Activos Intangibles-Costos de Sitios Web.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

- NIIF 1 Adopción, por Primera Vez, de las Normas Internacionales de Información Financiera.
- NIIF 2 Pagos Basados en Acciones.

- NIIF 3 Combinaciones de Negocios.
- NIIF 4 Contratos de Seguro.
- NIIF 5 Activos No Corrientes Mantenedos para la Venta y Operaciones Discontinuas.
- NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales.
- NIIF 7 Instrumentos Financieros – Revelaciones.
- NIIF 8 Segmentos de Operación.
- NIIF 9 Instrumentos Financieros.
- NIIF 10 Estados Financieros Consolidados.
- NIIF 11 Acuerdos Conjuntos.
- NIIF 12 Información a Revelar sobre Participaciones en otras Entidades.
- NIIF 13 Medición del Valor Razonable NIIF 14 Cuentas regulatorias diferidas.
- NIIF 15 Ingreso de contratos con clientes* (vigente a partir año 2017).

2.36 Clasificación de las normas de auditoría

Estas normas de auditoría se clasifican en normas personales, normas de ejecución del trabajo y normas de información.

Normas personales: Se refieren a las cualidades que el auditor debe tener para poder asumir, dentro de las exigencias que el carácter profesional de la auditoría impone, un trabajo de este tipo.

Dentro de estas normas existen:

- Entrenamiento técnico y capacidad profesional, es decir, el auditor debe rendir una opinión profesional independiente, el cual debe ser desempeñado por una persona que teniendo el título profesional legalmente expedido y reconocido, tenga entrenamiento técnico adecuado y capacidad profesional como auditor.
- Cuidado y diligencia profesional, el auditor está obligado a aplicar el cuidado y diligencia razonable a la hora de realizar su dictamen o informe.

- Independencia, el auditor está obligado a mantener una actitud de independencia mental en los asuntos relativos al trabajo profesional.

Normas de ejecución del trabajo: Existen ciertos elementos que, por su importancia, deben ser cumplidos, como lo son:

- Planeación y supervisión, el cual debe ser planeado adecuadamente y, si se usan ayudantes, estos deben ser supervisados en forma apropiada.
- Estudio y evaluación del control interno, se debe estudiar y evaluar adecuadamente los controles internos existentes, para que sirvan de base para determinar el grado de confianza, y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría.
- Obtención de evidencia suficiente y competente, el auditor debe obtener evidencia comprobatoria suficiente y competente en el grado que requiera para suministrar una base objetiva para su opinión.

Normas de información: El dictamen o informe de auditoría es el resultado final del trabajo del auditor, en el cual, pone en conocimiento a las personas interesadas los resultados de su trabajo y la opinión que se ha formado a través de su examen. El informe del auditor es en lo que va a reposar la confianza de los interesados en los estados financieros para prestarles fe a las declaraciones que en ellos aparecen sobre la situación financiera y los resultados de operaciones de la empresa.

En todos los casos en que el nombre del contador público quede asociado con información financiera deberá expresar de manera clara e inequívoca la naturaleza de su relación con dicha información, su opinión sobre la misma, las limitaciones importantes, las salvedades que se deriven o todas las razones de importancia por las cuales expresa una opinión adversa o no puede expresar una opinión profesional a pesar de haber hecho un examen de acuerdo con las normas de auditoría.

2.33 ¿Cuáles normas están relaciones con las cuentas por cobrar?

Las Normas Internacionales de Auditoría relacionadas con las cuentas por cobrar son:

NIA 505 Confirmaciones externas:

NIA 540 Estimaciones contables

NIA 520 Procedimientos analíticos

NIA 805 Consideraciones especiales

Las Normas Internacionales de Auditoría sirven como herramienta y guía para ayudar al auditor en su trabajo, en este caso específico, las NIAS antes mencionadas, aportan a la auditoría evidencia suficiente y adecuada, y exponen la responsabilidad de efectuar procedimientos analíticos sustantivos durante la auditoría, al igual que permiten obtener un alto nivel de confiabilidad y seguridad que requiere el auditor para responder a los riesgos significativos debido al fraude o error.

2.34 Contador público certificado

Persona que ha cumplido con los requisitos reglamentarios del estado.

2.35 Diferencia entre auditoría y contabilidad

La contabilidad registra y clasifica de manera lógica los sucesos económicos, con el propósito de proporcionar información financiera para la toma de decisiones

Mientras que la auditoría se enfoca en determinar si la información registrada refleja adecuadamente los sucesos económicos que ocurrieron durante el periodo contable.

2.36 Contabilidad

Es una disciplina que se encarga de cuantificar, medir y analizar la realidad económica, las operaciones de las organizaciones, con el fin de facilitar la dirección

y el control presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática para las distintas partes interesadas.

Dentro de la contabilidad se registran las transacciones, cambios internos o cualquier otro suceso que afecte económicamente a una entidad.

2.37 Tipos de Contabilidad

Contabilidad Financiera: Se conforma de las normas, criterios de contabilidad y formas de presentación, expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad para determinar acontecimientos económicos que la afecten, con el fin de proporcionar información útil y segura a los usuarios externos para la toma de decisiones.

Contabilidad fiscal: Es un sistema de información diseñado para dar cumplimiento a las obligaciones tributarias de las compañías respecto a un usuario específico.

Contabilidad Administrativa: Es un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, orientado a facilitar las funciones administrativas de planeación y control, así como la toma de decisiones.

2.38 Diferencias entre la contabilidad financiera y la contabilidad fiscal:

Las principales diferencias se refieren al tipo de usuarios en el que se enfocan y al tipo de regulación que les es aplicable.

En lo referente al tipo de usuario en la contabilidad financiera está organizada para producir información para usuarios externos a la administración; mientras que la contabilidad fiscal está organizada para generar la información requerida por una entidad específica: el gobierno.

Con base en la regulación se refiere a las reglas que le son aplicables en la elaboración de la información, en cuanto a la contabilidad financiera se elabora en

base en las normas de información financiera mientras que la contabilidad fiscal se encuentra regulada por las leyes fiscales de cada país.

2.39 Control Interno

Concepto:

Acciones adoptadas por los directores de las entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

Importancia:

Cuan mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno.

2.40 Objetivos del Control Interno

1. Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios.
2. Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
3. Cumplir con las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales.
4. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

2.41 Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad.

Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

1. Ambiente de control interno

Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional
- Políticas de personal
- Clima de confianza en el trabajo
- Responsabilidad.

2. Evaluación del riesgo

El riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto-evaluación que practica la dirección

debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos hayan sido apropiadamente ejecutados. Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

Para que cualquier entidad tenga controles efectivos debe establecer sus objetivos. Estos deben estar sustentados en planes y presupuestos. El establecimiento de los objetivos representa el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito y establecer criterios para medirlos, como condición previa para la evaluación del riesgo. Los objetivos pueden categorizarse desde el siguiente punto de vista:

- Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad.
- Objetivos de información Financiera. Están referidos a la obtención de información financiera confiable.
- Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos al cumplimiento de leyes y regulaciones, así como también a políticas dictadas por la gerencia.

Riesgo inherente:

Es el riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles que de éste se hagan a su interior. Este riesgo surge de la exposición que se tenga a la actividad en particular y de la probabilidad que un choque negativo afecte la rentabilidad y el capital de la compañía.

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema; es decir, en todo trabajo o proceso se encontrarán riesgos para las personas o para la ejecución de la actividad en sí misma.

En auditoría, "Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. Un riesgo inherente es uno que se encuentra en el ambiente y afecta a varias categorías o clases de transacciones.

Riesgo residual:

Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometida una compañía nunca puede erradicarse totalmente. Por ello, se debe buscar un equilibrio entre el nivel de recursos y mecanismos que es preciso dedicar para minimizar o mitigar estos riesgos y un cierto nivel de confianza que se puede considerar suficiente (nivel de riesgo aceptable). El riesgo residual puede verse como aquello que separa a la compañía de la seguridad absoluta.

El riesgo residual es aquél que permanece después de que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos. El riesgo residual refleja el riesgo remanente una vez se han implantado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.

Estas acciones pueden incluir las estrategias de diversificación relativas a las concentraciones de clientes, productos u otras, las políticas y procedimientos que establezcan límites, autorizaciones y otros protocolos, el personal de supervisión para revisar medidas de rendimiento e implantar acciones al respecto o la automatización de criterios para estandarizar y acelerar la toma de decisiones recurrentes y la aprobación de transacciones. Además, pueden reducir la probabilidad de ocurrencia de un posible evento, su impacto o ambos conceptos a la vez.

3. Actividades de control gerencial

Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y demás personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en

sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías:

- Controles de operación
- Controles de información financiera
- Controles de cumplimiento.

Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos. Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- Políticas para el logro de objetivos
- Coordinación entre las dependencias de la entidad
- Diseño de las actividades de control

4. Sistemas de información contable

Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables. Los elementos que conforman el sistema de información contable son:

- Identificación de información suficiente.
- Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.
- Re-evaluación de los sistemas de información. Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser reevaluados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

5. Monitoreo de actividades

Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad
- De manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control)
- Mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman el monitoreo de actividades son:

- Monitoreo del rendimiento
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno
- Aplicación de procedimientos de seguimiento
- Evaluación de la calidad del control interno.

2.42 Elementos y principios básicos del control interno

- De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada trabajador, al servicio de la empresa, para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del

Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación.

- De Autogestión: Es la capacidad institucional de la Empresa, para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por los directivos.

2.43 Tipos de Control Interno

Control Interno Contable:

Tiene como finalidad garantizar de forma razonable, no absoluta, la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de la información financiera; dado que la garantía de los procedimientos de control puede verse afectada por complicidad, interpretaciones erróneas, descuidos, juicios equivocados y otros factores.

El control interno contable es aquel que tiene consecuencias directas sobre el grado de confianza que se puede depositar en los registros contables y los estados financieros

Control Interno Administrativo:

Es el plan de organización, métodos y medidas coordinadas, adoptado dentro de la empresa para promover la eficiencia operacional de las políticas gerenciales planificadas. Pero el control interno administrativo, no solo se limita al plan de la organización, procedimientos y los registros que intervienen en el proceso de toma de decisiones, llevan a la gerencia a autorizar las operaciones de la misma, tal autorización es una función gerencial directamente relacionada con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización.

2.44 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible. El valor pactado debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios de cada una de las partidas que lo integran.

2.45 Objetivo de las cuentas por cobrar

Registrar todas las operaciones por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía.

Ser un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas y maximizar las utilidades sin abusar del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo.

2.46 Características de las cuentas por cobrar

Las características principales que identifican a las cuentas por cobrar son:

- a) Constituyen un subgrupo del activo de acuerdo con la estructura del balance general, a su vez conformado por cuentas específicas.
- b) Son cobros pendientes de recuperación
- c) Sus saldos se originan como consecuencia de haberse devengado operaciones emergentes del giro específico de las actividades de una empresa (Venta de mercadería al crédito)
- d) Gravitan en forma determinante al obtener índices financieros
- e) Estos derechos se presuponen serán cobrados en los próximos doce meses

2.47 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se clasifican en 3 grupos:

1. Cuentas por cobrar - Comerciales

Está compuesto por todas aquellas cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas únicamente por la venta de mercaderías al crédito y/o anticipos de futuras compras. Siendo estas:

- a) Cuentas por cobrar
- b) Documentos por cobrar
- c) Letras por cobrar
- d) Anticipo a proveedores

2. Otras cuentas por cobrar

Se agrupan aquellas cuentas que representen derechos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas por cualquier concepto, excepto por la venta de mercaderías. Por ejemplo:

- a) Cuentas del personal
- b) Alquileres por cobrar
- c) Comisiones por cobrar
- d) Intereses por cobrar
- e) Seguros por cobrar

3. Cuentas incobrables

Se deberán agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos de una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas. Es decir, partidas que representan irrecuperables o créditos declarados perdidos, tales como:

- a) Cuentas incobrables

b) Letras incobrables

c) Documentos incobrables

2.48 Reglas de presentación de las cuentas por cobrar

Considerando su disponibilidad, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencia inmediata o a corto plazo. Se consideran como cuentas por cobrar a corto plazo, aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del balance, con excepción de aquellos casos en el que el ciclo normal de operaciones exceda de este periodo, en este caso debe hacerse la revelación correspondiente en el balance general o una nota en los estados financieros.

2.49 Proceso de las cuentas por cobrar

1. Facturación

Se inicia cuando se envía un pedido o cuando se completa la prestación de un servicio, y es responsable de la asignación del precio y de la emisión de una factura al cliente.

2. Notas de crédito y débito

En ellas se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se conceden a clientes. Estos se tramitan a través del departamento encargado de la facturación el cual se encarga de elaborar las notas.

3. Pagos

Una vez recibido y/o verificado en los estados de cuentas el pago emitido por el deudor, se aplica el pago a la cuenta por cobrar de la persona natural o jurídica.

2.50 Política de crédito

Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.

2.51 Análisis del crédito

Se dedica a la recopilación evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

2.52 Clientes

Son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía documentada. Legalmente está amparada por documentos negociables ente los que se tienen:

1. El pagaré

Representa una promesa de pagar una suma de dinero en una fecha estipulada futura.

2. La letra de cambio

Son documentos de deudas a corto plazo, dicho documentos no tiene carácter legal, más bien están garantizando por la moral y por confianza de la entidad emisora.

Los documentos por cobrar solo se pueden registrar en una sola cuenta “Documentos por cobrar”, ya que se tienen a la mano los derechos de cobrarlos, con una tasa de intereses y la fecha de vencimiento.

2.53 Cartera de clientes

Es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes, que le permiten tenerlos bien ubicados, saber quiénes son, dónde y cuándo encontrarlos, sus posibilidades de compra, su dirección, teléfono o correo electrónico.

2.54 Estimación de cuentas Incobrables

Las empresas otorgan crédito como práctica para mantener buenos clientes y atraer nuevos negocios, abarcando así un mayor mercado y volumen de operaciones.

Sin embargo, las cuentas por cobrar o ventas a crédito, pueden tener problemas de cobrabilidad que llevan al deterioro del valor, lo que hace necesario la adecuada práctica contable para que el valor de los saldos en libros refleje el verdadero comportamiento de los flujos de caja y por ende el fiel reflejo de la situación financiera de la compañía.

El método de asignación de la contabilidad para cuentas incobrables, es consistente con los principios de contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés).

Los principales métodos para la estimación de las cuentas incobrables, utilizan información histórica de las cuentas por cobrar y las provisiones para hacer la estimación.

Un porcentaje de las ventas o el balance del período de cuentas por cobrar al final del año, se pueden utilizar como base para la estimación del registro de las cuentas incobrables.

La estimación se acredita a la cuenta de reserva o provisión, lo que reduce las cuentas por cobrar, marcando la diferencia entre cuentas por cobrar brutas y cuentas por cobrar netas.

El resultado de la incobrabilidad, se carga con un débito correspondiente a gastos por créditos fallidos, que se registrarán en el estado de resultados de forma total o parcial.

2.55 Método del porcentaje de ventas:

El método de porcentaje de ventas, es exactamente lo que su nombre indica.

Un porcentaje de las ventas basado en las actividades incobrables pasadas, se calcula y se registran como incobrables. Se le suele denominar “provisión genérica para cuentas incobrables”.

El importe se acredita a la cuenta "Provisión para cuentas incobrables" en el balance de situación y un débito se graba en la cuenta "Gasto por deudas incobrables" reportado en el estado de resultados e impactando la utilidad contable del negocio.

El gasto por deudas incobrables reduce los ingresos para el período y la asignación reducirá las cuentas por cobrar. Es el reconocimiento del valor de las mercancías dadas a crédito y no recuperadas.

2.56 Porcentaje de las cuentas por cobrar al final del año:

Las cuentas incobrables, también pueden ser estimadas tomando un porcentaje del saldo de cuentas por cobrar al final del año.

Del saldo final de la cartera bruta de cuentas por cobrar a clientes, se fija un porcentaje para la cuenta de asignación para el período.

La cuenta por cobrar y la provisión se dan a conocer en el balance general. El asiento deberá ajustar el balance del año anterior para igualar el nuevo balance a la asignación de cuentas incobrables.

El ajuste registrado es la cantidad de gastos por créditos fallidos en el período.

3. CAPÍTULO III – MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de proyecto se realizará una investigación de tipo cualitativo ya que se efectuará por medio de una revisión, de observación por entrevista y revisión del procedimiento del otorgamiento de créditos.

El diseño de la presente investigación se clasifica como participativa la cual se define como, “Actividad que combina la forma de interrelacionar la investigación y las acciones e un determinado campo seleccionado por el investigador, con la participación de los sujetos investigados”.

El fin último de este tipo de investigación es la búsqueda de cambios en la comunidad o población para mejorar sus condiciones de vida.

Además, es un estudio que recopila datos de un momento dado por lo que se clasifica como una investigación participativa, de allí que actualmente se hable con frecuencia de investigación-acción participativa,” Es uno de los intentos de resumir la relación de identidad necesaria para construir una teoría que sea efectiva como guía para la acción y producción científica, que esté estrechamente ligada a la ciencia para la transformación”.

3.3 SUJETOS Y FUENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En cualquier estudio cualitativo, los informantes, participantes o sujetos de investigación resultan elementos imprescindibles. Ellos aportan la mayor parte de información primaria sobre el problema de investigación. Son las personas a quienes con más frecuencia se observa, pregunta, solicita información por escrito o

se le pide documentos. Con ellas se obtiene el grueso de la información que permite al investigador comprender el problema y realizar oportunas interpretaciones. Las fuentes de información que se utilizarán durante dicha investigación servirán de apoyo para respaldar, desarrollar y fundamentar este estudio.

Fuentes primarias

Las fuentes primarias se definen como las que contienen información original o abreviada ni traducida: tesis, libros, monografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano.

Las fuentes primarias utilizadas en la investigación fueron las siguientes:

1. Normas Internacionales de Auditoría
2. Entrevista con el Gerente Financiero de la compañía.

Fuentes secundarias:

Las fuentes secundarias para la elaboración de dicho incluyen referencias bibliográficas de libros, revistas, tratados y cualquier otro elemento que ayude para la determinación del estudio.

3.4 Población y muestra

La población a utilizar para enfoque de esta investigación son las personas que tienen a cargo un departamento que mantenga una relación directa con la administración de las cuentas por cobrar.

La población se considera homogénea ya que siguen los mismos objetivos estratégicos de la empresa, basado en el libro de Federico Gutiérrez M. Manual para el curso de métodos de investigación, menciona que:

“Una población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformado por comunidades, grupos, situaciones, organizaciones”, es decir, son grupos de personas necesarias para recolectar los datos.

A nivel de esta investigación los colaboradores que van a participar en el estudio de la empresa Tiendas Universal se distribuyen de la siguiente manera:

Asistente de cuentas por cobrar: María del Pilar Valverde

Contador General: Esteban Corrales

Jefe de contraloría: Diego Cascante

Director financiero: Marco Cuadra Leiva

Para efectos de esta investigación el tamaño y el tipo de la muestra no se adapta, ya que la población se limita a cuatro personas que están directamente relacionadas con el Departamento de Cuentas por Cobrar.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se realizó procedimientos y actividades con el propósito de recabar información necesaria para el objeto de la investigación, posteriormente, se presentó los resultados en tablas, cuadros, gráficos y papeles de trabajo de auditoría.

Las técnicas que se utilizó para la recolección de datos son:

Observación: Consistió en obtener datos a través de la percepción, mirar detenidamente las situaciones objeto de estudio, así como la conducta, manifestaciones y actitudes mostradas por cada uno de los funcionarios involucrados en la investigación. Con esta técnica se elaboró una ficha de observación, que contribuyó al análisis de los procedimientos aplicados en el período auditado.

Entrevistas: Se utilizó para recabar información en forma verbal por parte de cada uno de los colaboradores de la empresa.

Encuestas: Mediante esta técnica se recopiló datos haciendo preguntas similares a cada uno de los colaboradores de la empresa.

Se utilizó encuestas con preguntas cerradas que se aplicaron a los empleados involucrados de manera directa en la gestión de crédito y cobranzas y a los Directivos de la empresa.

4. CAPÍTULO IV – ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos de las cédulas de auditoría de la compañía Tiendas Universal cumpliendo con los objetivos propuestos en esta investigación.

4.1 Identificación de la legislación legal y tributaria de Tiendas universal:

La principal esencia de la administración tributaria es la recaudación de impuestos para financiar los gastos de las entidades gubernamentales. Pero dicha recaudación no debe realizarse arbitrariamente, ya que debe respetar el derecho de todos los contribuyentes y del régimen de propiedad privada pilares fundamentales en un Estado de derecho

El sistema tributario se basa en tres variables:

- a) Estructura tributaria: tributos que cubre diversas manifestaciones económicas.
- b) La administración tributaria: ente encargado de la recaudación de los diferentes tributos.
- c) El marco jurídico: normas que rigen la cobertura y aplicación de cada tributo, funciones de la administración tributaria para ser efectiva la recaudación de cada tributo.

4.2 Base legal en la preparación de los Estados Financieros:

Los Estados Financieros de Tiendas Universal son preparados con el propósito de presentar a las autoridades fiscales de Costa Rica cumpliendo con lo requerido 104 en la resolución DGT-R-037-2013 Obligación de Grandes Contribuyentes de presentar estados financieros auditados.

Estos Estados Financieros son preparados basados en las Normas Internacionales de Información Financiera. Además, estos Estados son para uso de la administración y accionistas de la Compañía para la toma de decisiones.

La Compañía Tiendas Universal, está catalogada como Gran Contribuyente por lo cual está comprometida con las siguientes obligaciones tributarias:

a) Impuesto sobre el valor agregado: Se establece un impuesto sobre el valor agregado en la venta de mercancías y en la prestación de servicios.

Dicho impuesto está regulado por la ley No. 9635 Fortalecimiento de las Finanzas Públicas.

El impuesto que debe pagarse al Fisco se determina por la diferencia entre el débito y el crédito fiscales que estén debidamente respaldados por comprobantes y registrados en la contabilidad de los contribuyentes.

b) Impuesto sobre la renta: El impuesto sobre la renta grava las utilidades generadas por cualquier actividad o negocio de carácter lucrativo, que realicen las personas físicas o jurídicas en el territorio nacional durante el período fiscal ordinario o especial.

Son contribuyentes de este impuesto, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que realicen en el territorio nacional actividades o negocios de carácter lucrativo, independientemente de la nacionalidad, del domicilio y del lugar de la constitución de las personas jurídicas o de la reunión de sus juntas directivas o de la celebración de los contratos de acuerdo con el artículo 2 de la Ley No. 7092 del 21 de abril de 1988 y sus reformas, y son declarantes aquellas entidades no sujetas al impuesto, indicadas en el artículo 3 de la ley citada.

El período fiscal ordinario del impuesto inicia el 1° de octubre de un año y concluye el 30 de setiembre del año siguiente (12 meses). Además, existen otros períodos fiscales, que se pueden autorizar dependiendo de la actividad del contribuyente, que se denominan como “período fiscal especial”. Las fechas de presentación de las declaraciones, varían para los diferentes períodos fiscales.

En el caso de la Compañía Tiendas Universal se encuentra dentro de los períodos fiscales especiales lo cual su período inicia el 1 de enero al 31 de diciembre.

4.3 Impuesto por Remesas al Exterior:

Es un tributo único y definitivo, que grava las rentas de las personas físicas o jurídicas no domiciliadas en el país, que realizan trabajos o negociaciones en el territorio nacional.

Cuando se trate de arrendamiento por actividades comerciales, se pagará una tarifa del 25% sobre los pagos remesados al exterior.

Por cualquier otro pago basado en intereses, comisiones y otros gastos financieros no comprendidos en los enunciados anteriores se pagará una tarifa del 15%.

4.4 Impuesto al Salario:

Este impuesto está basado en todos aquellos salarios o remuneración que se pague en trabajos ejecutados en relación dependiente. El patrono o el pagador deberán calcular el impuesto a cobrar mensualmente a sus colaboradores siempre y cuando este proceda basado en los tramos correspondientes.

Para este período 2019 los tramos correspondientes solos siguientes:

- Las rentas de hasta ¢840.000.00 mensuales no estarán sujetas al impuesto.
- Sobre el exceso de ¢840.000.00 mensuales y hasta ¢1.233.000.00 mensuales 10%
- Sobre el exceso de ¢1.233.000.00 mensuales y hasta ¢2.163.000.00 15%
- Sobre el exceso de ¢2.163.000.00 mensuales y hasta ¢4.325.000.00 20%
- Sobre el exceso de ¢4.325.000.00 25%

•Créditos fiscales:

¢1.570,00 mensuales por cada hijo ¢2.360,00 mensuales por el cónyuge.

4.5 Impuesto a personas jurídicas y personas físicas con actividades lucrativas.

Este decreta que todas aquellas compañías que tienen relación con compañías vinculadas deben realizar una declaración o bien que se encuentren dentro del régimen de grandes contribuyentes como se indica a continuación:

“Artículo 8. —Declaración informativa. Están obligados a presentar ante la Dirección General de Tributación la declaración informativa de precios de transferencia, con

periodicidad anual, aquellos contribuyentes que se encuentren dentro de las dos situaciones siguientes:

- a) Que realicen operaciones nacionales o transfronterizas con empresas vinculadas
- b) Se encuentren clasificados como grandes contribuyentes o grandes empresas territoriales, o que sean personas o entidades que se encuentren bajo el régimen de zona franca.

4.6 Impuesto a personas jurídicas y personas físicas con actividades lucrativas.

En este capítulo se presentará la valorización del cumplimiento por parte de la empresa Tiendas Universal, además, se realizará esta auditoría llevando los alineamientos que exigen las Normas Internacionales de Auditoría Financiera.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Programa de Auditoría
Departamento de Cuentas por Cobrar
Al 30 de Junio del 2019



Objetivos:

1. Analizar los aspectos legales y requerimientos de la empresa.
2. Aplicar una auditoría operativa en los procedimientos actuales en el otorgamiento de créditos.
3. Elaborar el informe de auditoría, carta de gerencia y dictamen de la auditoría.

Procedimiento	Horas			Fecha	Ref P/T	Elaborado por	Observación
	H/P	H/R	Dif				
Planeación Preliminar	8	6	2		P1		
A-Visita las instalaciones donde se desarrollan las actividades de la compañía Tiendas Universal	3	2	1		P2		
B-Entrevista con el Gerente Financiero de la compañía Tiendas Universal confirmando la iniciación de la auditoría	5	4	1		P3		
C-Medición del riesgo inherente	2	2	0		P6		
Planeación Específica	7	7	0		P4		
A-Evaluación del procedimiento	4	4	0		P5		
B-Medición del riesgos de control, detección y auditoría	2	2	0		P4		
Programas	120	120	0				
				Elaborado por: M.S.Z		Fecha: 04 Noviembre 2019	
				Supervisado por: M.S.Z		Fecha: 04 Noviembre 2019	

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Narrativa de la visita preliminar
Al 30 de Junio del 2019



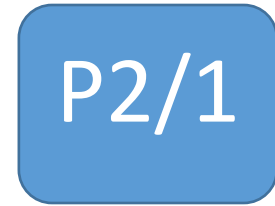
Tiendas Universal nace en el año de 1926, siendo una tienda por departamentos líder en Costa Rica donde el señor Marco Cuadra figura como el Gerente Financiero de la compañía, Tiendas Universal es una Sociedad Anónima ubicada en Paseo Colón, en el Edificio Centro Colón, piso #10 y #12, cuenta con la cedula jurídica 3-101-001568 la misma permite funcionar de manera legal y acogiéndose a los derechos y obligaciones estipulados en la ley de Costa Rica.

En estas instalaciones se encuentra ubicado el personal administrativo cuenta con 2 pisos, el área contable-financiero se encuentra ubicada en el piso #12, cuenta con 7 personas todas dentro de la planilla de la compañía, este personal se deriva de un contador general, dos asistentes de cuentas por pagar, dos asistentes contables, un asistente de cuentas por cobrar y un digitador. Adicional se encuentra la mayor parte de los departamentos como Compras, Mercadeo, TI, Importaciones. En el piso #10 se encuentra el personal de Recursos Humanos.

Marisol Sánchez Zúñiga

Elaborado por: M.S.Z

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Narrativa de la visita preliminar
Al 30 de Junio del 2019



Los pisos #10 y #12 son propiedad de la compañía.

En lo que concierne a la auditoría la compañía no cuenta con un sistema de procedimientos digital, sin embargo, cuenta con una política a seguir para otorgar créditos a los clientes que lo soliciten.

Además, se cuenta con la experiencia de la persona encargada del puesto de cuentas por cobrar, la cual nos suministra la información de los procesos actuales que aplica la compañía, por lo cual nos da la seguridad de la apertura para el desarrollo de esta auditoría para obtener el resultado con datos verídicos.

Marisol Sánchez Zúñiga

Elaborado por: M.S.Z

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Narrativa de la visita preliminar
Al 30 de Junio del 2019



Fecha: 01 Noviembre 2019

Hora: 11:00 am

Lugar: Oficina gerente Financiero

Entrevistado: Marco Cuadra Leiva

Objetivo: Dar a conocer el propósito de la auditoria y para determinar si la compañía tiene claro las Normas de Auditoría en lo que respecta las cuentas por cobrar.

1. ¿Qué opinión tiene de la compañía?

Mi opinión es que Tiendas Universal es una empresa líder en el campo de Tiendas por Departamento.

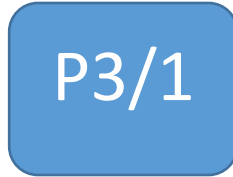
La compañía está muy bien posicionada en el país la cual ha tenido grandes proyectos los cuales cumple con toda responsabilidad y siempre dando lo que espera nuestro cliente.

Tiendas Universal siempre está en constante cambio ya que así lo requiere ahora este país tan cambiante donde los clientes es lo más importante para nosotros.

2. ¿Cuenta Tiendas Universal con compañías aliadas para las ventas de bienes y servicios?

Si, Tiendas Universal cuenta con socios comerciales tanto locales como del exterior, los cuales nos suministran los productos para la venta a nuestros clientes.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Narrativa de la visita preliminar
Al 30 de Junio del 2019



3. ¿Tiene Tiendas Universal posee un manual de procedimientos y políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar y sus incobrables?

Al día de hoy Tiendas Universal cuenta con una política para otorgar créditos a los clientes que lo solicitan y está a disposición de todos nuestros colaboradores.

4. ¿Existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a la autorización, registro y cobranza de las cuentas por cobrar?

No, ya que el departamento cuenta con una única persona para el desarrollo de todas las funciones ligadas al crédito.

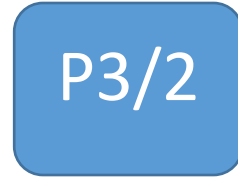
5. ¿La entidad cuenta con un proceso, para evaluar y determinar cuáles cuentas por cobrar, son incobrables?

No, en el momento que se agotan todas las posibilidades de recuperación del dinero se pasa por incobrable.

6. ¿Si existen diferencias entre los registros y las confirmaciones, estas son conciliadas de forma oportuna?

Sí, en la mayoría de los casos son conciliadas.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Narrativa de la visita preliminar
Al 30 de Junio del 2019



7. ¿A cuántas compañías le vende Tiendas Universal?

La empresa Tiendas Universal cuenta con varias compañías a las que se le otorga crédito, como por ejemplo Walmart, Supermercados AM/PM, Almacenes el Rey, Gessa.

8. ¿Se implementarían las recomendaciones que se obtengan de esta auditoria si las hubiera?

Claro que sí se tomará en cuenta, ya que nos ayudará a tener mejores controles y a estar acorde a la normativa.
Además, que toda recomendación que sea para mejorar dentro de la compañía es bienvenida.

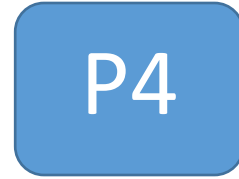
9. ¿Alguna acotación que desee realizar antes dar inicio a la auditoría?

No, solo espero que se logre encontrar las fortalezas y las debilidades que tiene nuestra compañía en los procesos actuales para estar siempre en un mejoramiento continuo, la cual es necesaria e importante para toda la organización.
Creo que, si no existe nada más por definir, puede dar inicio a la auditoría.

Marisol Sánchez Zúñiga

Elaborado por: M.S.Z

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Planificación Específica
Al 30 de Junio del 2019



En esta etapa se definirán todas las debilidades y fortalezas del procedimiento para el otorgamiento de los créditos a clientes para la compañía Tiendas Universal, con el fin de que se encuentre apegado a la normativa y a las normas de información financiera.

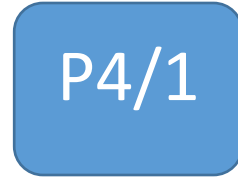
Motivo de la Auditoría

La auditoría operativa del año 2019 se efectúa a partir de una reunión sostenida con el gerente financiero de la compañía para realizar un mejoramiento en el procedimiento actual sobre el otorgamiento de los créditos a clientes de la compañía, y que esta tenga como única finalidad el alineamiento de las políticas de la empresa para el logro de sus objetivos.

Objetivos de la auditoría

1. Verificar la existencia de activos utilizados en las operaciones vinculadas, así como la estructura organizacional y operativa del contribuyente y del grupo. Comprobar la existencia de los estados financieros por parte de la compañía Tiendas Universal.
2. Identifica los clientes vinculados que realizan compras de bienes y servicios con la compañía Tiendas Universal, constatar los contratos, acuerdos o convenios celebrados entre ambas partes.
3. Verificar el método o métodos utilizados para la determinación de la línea de crédito.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Planificación Específica
Al 30 de Junio del 2019



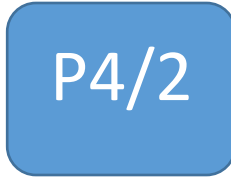
Alcance de la auditoría

La revisión completa del procedimiento de venta entre compañías vinculadas con Tiendas Universal.

Marisol Sánchez Zúñiga

Elaborado por: M.S.Z

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Planificación Específica
Al 30 de Junio del 2019



Base Legal

Esta auditoría se basará en las Normas Internacional de Auditoría

Objetivo de la compañía

Objetivo general

Mantenerse como una compañía líder en el campo de Tiendas por departamentos a nivel nacional.

Objetivo específico

1. Ser el aliado número uno de nuestros clientes para que estos sean líderes en sus actividades.

Distribución de trabajo y tiempos estimados

La auditoría operativa de Tiendas Universal se realizará de la siguiente manera:

Numero	Nombre	Cargo	Siglas
1	Marisol Sánchez zúñiga	Estudiante	M.S.Z

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Planificación Específica
Al 30 de Junio del 2019



El tiempo para cumplir con la auditoría operativa se ha estimado en 120 horas en días hábiles distribuido de la siguiente manera:

Actividades	Horas Programadas	Responsable
Planificación	5	M.S.Z
Evaluación del procedimiento del crédito	4	M.S.Z
medición del riesgo	3	M.S.Z
Programación	8	M.S.Z
Aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría		
Papeles de trabajo y evidencia de auditoría	92	M.S.Z
Comunicación y resultados	8	M.S.Z
Seguimiento y monitoreo	XXX	XXX
Total	120	

Los procedimientos antes mencionados solo los realizará Marisol Sánchez Zúñiga, la cual llevará a cargo cada punto.

La auditoría operativa se iniciará el día 04 Noviembre de 2019 finalizando el día 25 de Noviembre de 2019, comunicando el resultado el 29 de Noviembre de 2019.

Requerimiento personal técnico

El estudiante posee los conocimientos pertinentes en contabilidad y auditoría por lo cual no será necesaria la inclusión de ninguna otra persona para realizar dicho trabajo.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Planificación Específica
Al 30 de Junio del 2019



Equipo y materiales

Para la auditoría operativa de Tiendas Universal se va a requerir de los siguientes equipos y materiales:

Equipos y Materiales	Cantidad
Computadoras	1
Impresora	1
Lapiceros de color	2
Marcadores	3
Resma de papel	3
Engrapadora	1
Carpetas	2
Lapiz	1

El valor de la auditoría operativa de Tiendas Universal asciende alrededor de Mil cien dólares 00/100 (US 1,100)

Marisol Sánchez Zúñiga

Elaborado por: M.S.Z

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Planificación Específica
(Relaciones entre compañías – Control Interno)
Al 30 de Junio del 2019



Colaborador: Marco Cuadra Leiva

Fecha: 05 Noviembre de 2019

Puesto que desempeña: Gerente Financiero

Procedimiento: Control de Crédito

#	Pregunta	Sí	No	Ponderación	Calificación	Observación
1	¿Cuenta la empresa con un organigrama?	X		10,00	10,00	
2	¿Se realizan estados financieros en Tiendas Universal?	X		10,00	10,00	
3	¿Se cuenta en la compañía con un procedimiento para otorgar créditos?	X		9,00	9,00	
4	¿Existen contratos entre compañías?		X	7,00	-	En lamayoria de los casos si
5	¿Cuenta con lista de artículos para la venta?	X		10,00	10,00	
6	¿Existe un Mark Up establecido entre Tiendas Universal y los clientes?	X		9,00	9,00	
7	¿Cuenta con una política para descuentos?		X	9,00	-	Se otorga según el monto de la venta y negociación
8	¿Conoce el contador sobre la política de descuento?	X		9,00	9,00	
9	¿Los pagos son aplicados en el momento y de forma correcta?	X		9,00	9,00	En la mayoría de los casos
10	¿Se realizan reuniones con los encargados del departamento para la revisión de la cartera de clientes y su antigüedad?	X		8,00	8,00	
11	¿Posee un sistema ue garantice el respaldo de la información ingresada, así como la emisión de reportes, según sea necesario?	X		10,00	10,00	
Total				100,00	84,00	

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Calificación del riesgo procedimiento Ventas
Al 30 de Junio del 2019



$$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{ponderación Total}} \times 100$$

$$\frac{84}{100} \times 100 = 84\%$$

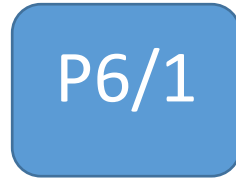
	Riesgo	Confianza
15% - 50%	Alto	Bajo
51% - 60%	Mo. Alto	Mo. Bajo
61% - 70%	Mo. Moderado	Mo. Moderado
71% - 80%	Mo. Bajo	Mo. Alto
80% - 95%	Bajo	Alto

Los datos mostrados anteriormente, surgen de la encuesta Control de Crédito (P5) aplicado al gerente Financiero, del cual se obtiene una calificación total y posteriormente un porcentaje, el cual ayuda a identificar el nivel de riesgo o confianza en la que se encuentra dicho procedimiento o tratamiento de la cuenta.

Riesgo de control: es aquel que existe y que se propicia por falla de control de las actividades de le empresa y puede generar insuficiencias del procedimiento de ventas.

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Calificación del riesgo procedimiento Ventas
Al 30 de Junio del 2019



Del 100% el 84% del procedimiento del otorgamiento de créditos muestra un nivel de riesgo moderado alto mientras que el 16% representa un riesgo bajo, lo cual se produce por varias variantes las cuales son la no continuidad de los procesos y su seguimiento a los clientes.

Riesgo inherente: Son aquellos que se presentan inherentes a las características del sistema de control interno.

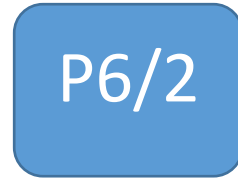
Sin embargo, los riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la auditoría no está exenta de este concepto.

Para la presentación del procedimiento para otorgar créditos el riesgo se considera bajo debido a que existe un procedimiento el cual indica los pasos a seguir para que sea ajustado a la normativa, por lo que se considera un riesgo inherente del 16%.

Riesgo de detección: es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detectan deficiencias en el sistema de control interno.

Por el conocimiento y la experiencia obtenida se ha considerado que el riesgo de detección es de un 16%.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Calificación del riesgo procedimiento Ventas
Al 30 de Junio del 2019



El riesgo de auditoría es aquel que vez que los errores se han pasado por riesgo inherente, de control y de detección, a esto se le denomina riesgo de auditoría.

$$RA=RI*RC*RD$$

$$RA= 84%*16%*16%$$

$$RA=2.15%$$

La determinación de los riesgos de auditoria es una herramienta interna importante para el trabajo del auditor y la calidad del servicio, es la estimación del riesgo ante el trabajo ordenado, es el riesgo que el auditor exprese una conclusión inapropiada por cuanto implica el diagnóstico de los mismos, para velar por su posible manifestación o no.

El cálculo del riesgo de auditoria (RA) es del 2.15%, el cual se calculó del riesgo inherente (RI) del 84% que representa las transacciones erróneas de importancia relativa asumiendo que no hubo controles internos relacionados, por el riesgo de control (RC) del 16% la cual es la diferencia de los errores no detectados y corregidos en su debido momento, por el riesgo de detección (RD) del 16% el cual es la posibilidad de que se cometa errores a lo largo de la auditoría.

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Calificación del riesgo procedimiento Ventas
Al 30 de Junio del 2019

P6/3

Matriz de Riesgos de Auditoría

Definición	Resultado
Expectativas antes de considerar el procedimiento de credito con respecto a la normativas	Es posible que se encuentre errores
Riesgo Inherente	16%
Confianza del procedimiento de credito	Moderado alto
Riesgo de control	16%
Disponibilidad del auditor para permitir que existan errores	Disponibilidad Baja
Riesgo detección	16%
Nivel de pruebas sustantivas y de cumplimiento	Nivel alto

Calificación obtenida del cuestionario de procedimiento de créditos.

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Programa de Auditoría
Procedimiento de créditos
Al 30 de Junio del 2019



Objetivos:

1. Verificar la existencia de activos utilizados en las operaciones vinculadas así como la estructura organizacional y operativa del contribuyente y del grupo
2. Comprobar la existencia de los Estados Financieros por parte de la compañía Tiendas Universal
3. Identificar los proveedores vinculados que realicen compras de bienes con la Compañía Tiendas Universal
4. Verificar los contratos, acuerdos o convenios celebrados entre Tiendas Universal y los clientes vinculados.
5. Verificar el método o los métodos utilizados por Tiendas Universal para otorgar créditos.
6. Información sobre las operaciones relacionadas entre partes vinculadas, así como su cuantía y moneda utilizada.

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Programa de Auditoría
Procedimiento de créditos
Al 30 de Junio del 2019

P7/1

#	Pregunta	Si	No	Ponderación	Calificación	Ref P/T	Elaborado por
1	Solicitar el procedimiento para las ventas entre compañías vinculadas así como los productos que se adquieren de estas	X		10	9	PTA.1	M.S.Z
2	Solicitar al gerente financiero la estructura organizacional	X		15	15	PTA.2	M.S.Z
3	Solicitar al contador los estados financieros del periodo en curso	X		15	10	PTA.3	M.S.Z
4	Solicitar al encargado del departamento de credito y cobro un listado de los clientes actuales	X		15	10	PTA.4	M.S.Z
5	Solicitar al gerente financiero los contratos con los clientes	X		15	10	PTA.5	M.S.Z
6	Preparar un estudio para indicar cual método se debe aplicar para otorgar créditos	X		15	15	PTA.6	M.S.Z
7	Revisión de algunas facturas de clientes para identificar su cuantía y moneda utilizada	X		15	9	PTA.7	M.S.Z
Total				100	78		

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Programa de Auditoría
Procedimiento de créditos
Al 30 de Junio del 2019



$$\frac{\text{Calificación Total}}{\text{ponderación Total}} \times 100$$

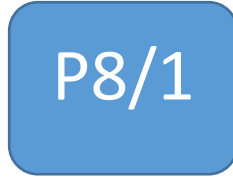
$$\frac{78}{100} \times 100 = 78\%$$

	Riesgo	Confianza
15% - 50%	Alto	Bajo
51% - 60%	Mo. Alto	Mo. Bajo
61% - 70%	Mo. Moderado	Mo. Moderado
71% - 80%	Mo. Bajo	Mo. Alto
80% - 95%	Bajo	Alto

Riesgo control: es aquel que existe y que se proporciona por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias de control interno.

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Programa de Auditoría
Procedimiento de créditos
Al 30 de Junio del 2019



Del 100% el 76% del área que será auditado muestra un nivel de Confianza Moderado Alto; mientras que el 24% representa un Riesgo Alto, lo cual se produce por varias variantes las cuales son la no continuidad sobre las cuentas por cobrar.

Riesgo inherente: es la posibilidad de errores o irregularidades en la información financiera, administrativa u operativa, antes de considerar la efectividad de los controles internos diseñados y aplicados por el ente.

Sin embargo, los Riesgos están presentes en cualquier sistema o proceso que se ejecute, ya sea en procesos de producción como de servicios, en operaciones financieras y de mercado, por tal razón podemos afirmar que la Auditoría no está exenta de este concepto.

Riesgo Alto debido a que existen incumplimientos con dicha norma, ya que no existe una división en el procedimiento de créditos, donde no se ha creado el método conveniente con respecto a la normativa, por lo que se considera un riesgo inherente del 20%.

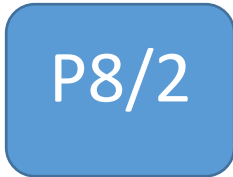
Riesgo de Detección: Es aquel que se asume por parte de los auditores que en su revisión no detecten deficiencias en el Sistema de Control Interno.

Por el conocimiento y la experiencia obtenida se ha considerado que el riesgo de detección es de un 20%

El riesgo de Auditoría es aquel que vez que los errores se han pasado por riesgo inherente, de control y de detección, a esto se le denomina riesgo de auditoría

$$RA= RI*RC*RD \quad RA= 76\%*20\%*20\% \quad RA= 0.30\%$$

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Calificación Riesgo procedimiento Créditos
Al 30 de Junio del 2019



Matriz de riesgos de auditoría

Definición	Resultado
Expectativas antes de considerar el procedimiento de credito con respecto a la normativas	Es posible que se encuentre errores
Riesgo Inherente	76%
Confianza del procedimiento de credito	Moderado alto
Riesgo de control	20%
Disponibilidad del auditor para permitir que existan errores	Disponibilidad Baja
Riesgo detección	20%
Nivel de pruebas sustantivas y de cumplimiento	Nivel alto

Calificación obtenida del cuestionario de procedimientos de créditos

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Procedimiento Créditos
Al 30 de Junio del 2019



Se evidencia por documentación entregada por parte del gerente financiero que existe un procedimiento de créditos a los clientes.

Además, se tiene una lista de los diferentes artículos que se les brindan a los clientes de Tiendas Universal:

1. Productos Hasbro
2. Productos Mattel
3. Productos Lego
4. Productos Pilot
5. Productos Merletto
6. Productos Crayola
7. Productos Oncor

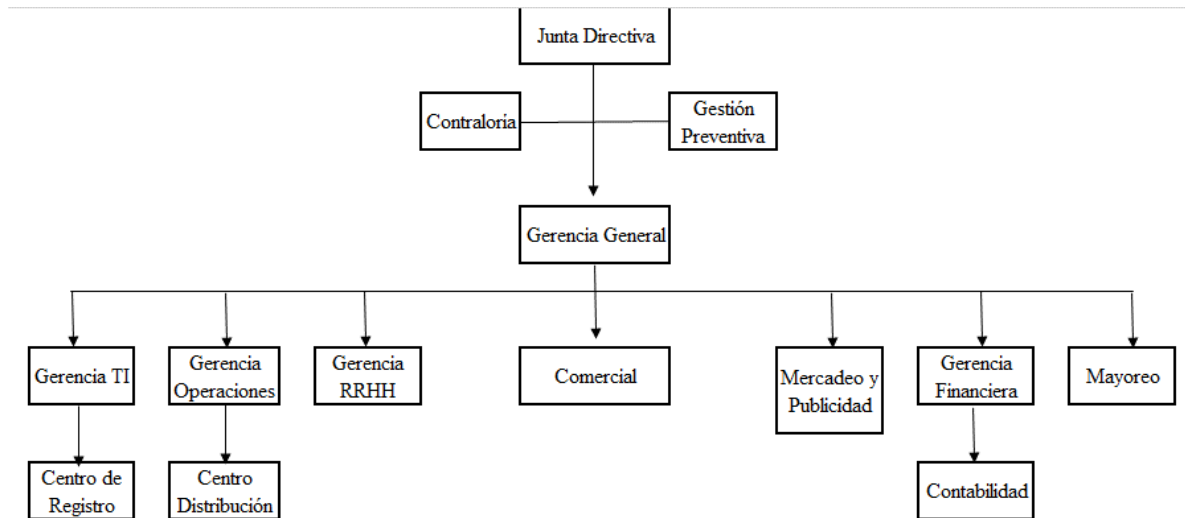
Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Estructura Organizacional
Al 30 de Junio del 2019



Se comprueba por documentación entregada por parte del gerente financiero de la compañía Tiendas Universal que existe una estructura organizacional.

Se adjunta la estructura organizacional:



Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Estructura Organizacional
Al 30 de Junio del 2019



A continuación, se certifica que la compañía Tiendas Universal cuenta con los estados financieros, los cuales fueron proporcionados por el contador de la misma.

Además, estos están de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad, así como a las Normas Internacionales de Información Financiera.

Los mismos han sido auditados anteriormente por una firma de auditores reconocida los cuales han dado su opinión de los mismos.

Por lo cual se da por satisfecho toda la información suministrada por el contador de la compañía Tiendas Universal en este tema, así también cumpliendo con lo que la normativa indica.

CARLOS FEDERSPIEL & CO. S.A.
Balances Generales
Al 30 de Junio 2019 con cifras comparativas al 2018

(cifras expresadas en colones costarricenses)

Notas		2019		2018
	ACTIVO			
	Activo circulante			
6	Efectivo y equivalentes de efectivo	€ 153,699,434	€	209,533,892
7	Cuentas por cobrar	4,697,058,512		2,727,487,262
8	Anticipo a proveedores y Otros	1,135,548,359		1,686,153,963
9	Inventarios	11,416,185,679		14,802,317,444
10	Gastos pagados por anticipado	299,418,328		472,260,522
	Suma el activo corriente	17,701,910,313		19,897,753,083
	Activo no corriente			
11	Propiedad, planta y equipo	36,530,460,790		12,881,938,051
12	Activos intangibles	78,127,467		76,586,584
13	Inversiones en asociadas	-		16,029,980,223
14	Otros activos	253,368,426		248,527,695
	Suma el activo no corriente	36,861,956,683		29,237,032,553
	Activo total	€ 54,563,866,996	€	49,134,785,636
	PASIVO Y PATRIMONIO			
	Pasivo corriente			
15	Documentos y préstamos por pagar	€ 13,141,973,290	€	14,752,664,430
15	Porción Circulante documentos por pagar a largo plazo	2,197,040,276		472,231,276
16	Cuentas por pagar	9,559,231,143		6,282,691,292
17	Gastos acumulados y otras cuentas por pagar	262,748,543		268,000,514
	Suma pasivo corriente	25,160,993,253		21,775,587,513
	Pasivo no corriente			
18	Provisiones y documentos por pagar largo plazo	1,834,854,583		3,963,486,573
15	Documentos y préstamos por pagar a largo plazo	14,968,254,797		8,542,364,293
	Suma pasivo no corriente	16,803,109,380		12,505,850,866
	Pasivo total	41,964,102,633		34,281,438,379
	Patrimonio			
19	Capital social común	5,308,081,000		5,304,901,000
19	Capital adicional pagado	1,963,045,424		4,139,542,653
19	Reservas patrimoniales	349,828,027		342,054,256
	Utilidades retenidas	6,255,096,749		6,097,334,753
	Utilidades del Periodo	(1,276,286,837)		(1,030,485,405)
		12,599,764,363		14,853,347,257
	Pasivo y patrimonio total	€ 54,563,866,996	€	49,134,785,636

CARLOS FEDERSPIEL & CO. S.A.**Estados de Resultados****Por el semestre terminado al 30 de Junio 2019 con cifras comparativas al 2018***(cifras expresadas en colones costarricenses)*

		<u>2019</u>	<u>2018</u>
Notas			
20	Ventas netas	€ 13,968,425,930	€ 14,481,465,110
22	Ingresos de operación	<u>1,837,042,297</u>	<u>909,471,651</u>
	Total de ingresos	15,805,468,228	15,390,936,761
21	Costo de ventas	<u>8,811,039,663</u>	<u>8,756,050,202</u>
	Utilidad bruta	6,994,428,565	6,634,886,559
23	Gastos de operación	5,421,847,755	5,289,662,458
	Gastos de publicidad	224,260,774	126,883,557
24	Gastos de administración	<u>1,197,879,697</u>	<u>1,188,930,861</u>
	Utilidad en operaciones	150,440,339	29,409,683
25	Otros ingresos	339,711,848	34,002,729
26	Otros gastos	394,124,217	65,241,806
27	Gastos financieros	2,171,981,474	1,116,611,149
	Ingreso (Gasto) Diferencial Cambiario	<u>799,666,668</u>	<u>87,955,137</u>
	Utilidad neta	€ <u><u>(1,276,286,837)</u></u>	€ <u><u>(1,030,485,405)</u></u>

CARLOS FEDERSPIEL & CO. S.A.
Estados de Flujos de Efectivo
Por el semestre terminado al 30 de Junio 2019 con cifras comparativas al 2018

(Cifras expresadas en colones costarricenses)

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Flujos de efectivo de las actividades de operación:		
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	¢ (1,276,286,837)	(1,030,485,405)
Ajustes para conciliar la utilidad antes de impuesto sobre la renta con los flujos de efectivo netos:		
Depreciación y deterioro de inmuebles, maquinaria y equipo	310,145,518	221,778,259
Amortización de activos intangibles	8,483,353	8,087,714
Cambios en el capital de trabajo	(957,657,966)	(799,719,432)
(Aumento) disminución en documentos y cuentas por cobrar	(1,190,839,141)	(967,994,083)
(Aumento) disminución en Anticipo a Proveedores	701,753,477	(180,366,560)
(Aumento) disminución en inventarios	2,440,669,800	(1,793,511,232)
(Aumento) disminución en gastos pagados por anticipado	117,115,941	(11,588,200)
Aumento (Disminución) en cuentas por pagar comerciales	2,208,509,944	(1,798,991,543)
Aumento (disminución) en gastos acumulados y otras cuentas por pagar	(325,943,640)	(97,917,461)
(Aumento) disminución en otros activos	(3,950,287)	(1,333,121)
Impuesto sobre la renta por pagar	(53,025,373)	(61,216,150)
Flujos de efectivo provistos por (usados en) actividades de operación	<u>2,937,632,746</u>	<u>(5,712,237,782)</u>
Flujos de efectivo de actividades de inversión:		
Variación de inmuebles, maquinaria y equipo	(98,598,679)	(135,441,594)
Compra de Activos Intangibles	(10,249,665)	(364,671)
Provisiones y documentos por pagar largo plazo	(1,465,633,081)	(170,644,928)
Flujos de efectivo provistos por (usados en) en actividades de inversión	<u>¢ (1,574,481,425)</u>	<u>(306,451,194)</u>
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento:		
Producto de nuevos préstamos y Amortización de la deuda	(2,503,380,184)	5,764,401,010
Flujos de efectivo provisto por (usados en) actividades de financiamiento	<u>(2,503,380,185)</u>	<u>5,764,401,010</u>
Aumento (disminución) en el efectivo y equivalentes de efectivo	(1,140,228,864)	(254,287,965)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	<u>1,293,928,399</u>	<u>463,821,858</u>
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	<u>¢ 153,699,534</u>	<u>209,533,893</u>

Las notas que acompañan a los estados financieros son parte integral de los mismos.

CARLOS FEDERSPIEL & CO. S.A.
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto
Por el semestre terminado al 30 de Junio 2019 con cifras comparativas al 2018

(cifras expresadas en colones costarricenses)

	<u>Capital social común</u>	<u>Capital adicional pagado</u>	<u>Reserva legal</u>	<u>Utilidades retenidas</u>	<u>Patrimonio total</u>
Saldo al 1 de Enero de 2.018	5,304,901,000	4,139,542,653	342,054,255	6,097,334,754	15,883,832,662
Utilidad del semestre				(1,030,485,405)	(1,030,485,405)
Saldo al 30 de Junio de 2.018	5,304,901,000	4,139,542,653	342,054,255	5,066,849,349	14,853,347,257
<hr/>					
Saldo al 1 de Enero de 2.019	5,308,081,000	1,963,045,424	349,828,026	6,255,096,750	13,876,051,200
Utilidad del semestre				(1,276,286,837)	(1,276,286,837)
Saldo al 30 de Junio de 2.019	5,308,081,000	1,963,045,424	349,828,026	4,978,809,913	12,599,764,363

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Lista de clientes
Al 30 de Junio del 2019



Se comprobó que la compañía Tiendas Universal cuenta con varios clientes importantes con las cuales realiza ventas de bienes.

A continuación, se detalla los clientes más importantes con los cuales ha tenido relación en este período:

Cliente
+ BANCO PROMERICA SOCIEDAD ANONIMA
+ C R G TOYS S.A.
+ CREDIX WORD S.A.
+ CRISPYCHURRO S.A.
+ DESARROLLOS GASTRONOMICOS DE CR CORP. S.A.
+ GRUPO EMPRESARIAL DE SUPERMERCADOS S.A.
+ GRUPO M Y M AROCHO S.A.
+ INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
+ TELEVISORA DE COSTA RICA S.A
+ MINISTERIO DE HACIENDA
+ TA CONTENTO UVA UNO S.A
+ CARG NICARAGUA S.A.
+ MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE
+ INVERSIONES AM/PM SA
+ PROYGAD SRL
+ 3102725259 SRL
+ INVERSIONES INMOBILIARIAS BONAVISTA IIBV SOCIEDAD ANONIMA
+ DICA DESARROLLOS INMOBILIARIOS CENTROAMERICANOS S.A
+ CORPORACION DE SUPERMERCADOS UNIDOS S.R.L
+ AUTO MERCADO S.A.
+ PIZZA LUCIANOS S.A
+ CONDOMINIO HORIZONTAL VERTICAL COMERCIAL MULTICENTRO DESAMPARADOS
+ SAMSUNG ELECTRONICS LATINOAMERICA S.A
+ MANPALIDER S.A
+ 488 PERFORMANCE GROUP, INC.
+ ASOCIACION INSTITUCION DE COOPERACION EDUCACIONAL COLEGIO LINCOLN
+ ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE CARLOS FEDERSPIEL Y CIA S A Y AFINES
+ CAMPOS QUESADA JOSE MINOR
+ CONDOMINIO ESCAZU VILLAGE VERTICAL COMERCIAL RESIDENCIALY DE OFICINAS
+ CONDOMINIO HORIZONTAL Y VERTICAL COMERCIAL MULTIPLAZA DEL ESTE PRIMERA ETAPA
+ FARMACEUTICA Y PROYECTOS MANUEL ANTONIO S.A.
+ JIMENEZ GUEVARA SILVIA
+ ROBERTO ENRIQUE SALAZAR CAÑAS

- ⊕ TALLER A B C SOCIEDAD ANONIMA
- ⊕ ARR OUTLET STORE S.A.
- ⊕ COMPAÑIA NESTLE COSTA RICA, S.A.
- ⊕ HOTEL REAL DE PINILLA S.A.
- ⊕ SAINT HONORE DE COSTA RICA S.A.
- ⊕ SUEÑOS INMOBILIARIOS S.A.
- ⊕ ALMACEN RODOLFO LEITON ARIAS E HIJOS S.A
- ⊕ ASOCIACION DE SERVICIOS MEDICOS EN EL BIEN SOCIAL
- ⊕ SUMINISTROS CLIPS S.A.
- ⊕ TRIBU NAZCA S.A.
- ⊕ UBER PORTIER B.V.
- ⊕ VIVA WORLD CRM SOCIEDAD ANONIMA .
- ⊕ BAYER MEDICAL SRL
- ⊕ GRUPO TLA S.A.
- ⊕ PRIMA DEVELOPMENT, S.A.
- ⊕ ALBERTO FLORES CÁRDENAS
- ⊕ ALMACEN EL REY ALAJUELA LTDA
- ⊕ ALMACEN EL REY DE CARTAGO LTDA
- ⊕ ALMACEN EL REY HEREDIA LTDA
- ⊕ ALMACEN EL REY ZAPOTE ARZ LTDA
- ⊕ BODEGA Y DISTRIBUIDORA EL REY LIMITADA
- ⊕ GRUPO ISTMO DE PAPAGAYO S.R.L
- ⊕ GRUPO SERVICIA (COSTA RICA) S.A
- ⊕ ALMACEN EL REY ESCAZU LTDA
- ⊕ COLEGIO BRITANICO DE COSTA RICA SOCIEDAD ANONIMA
- ⊕ DESARROLLOS HOTELEROS GUANACASTE S.A
- ⊕ DISTRIBUIDORA K & R KARO S.A.
- ⊕ CENTRO COMERCIAL MULTIPLAZA S.A.
- ⊕ ALMACENES EL REY SAN JOSE LTDA
- ⊕ ASOCIACION SOLIDARISTA DE EMPLEADOS DE CAJA DE ANDE Y AFINES
- ⊕ AUXIS COSTA RICA LIMITADA
- ⊕ DERIVADOS DE MAIZ ALIMENTICIO S.A.
- ⊕ PAN AMERICAN SCHOOL S.A
- ⊕ CENTRAL AMERICA RETAIL TRADING CORP
- ⊖ EMPRESA ARRENDADORA DE ESPACIOS COMERCIALES EAC SRL

Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Estudio del método de crédito
Al 30 de Junio del 2019



A continuación, se realiza un análisis del método aplicado por la compañía Tiendas Universal para otorgar los créditos.

1. Se llena un formulario con los datos personales del cliente y sus referencias comerciales. Esto en el caso de los clientes nuevos.
2. Se realiza un estudio crediticio en la página de cero riesgos.
3. Una vez realizado el estudio se procede a autorizar el monto de la línea de crédito, en la mayoría de los casos depende de la mercadería que van a comprar y se les otorga de un 50% a un 70% de lo solicitado.


Elaborado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019
Supervisado por: M.S.Z	Fecha: 05/11/2019

Compañía Tiendas Universal
Auditoría Operativa
Estudio del método de crédito
Al 30 de Junio del 2019



Se produjo la revisión de una muestra de facturas para constatar e identificar los diferentes bienes y servicios que vende la compañía Tiendas universal.

También se pudo constatar su cuantía y la moneda utilizada en las transacciones de ventas de bienes.



Carlos Federspiel & Co S.A.
 CEDULA JURIDICA N° 3101001568
 APARTADO 1532-1000 SAN JOSÉ COSTA RICA

MAYOREO
 TEL 2243-0200 ext. 1129 FAX 2222-2982
 San José, Paseo Colón, Edificio Colón, Piso12

CEDI MAYOREO
 TEL 2243-1145
 Heredia, Sto Domingo

FECHA	MES	AÑO	HORA	VENDEDOR	TRANSPORTE	PLAZO	CREDITO
30	Octubre	2019	03:27:37PM	Jenny	CEDI UNIVERSAL	60	

CLIENTE No. 3102007223	CORPORACION DE SUPERMERCADOS UNIDOS S.R.L Walmart Perez Zeledón CVC # 7900008378. Tel: 25828400	CONTADO <input type="checkbox"/>	Nota Devolución <input type="checkbox"/>
		CREDITO <input checked="" type="checkbox"/>	Nota Crédito <input type="checkbox"/>

CÓDIGO	CANTIDAD	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO	% DESC	PRECIO NETO	TOTAL
719348834977		12.00	CURVE WOMAN MIST A0106472 ELIZABETH ARDEN	1.00	0.00	4,801.71	55,220.52
719348838933		12.00	FANTASY MIST A0104431 ELIZABETH ARDEN	1.00	0.00	4,801.71	55,220.52
719348833886		12.00	ISLAND FANTASY MIST A0101072 ELIZABETH ARDEN	1.00	0.00	4,801.71	55,220.52
719348837343		12.00	PRIVATE SHOW MIST A0105180 ELIZABETH ARDEN	1.00	0.00	4,801.71	55,220.52

No se aceptan cambios ni devoluciones de mercadería, solo en casos estrictamente calificados. Crédito 30 días, a partir de la fecha de la factura. 4% de interés mensuales por el

NOMBRE:

CÉDULA:

FIRMA:

SUB-TOTAL	\$ 220,882.08
DESCUENTO	\$ 0.00
IMP. VENTAS	\$ 28,714.68
TOTAL	\$ 249,596.76
TOTAL PESO	4.00

ESTA FACTURA ES TITULO EJECUTIVO Y SE RIGE POR EL ARTICULO 460 DEL CODIGO DE COMERCIO AUTORIZADO MEDIANTE RESOLUCION 11-97 DEL 12-08-1997 DE LA D.G.T.D

* Artículos Exentos del Impuesto de Venta
 Aplica Factura No.
 Tipo cambio: 1.00

Num.Pedido: T244

Consecutivo Electrónico N°: 0011169601000000224

Clave Comprobante N°: 5063010190031010015680011169601000000224169666669

Factura Electrónica
 23600

Original Cliente

Emite conforme lo establecido en la resolución de Factura Electrónica N° DGT-R-48-2016 del siete de octubre de dos mil dieciséis de la Dirección General de Tributación Directa, Versión 4.3



Carlos Federspiel & Co S.A.
CEDULA JURIDICA N°3101001568
APARTADO 1532-1000 SAN JOSÉ COSTA RICA

MAYOREO
TEL 2243-0200 ext. 1129 FAX 2232-2992
San José, Paseo Colón, Edificio Colón, Piso12

CEDI MAYOREO
TEL 2549-1145
Heredia, Sto Domingo

DIAS	MESES	AÑO	HORA	VENDEDOR	TRANSPORTE	PLAZO	CREDITO	
8	Octubre	2019	03:57:51PM	Jenny	CEDI UNIVERSAL	00		
CLIENTE No:		GRUPO EMPRESARIAL DE SUPERMERCADOS				CONTADO <input type="checkbox"/>		Nota Devolución: <input type="checkbox"/>
A00192		De los Tribunales de Justicia de Golcochea 300 m norte y 300 oeste. Tel: 22472300				CREDITO <input checked="" type="checkbox"/>		Nota Crédito: <input type="checkbox"/>
CÓDIGO	EQUIVALENCIA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO	%DESC	PUNTAJE	TOTAL	
7445056172069		192.00	BOLSA DE REGALO BLAZ 5"X10 8190203AA-	1.00	61,371.88	1,141.59	157,813.40	
7445056172082		408.00	BOLSA P/ BOTELL PLA 6"x13" 8190199AA-	1.00	130,415.24	1,141.59	335,353.48	
63800801271		924.00	SET LAZOS NAVID PLATA 3.5" Z21-01278-	0.00	226,667.18	876.11	582,858.46	
638008393259		378.00	2PCS ORNAMENTO ARBOLLES 3" B393-00023	0.00	73,994.86	699.12	190,272.50	
638008478189		288.00	ORNAMENTO ARBOL CHAMP 6.5" A478-00189	0.00	92,057.82	1,141.59	236,720.10	
638008478196		288.00	ORNAMENTO ARBOL ROJO 6.5" A478-00189	0.00	92,057.82	1,141.59	236,720.10	
638008311332		216.00	4PCS ORNAMENTO CABALLO 8" C311-00133	1.00	52,987.13	876.11	136,252.63	
638008060301		594.00	4PCS ORNAMENTO ESTR 2.5"DO B060-00007	0.00	116,277.64	699.12	298,999.64	
638008060370		400.00	4PCS ORNAMENTO EST 2.5"VE B060-00007	0.00	78,301.44	699.12	201,348.56	
638008060387		594.00	4PCS ORNAMENTO ESTR 2.5"RO B060-00007	0.00	116,277.64	699.12	298,999.64	
638008060394		400.00	4PCS ORNAMENTO EST 2.5"PL B060-00007	0.00	78,301.44	699.12	201,348.56	
638008294413		240.00	3pcs ornamento caballo 8" B294-00041	0.00	46,980.86	699.12	120,807.94	
638008294437		950.00	3pcs ornamento reno 8" B294-00043	0.00	162,424.92	610.62	417,664.08	
638008393338		378.00	2PCS ORNAMENTO RENOS 3" B393-00033	0.00	73,994.86	699.12	190,272.50	
6901615606035		84.00	ORNAMENTO BOTA ROJA KL1156AR	0.00	103,862.67	4,415.93	267,075.45	
4895224001201		42.00	ADORNO ARBOL GLITT 47CM GB19031	1.00	93,559.62	7,955.75	240,581.88	
4895224001225		42.00	ADORNO ARBOL BL GLITT 47CM GB19033	1.00	103,966.75	8,840.71	267,343.07	
638008012769		964.00	4 PCS LAZOS REG ROJ/VERDE Z21-01278-	1.00	487,291.10	1,141.59	601,785.76	
826765099680		360.00	SET MARIPOSAS 5PCS SURT 364H-047-0	1.00	195,355.44	1,938.05	502,342.56	
7445056172051		192.00	BOLSA DE REGALO CRE 8"x10" 8190204AA-	1.00	61,371.88	1,141.59	157,813.40	
638008294529		90.00	3PCS ORNAMENTO PINECON 4" B294-00052	0.00	15,387.62	610.62	39,568.18	
638008294512		200.00	2PCS ORNAMENTO ESTRELL 4" B294-00051	0.00	39,150.72	699.12	100,673.28	
638008551516		144.00	BOLSA NAV SANTA 13" XGA55151-A	0.00	46,028.91	1,141.59	118,360.05	
638008551509		144.00	BOLSA NAV LAZO 13" XGA55151-B	0.00	46,028.91	1,141.59	118,360.05	
638008550151		144.00	BOLSA NAVIDAD 13 XGA55151-C --- ÚLTIMA LÍNEA ---	0.00	46,028.91	1,141.59	118,360.05	

No se aceptan cambios ni devoluciones de mercadería, solo en casos estrictamente calificados. Crédito 30 días, a partir de la fecha de la factura. 4% de interés mensuales por el

NOMBRE:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:
CIUDAD:
PAÍS:

RENTA	¢ 8,777,834.59
DESCUENTO	¢ 2,640,143.26
IMP. VENTAS	¢ 797,899.86
TOTAL	¢ 6,835,591.15
TOTAL PAGO	8.00

ESTA FACTURA ES TÍTULO EJECUTIVO Y SE RIGE POR EL ARTÍCULO 460 DEL CÓDIGO DE COMERCIO AUTORIZADO MEDIANTE RESOLUCIÓN 11-97 DEL 12-08-1997 DE LA D.G.T.D

Factura Electrónica
23878

* Artículos Exentos del Impuesto de Venta
Aplica a Factura No.

Num.Pedido: 7215

Original Cliente

Tipo cambio: 1.00

Consecutivo Electrónico N°: 00109096010000000010

Clave Comprobante N°: 50608101900310100156800109396010000000010199999999

Emite conforme lo establecido en la resolución de Factura Electrónica N° DGT-R-48-2016 del siete de octubre de dos mil dieciséis de la Dirección General de Tributación Directa, Versión 4.2



Carlos Federspiel & Co S.A.
 CEDULA JURIDICA N°.3101001558
 APARTADO 1532-1000 SAN JOSE COSTA RICA

MAYOREO
 TEL 2243-0200 ext. 1129 FAX 2222-2992
 San José, Paseo Colón, Edificio Colón, Piso12

CEDI MAYOREO
 TEL 2549-1145
 Heredia, Sto Domingo

DEA	MES	AÑO	HORA	VENDEDOR	TRANSPORTE	PLAZO	CHOFER
9	Agosto	2019	12:48:07PM	Elisa	OTRO	0	
CLIENTE No SR9020	BANCO PROMERICA SOCIEDAD ANONIMA Centro Corporativo El Cedral. Tel: 25057000					CONTADO: <input type="checkbox"/>	Nota Devolución: <input type="checkbox"/>
						CRÉDITO: <input type="checkbox"/>	Nota Crédito: <input checked="" type="checkbox"/>
CÓDIGO	EQUIVALENCIA	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PESO	% DESC	MONETARIO	TOTAL
7441008147503		48.00	SERV.REGIO BLAN 001572	1.00	0.00	501.12	24,053.76
7441042900026		5.00	azucar dona mar BULTO 800023	0.00	0.00	7,877.00	39,385.00
7441006818283		37.00	Café puro 1820 500grs 001821	0.00	0.00	3,470.00	128,390.00
-- ÚLTIMA LÍNEA --							

No se aceptan cambios ni devoluciones de mercadería, solo en casos estrictamente calificados. Crédito 30 días, a partir de la fecha de la factura. 4% de interés mensuales por el

NOMBRE:
CEDULA:
FIRMA:

SUB-TOTAL	¢	191,828.76
DESCUENTO	¢	0.00
IMP. VENTAS	¢	8,247.04
TOTAL	¢	200,075.80
TOTAL PESO		1.00

ESTA FACTURA ES TITULO EJECUTIVO Y SE RIGE POR EL ARTICULO 460 DEL CODIGO DE COMERCIO AUTORIZADO MEDIANTE RESOLUCION 11-97 DEL 12-08-1997 DE LA D.G.T.D

Nota de Crédito Electrónica

* Artículos Exentos del Impuesto de Venta
 Aplica a Factura No.
 Tipo cambio: 1.00

Aplica a Factura No.1 Num.Pedido: 2

1
 Copia Archivo

Consecutivo Electrónico N°: 03609096030000000005

Clave Comprobante N°: 80609081900310100156803609096030000000005199999999

Emitida conforme lo establecido en la resolución de Factura Electrónica N° DGT-R-48-2016 del siete de octubre de dos mil dieciséis de la Dirección General de Tributación Directa, Versión 4.2

Carta de Gerencia

Marco Cuadra Leiva

Gerente Financiero Tiendas Universal

Estimado Sr.

De acuerdo con la planeación y ejecución de la Auditoría Operativa, he concluido con el examen al 30 de Noviembre del 2019, la cual consistió en evaluar el procedimiento de créditos de la compañía Tiendas Universal basada en la Normativas correspondientes.

Efectué la auditoría de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, esas normas requieren que planifique y ejecute la auditoría para obtener seguridad razonable acerca de la aplicación de las normas.

La compañía Tiendas Universal cumple en un 90% con la aplicación de dicha norma, el 10% de incumplimiento resultó como hallazgo de la auditoría operativa realizada a la empresa.

Dichos hallazgos de la auditoría son los siguientes:

Hallazgo 1

La empresa no cuenta con el 100% de los contratos entre los clientes y su representada.

Condición: La solicitud realizada al gerente financiero con respecto a los contratos fue positiva dando por hecho que existían todos.

Criterio: Los contratos constituyen una parte esencial ya que estos establecen los términos y condiciones con los cuales trabajarán ambas partes, además donde se constituyen las obligaciones y los beneficios que se obtienen por las ventas que se realizan entre ambas compañías.

Recomendación: Se recomienda a la administración de la sociedad, que se giren las instrucciones a quien correspondan para que se incluyan dichos contratos para las compañías vinculadas.

Hallazgo 2

La empresa no cuenta con un detalle de descuentos para los clientes, sino que se otorga según la necesidad de ambas empresas.

Condición: La consulta realizada al gerente financiero y nos indica que son negociaciones entre ambas partes.

Criterio: El estudio de los descuentos, son parte esencial entre ambas partes ya que de eso depende el margen que ambas partes pueden generar para no salirse de los precios de la competencia.

Recomendación: Se recomienda a la administración de la sociedad, que se giren las instrucciones a quien correspondan para que los descuentos se incluyan dichos contratos.

Informe del Auditor Independiente

A la Junta Directiva y Accionistas Tiendas Universal

He efectuado la auditoría al Procedimiento del otorgamiento de créditos de la compañía Tiendas Universal al 30 de Noviembre de 2019. Este procedimiento es responsabilidad del Encargado del departamento de cuentas por cobrar de la Compañía.

Mi responsabilidad es expresar una opinión sobre ese procedimiento con base en mi auditoría.

Efectué la auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores. Esas normas requieren que

planifique y ejecute la auditoría para obtener seguridad razonable acerca de los estados financieros y procedimientos internos de la Compañía.

Una Auditoría Operativa incluye examinar, sobre una base selectiva, la evidencia que respalda los procedimientos y el control interno.

Considero que la auditoría realizada ofrece una base razonable para nuestra opinión.

En mi opinión, el Procedimiento antes mencionado se presenta razonablemente en todos sus aspectos, que no afectan los estados financieros y sus registros, de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Auditoría

5 de Diciembre de 2019

Marisol Sánchez Zúñiga

5. CAPÍTULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo de auditoria se efectuó con corte al 30 de Junio 2019 con base en datos y experiencias plasmadas y palpadas dentro de la compañía, el mismo permitirá a la empresa determinar sus falencias y aplicar mecanismos o medidas correctivas.

5.1 Conclusiones

Después de aplicar el modelo de auditoría operativa al rubro que fue objeto de análisis en una empresa del sector privado podemos concluir que:

Objetivo #1: Analizar la política interna de la compañía Tiendas Universal, para otorgar créditos.

- La empresa Tiendas Universal no cuenta con un procedimiento oficial para otorgar créditos, adicional no cuenta con una política clara para la aplicación de los descuentos en las ventas.

Objetivo #2: Verificar el control interno que se lleva a cabo con la custodia de los documentos, pagarés, que firman los clientes para efectos de los cobros.

- La empresa Tiendas Universal no cuenta con el 100% de los contratos entre clientes y su representada.

Objetivo #3: Evaluar los procedimientos para la recuperación de la cartera.

- No existe predisposición de los principales funcionarios del departamento de crédito y cobro, para tomar las acciones que se deben emprender para recuperar la cartera vencida.

Objetivo #4-#5-#6: Establecer la estructura, papeles de trabajo y propuesta de la auditoria operativa.

- La Auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente aceptadas en Costa Rica. Estas normas requieren que una

auditoría sea diseñada y realizada para obtener una certeza razonable de si las cuentas por cobrar no contienen exposiciones erróneas o inexactas de carácter significativo.

Partiendo de los informes emitidos se concluye con una opinión razonable, y que la materialidad de los hallazgos no afecta los estados financieros y sus registros.

5.2 Recomendaciones

Como resultado de la auditoría operativa, se recomienda según los hallazgos encontrados:

- Se giren las instrucciones a los encargados del departamento de crédito y cobro de la compañía Tiendas, Srta. Pilar Valverde Sánchez y el Sr. Esteban Corrales Mora Contador General para que se incluyan los contratos faltantes.
- Solicitar a la Gerencia financiera que se establezca la política para los descuentos.
- El departamento de crédito y cobro en conjunto con el Contador General deben realizar un estudio anual para saber si el método utilizado es el más conveniente para otorgar créditos.
- Revisión por parte de la Gerencia Financiera para verificar si existe un contrato donde se revelen los términos y condiciones del crédito.
- El departamento Financiero, en lo que respecta a los informes de auditoría, debe mantener los mismos lineamientos en los registros de la compañía para que la opinión del auditor no cambie a futuro.
- El departamento de crédito, departamento contable y la Gerencia Financiera debe considerar la propuesta que a continuación se presenta con el fin de mejorar los procesos, por medio de mejoras y nuevos procedimientos de control interno.

- El departamento de crédito y cobro en conjunto con el Contador General deben de realizar secciones de trabajo semanales para revisar y analizar la antigüedad de saldos y los términos pactados del crédito de cada cliente, con el fin de programar los trámites de cobros necesarios.

5.3 Propuesta

Las siguientes propuestas se realizan con el fin de mejorar cambios en el procedimiento de la Compañía Tiendas Universal en el ámbito de Cuentas por Cobrar para que se pueda cumplir con la Normativa dada.

Con la propuesta que se menciona se desea establecer procedimientos con los que Tiendas Universal cumpla correctamente y eficientemente con el compromiso.

Además, se pretende dar un análisis no sólo para conocer el cumplimiento del procedimiento, si no implementar nuevos procesos que no existen y que son necesarios para obtener un mejoramiento en el procedimiento del otorgamiento del crédito.

5.3.1 Objetivo General

Establecer una propuesta de mejora para el cumplimiento de los procedimientos para otorgar crédito a los clientes de la compañía Tiendas Universal.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un contrato para los clientes actuales y nuevos.
- Confeccionar un procedimiento de crédito según la condición de cada cliente.

5.3.3 Alcance

Se procura lograr mediante una Auditoría Operativa que el procedimiento de otorgar créditos de la Compañía Tiendas Universal proporcione un grado de confiabilidad y se apegue a los procedimientos determinados.

El alcance de las pruebas podría no detectar todas las irregularidades; sin embargo, este trabajo trata de disminuir los posibles riesgos del no cumplimiento de los procedimientos establecidos por la empresa.

A continuación, se realizan las propuestas para las recomendaciones antes mencionadas:

1. Se presenta los requisitos de cómo se podría diseñar lo más importante para un contrato.

Nombre de contrato: Acuerdo de venta

Contraparte 1 (Comprador): Cliente

Contraparte 2 (Vendedor): Tiendas Universal

Fecha de emisión: 01/01/2020

Duración: Año natural a partir de la fecha del contrato y renovable automáticamente por plazos similares de 180 días.

Alcance: Venta de bienes y servicios con costos accesibles y que se encuentren dentro de los precios de venta según el mercado.

Condiciones de pago: La condición de pago se podrán establecer de 30 a 60 días.

2. Para la división del procedimiento de crédito, se presenta un modelo:

- Estudio Crediticio:

Cuando se realiza una operación de crédito especialmente si es la primera vez, es muy importante informarse y conocer bien a la empresa o la persona que le va a quedar debiendo en esta operación.

El cliente debe llenar la información requerida en la solicitud de crédito, la envía con la documentación adjunta (Personería Jurídica) por medio del ejecutivo de la empresa.

Se realiza el estudio en la página Cero Riesgo y se confirman las referencias comerciales.

Si la solicitud está bien se autoriza el crédito con una garantía (Letra de cambio)

Se apertura el expediente, código y se ingresa al sistema.

Propósito

Establecer el uso adecuado de garantías para controlar el pago

Alcance

El proceso comienza cuando se formaliza el crédito mediante firmas por ambas partes y finaliza por alguna razón y se cierra la cuenta.

Las facturas se confeccionan con nombre propio o sociedad

A los clientes malos se les cierra el crédito.

El departamento de crédito determinará el límite y el plazo de pago.

Si el cliente deja de comprar por espacio de un año y regresa deberá llenar la solicitud de nuevo, adjuntando la información.

Detalle del procedimiento.

El cliente no debe exceder el plazo.

Si la cuenta se cierra temporalmente, solo se podrá abrir si el cliente pone sus obligaciones al día.

- Fijación del límite de crédito

Propósito

Establecer el monto fijado de acuerdo al mercado, competencia y costo financiero.

Alcance

El proceso comienza y finaliza al otorgar un nuevo crédito y se debe revisar cada año por aumento precios, compras y disminuciones.

Detalle del procedimiento

Este proceso puede complementarse con la verificación de referencias comerciales.

Si el cliente necesita una ampliación del límite de crédito se debe firmar una nueva letra de cambio.

Si el cliente necesita cambiar la razón social, deberá enviarnos una solicitud con la nueva documentación.

- Proceso de cobro administrativo

Ordenar y sistematizar las actividades de manera que resulten ágiles, eficaces y eficientes, incluye cobro telefónico, cobrador autorizado, y agilizar los manejos de dinero con depósitos en las cuentas bancarias y transferencias.

Alcance

El proceso comienza después de la facturación

Detalle del procedimiento

El personal autorizado para la entrega de los bienes deberá entregar al departamento de crédito y cobro el recibido por parte de cliente para su respectivo archivo y copia de la factura original, ya que esta llega automáticamente.

Se enviará el estado de cuenta a los clientes cada 8 días.

Para los clientes con cuentas vencidas se les harán llamadas, se les enviará cartas de cobro por medio de correo.

5.3.4 Cronograma

Se presenta una orientación para la compañía Tienda Universal para la implementación de las propuestas expuestas mediante un cronograma en la que se puede observar la duración de cada una.

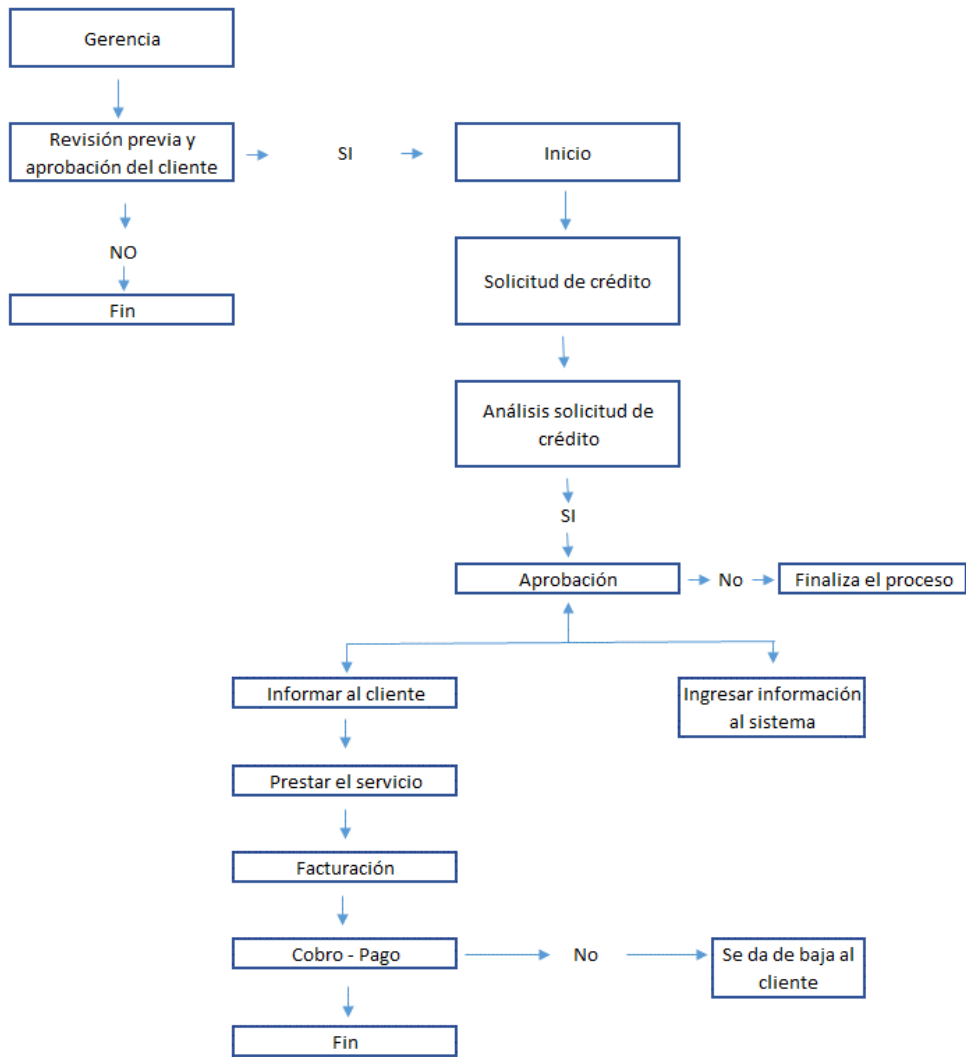
Calendario de actividades y Recursos										
Nombre de Tarea	Mes 1				Mes 2		Recursos		Otros	
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Materiales	Humanos	Horas	Costo Hr/H c
Primera Fase: Seleccionar							Computadora			
Proceso de crédito							Utiles de trabajo	Analista crédito y cobro	4	5,640.00
Proceso de cobranza							Mesa de trabajo	Analista crédito y cobro	4	5,640.00
Segunda Fase: Registrar							Computadora			
Observación Directa							Material de escritorio	Analista crédito y cobro	9	12,690.00
Entrevista al personal							Material de escritorio	Contador General	1	7,800.00
Reuniones con personas encargadas							Material de escritorio	Gerencia Fianciera	3	12,900.00
Levantar Información							Computadora	Analista crédito y cobro	4	5,640.00
Graficar procesos de créditos							Computadora	Analista crédito y cobro	2	2,820.00
Gráficar proceso de cobranza							Computadora	Analista crédito y cobro	2	2,820.00
Tercer Fase: Examinar							Computadora			
Análisis profundo de todos los procesos							Utiles de ofocona	Gerencia Financiera	9	116,100.00
Cuarta Fase: Establecer							Computadora			
Definir nueva politica de creditos							Mesa de trabajo	Gerencia Financiera y Contador General	5	103,500.00
Definir nueva politica de cobranza							Mesa de trabajo	Gerencia Financiera y Contador General	5	103,500.00
Establecer linea de contratos							Mesa de trabajo	Gerencia Financiera y Contador General	6	124,200.00
Quinta Fase: Definir										
Capacitación a los trabajadores							Computadora	Contador General	27	210,600.00
Sexta Fase: Implementar							Pendiente			
Setima Fase: Controlar							Pendiente			

5.3.5 Flujo-grama del proceso de crédito

El diagrama de flujo es una herramienta muy útil para mejorar los procesos de trabajo. Mapear e investigar los procesos es importante para descubrir cómo se puede mejorar.

Un diagrama de flujo, también llamado flujo-grama de procesos, representa la secuencia o los pasos lógicos (ordenados) para realizar una tarea mediante unos símbolos. Dentro de los símbolos se escriben los pasos a seguir.

A continuación, se presenta el flujo-grama para la empresa “Tiendas Universal”:



ANEXOS

Política de Créditos



→ Hacer una descripción de como se realiza la ruta del masero

- Mantener un archivo de los saldos pasados a incobrables que permita eventuales recuperaciones.
- Mantener en orden y debidamente actualizados todos los documentos activos y sus garantías, manteniendo un adecuado registro de sus vencimientos.
- Preparar semanalmente la documentación para el trámite de cobro, la cual deberá ser entregada al cobrador o agente de ventas contra listado. → Se realiza diariamente
- Mantener registros adecuados sobre la facturación entregada para cobro y su recuperación.

La Contraloría Interna de la empresa realizará las siguientes funciones:

- Confrontar periódicamente los sumas de las cuentas individuales contra las cuentas de control.
- Arqueos periódicos de las facturas contra los registros auxiliares y la cuenta mayor contable.
- Verificación periódica por correo o vía correo electrónico de los saldos por cobrar
- Aprobar todas las notas de crédito o débito sobre las facturas registradas.
- Autorizar devoluciones de efectivo por pagos en exceso que realicen los clientes.

3.2 DEFINICION DE CLIENTE DE CREDITO

Además de las condiciones fijadas en los objetivos, solo se considerarán como clientes potenciales para el otorgamiento de un crédito, los siguientes:

- Empresas solidamente establecidas, con más de dos años de operar en el mercado
- Que tengan un prestigio comercial limpio tanto en el campo fiscal como en la lealtad con los competidores
- Que vendan productos de alta calidad ?
- Que tengan un buen mercado para abastecer ?
- Que mantengan una buena organización y control de sus operaciones. ?

3.3 OTORGAMIENTO DE CREDITO

- Corresponderá a la unidad de Crédito y Cobro todos los análisis, obtención de información y referencias sobre el cliente, tanto para el otorgamiento del crédito por primera vez, como para la actualización periódica de los expedientes.
- Las gestiones de crédito se tramitarán mediante el formulario de Solicitud de Crédito, que presentará el cliente directamente a la unidad de Crédito y Cobro o por medio del agente de ventas que tenga a cargo su atención.
- El funcionario de la unidad de Crédito procederá a hacer el análisis y verificación de la información y las referencias aportadas por el solicitante.
- Se establece como política permanente la presentación de los siguientes requisitos para toda solicitud de crédito.
 - Solicitud de crédito debidamente complementada y firmada
 - Copia de personería jurídica en caso de sociedades

- o Copia de cédula de persona jurídica
- o Copia de cédula de identidad del apoderado generalísimo
- o Para solicitudes de crédito superiores a \$1.000.000 y hasta \$5.000.000, Estados Financieros firmados por un Contador Privado
- o Para solicitudes de crédito superiores a \$5.000.000 Estados Financieros auditados o certificados por un Contador Público Autorizado
- o Nota firmada por el apoderado generalísimo de la sociedad solicitante del crédito con detalle del nombre, N° de cédula y firma de las personas autorizadas para recibir mercadería y trámites de pago.
- o Nota del agente de ventas o Gerente de Ventas con un resumen y comentarios de las condiciones establecidas en el numeral 3.1

→ No habla nada sobre garantías.

- Una vez efectuado el análisis, el Dpto. de Crédito pasará la solicitud con la recomendación al Gerente de Ventas para que éste emita una recomendación sobre el cliente.
- Cumplidos los anteriores trámites, la documentación será remitida a la Gerencia Financiera para su aprobación o desaprobación final, fijándose el límite de crédito y las condiciones si se requieren.

→ según la escala de jerarquía.

3.4 PROCEDIMIENTOS DE COBRO

Se establecen los siguientes trámites administrativos para el cobro

Hay que separar el estado de cuenta no el actual no sirve para cobro enviando a diario

- Para clientes tipo B y C se enviarán estados de cuenta mensuales con indicación de las facturas vencidas.
- Para clientes B+ y superiores se enviarán estados de cuenta trimestrales
- Para casos de clientes con atrasos se les llamará por teléfono tres días antes del vencimiento de la factura, con el propósito de conocer sus intenciones de pago.
- Para clientes con facturas vencidas que tengan atrasos superiores a 10 días sobre el límite de tolerancia permitido, se les enviará carta de prevención para que realicen el pago.
- Para clientes con facturas vencidas que tengan atrasos superiores a los 25 días sobre el límite de tolerancia permitido, se les enviará carta firmada por la Gerencia Financiera, con la advertencia de que las facturas con más de 30 días de atraso se pasarán a cobro judicial.
- Para facturas vencidas con más de 35 días de atraso sobre el límite de tolerancia permitido, se les enviará telegrama o correo electrónico con indicación de que se pasan a cobro judicial, e invitándolos a ponerse en contacto con el Abogado para realizar cualquier arreglo extrajudicial.
- No se aceptarán arreglos administrativos cuando al factura se encuentre en cobro judicial.

Es verdad a solo papel?

→ Es mejor un arreglo q' hacer todo el trámite judicial

3.5 CLIENTES ANTIGUOS

El despacho y otorgamiento del crédito será tramitado bajo las siguientes condiciones

- i. Si el cliente mantiene su cuenta al día y el pedido no supera el límite de crédito fijado, el funcionario de la unidad de crédito pondrá su aprobación y continuará el trámite sin más análisis.
- ii. Si el cliente tiene alguna factura vencida dentro de los límites permitidos por la empresa, se solicitará que previamente cancele ese saldo para proceder al despacho.
- iii. Si el cliente no cancela su saldo vencido pero propone algún arreglo de pago, se investigará con el cliente cuales son las razones que tiene para no cancelar el saldo adeudado. Dependiendo de este análisis, el Dpto. de Crédito podrá otorgarle plazo hasta el límite superior establecido dentro de las políticas de la empresa y se autorizará o no el despacho.
- iv. Si el cliente mantiene facturas vencidas sobre el límite superior autorizado, el caso lo conocerá la Gerencia Administrativa quien tratará el caso con la Gerencia de Ventas para definir lo que corresponda. No se autorizará ningún despacho a clientes que mantengan atrasos superiores al límite máximo autorizado.
- v. Si el cliente se mantiene al día con sus pagos pero agota su límite de crédito, se investigará su cuenta, se consultará con la Gerencia de Ventas y se informará a la Gerencia Administrativa para que decida sobre una ampliación temporal o permanente de su límite de crédito.

3.5 VENTAS EN CONSIGNACION

- i. Se autorizarán ventas en consignación a aquellos clientes que tengan debidamente aprobado un crédito. *→ De ser necesario.*
- ii. Se llevará una cuenta independiente a la de ventas en firme para el registro y control de las ventas en consignación.
- iii. La suma de las ventas en firme y las de consignación no deberá superar el límite máximo de crédito autorizado para el cliente.
- iv. Las ventas en consignación tendrán un límite máximo de 60 días para que sean liquidadas, periodo en el cual se hará la devolución de la mercadería no vendida y la cancelación de los montos vendidos. *→ Ninguno de consiga tiene este periodo más 90.*
- v. Podrán realizarse liquidaciones parciales durante el periodo del crédito.
- vi. El representante de ventas será el responsable de la liquidación de las facturas de consignación, quien velará por su plazo y liquidación total.
- vii. No se autorizarán ventas en consignación a clientes que mantengan atrasos en la cancelación de los créditos corrientes o en la liquidación y cancelación de las ventas en consignación.

3.6 CLIENTE INTERNO *→ Solamente para faltantes.*

- i. Se refiere a empleados de Carlos Federspiel & Co., Fuji y empresas afines.
- ii. Los créditos otorgados a los empleados se harán únicamente como adelantos de salario, para lo cual el empleado deberá presentar:
 - Solicitud de adelanto de sueldo
 - Firma de documento de autorización para rebajo de planilla

- Garantía adicional en caso de ser necesario

- iii. Serán sujetos de adelantos de salarios los empleados que tengan una antigüedad igual o mayor a un año de servicio continuo para la empresa.
- iv. Se fija como límite máximo para los adelantos de sueldo, el equivalente a un salario regular del empleado.
- v. Se fija en 6 meses el plazo máximo para la cancelación de cualquier adelanto de sueldo.
- vi. Plazos mayores a los anteriores se otorgarán únicamente con el visto bueno de la Gerencia Financiera.

BIBLIOGRAFÍA

Gonzales, E. F. (s f.). Monografías. Obtenido de Monografías.com

<http://www.monografias.com/trabajos69/auditoria-operativa/auditoriaoperativa2.shtml>

Meza V.C. Contabilidad Análisis de cuentas, Universidad Estatal a Distancia. 1996

Escoto.R. El proceso contable, Universidad Estatal a Distancia. 1996

<http://www.audidores.org.bo/content/normas-internacionales-de-auditoria-nias>

<https://www.gestiopolis.com/fundamentos-y-conceptos-basicos-de-contabilidad/>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%C3%ADa>