

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA
ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA DISTRIBUIDORA
DE PRODUCTOS DE BELLEZA**

TESIS

PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

POR

MARÍA ALEJANDRA MANCILLA ESPINOZA

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2019

MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSc. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	Br CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

PROFESIONALES QUE REALIZARON

LOS EXÁMENES DE ÁREAS PRÁCTICAS BÁSICAS

Matemática – Estadística	Lic. José de Jesús Portillo Hernández
Contabilidad	Lic. Erik Roberto Flores López
Auditoría	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas

PROFESIONALES QUE REALIZARON

EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
Secretario	Lic. Erik Roberto Flores López
Examinador	Lic. Carlos Enrique Buch García

Guatemala, 10 de Julio de 2019

Licenciado
Luis Antonio Suárez Roldan
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho

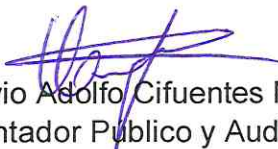
Estimado Señor Decano:

En atención a la designación efectuada por medio del Dictamen-Auditoría No. 363-2017 de fecha veintiuno de septiembre de dos mil diecisiete, he procedido a la revisión del trabajo de tesis denominado "EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA, presentada por la estudiante María Alejandra Mancilla Espinoza.

En este trabajo de tesis la estudiante María Alejandra Mancilla Espinoza, expone los aspectos más relevantes del tema arriba expuesto, en este tipo de entidades y presenta un caso que permite relacionar la teoría con la práctica.

Por lo anterior, considero que el trabajo presentado por la estudiante MARÍA ALEJANDRA MANCILLA ESPINOZA, reúne los requisitos necesarios, para que sea aceptado para su discusión en el Examen Privado de Tesis, previo a conferírsele el título académico de Contadora Pública y Auditora en el grado de Licenciada.

Atentamente,


Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6426

Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
COL. 6426

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 0927 -2019
Guatemala, 11 de octubre del 2019

Estudiante
MARÍA ALEJANDRA MANCILLA ESPINOZA
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 20-2019, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 03 de octubre de 2019, que en su parte conducente dice:

"QUINTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis

Se tienen a la vista providencias y oficios de las Escuelas de Administración de Empresas, Contaduría Pública y Auditoría, de Economía y de Estudios de Postgrado; documentos en los que se informa que los estudiantes que se listan a continuación, aprobaron el Examen de Tesis, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis. 2°. Autorizar la impresión de tesis y la graduación a los siguientes estudiantes:

Escuela de Contaduría Pública y Auditoría

Estudiante: Registro Académico: Tema de Tesis:

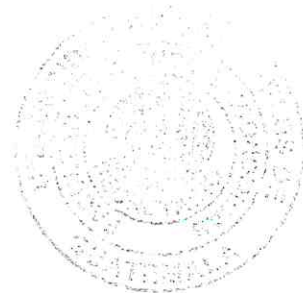
MARÍA ALEJANDRA MANCILLA ESPINOZA	201010791-1	EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA
-----------------------------------	-------------	---

3°. Manifiestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación".

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO

m.ch



DEDICATORIA

A DIOS

Por permitirme vivir experiencias asombrosas y mostrarme su amor cada día.

A LA VIRGEN MARÍA

Por mostrarme su amor de madre en cada etapa de mi vida.

A MIS PADRES

Luis Mancilla y Dora de Mancilla, por su sacrificio, apoyo y guía, ustedes son mi inspiración, lo logramos.

A MI HIJO

Matías Gabriel, por tu amor infinito, tu sonrisa motivadora, este logro es para ti mi amor.

A MIS HERMANAS

Flor y Zayra por motivarme con su ejemplo a alcanzar mi meta.

A MI SOBRINO

Santiago, por alegrar mis días con su mágica presencia.

A MIS AMIGOS

Por ser mi apoyo y motivación, por estar siempre ahí para mí y alentarme día a día.

A MIS CATEDRÁTICOS

Por compartir sus conocimientos y experiencias y contribuir a mi formación como profesional.

A MI ASESOR DE TESIS

Lic. Olivio Adolfo Cifuentes Morales,
por brindarme su apoyo y asesoría.

**A LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

Por formarme como profesional.

**A LA UNIVERSIDAD DE SAN
CARLOS DE GUATEMALA**

Tres veces centenaria, por abrirme
sus puertas y permitirme alcanzar
esta meta.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	Página
	i

CAPÍTULO I

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA

1.1	Definiciones	1
1.2	Antecedentes	2
1.2.1	Sociedades mercantiles en Guatemala	3
1.3	Funciones de la distribuidora	5
1.4	Clasificación de las distribuidoras	6
1.4.1	Mayoristas	6
1.4.2	Distribuidores	7
1.4.3	Minoristas	7
1.4.4	Agentes intermediarios	7
1.5	Organización de las distribuidoras	8
1.6	Marco legal aplicable	9

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1	Definición de cuentas por cobrar	16
2.1.1	Objetivos	18
2.1.2	Importancia	19
2.1.3	Características	19
2.1.4	Clasificación	20
2.2	El proceso de las cuentas por cobrar	21
2.2.1	Procedimiento para el registro contable	24

	Página
2.2.2 Normativa Internacional aplicada a las cuentas por cobrar	26
2.2.3 Cuentas Incobrables	27
2.2.4 Estimación para Cuentas Incobrables	28
2.2.5 Procedimiento de cobranza	30

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR Y LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

3.1 El Contador Público y Auditor	32
3.2 Perfil del contador público y auditor	33
3.3 Código de ética profesional del Contador Público Y Auditor del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala	34
3.4 Campo de acción del Contador Público y Auditor	36
3.5 El contador Público y Auditor como consultor	36
3.5.1 Clases de consultoría	37
3.5.2 Etapas de consultoría	38
3.6 Participación del Contador Público y Auditor en la Elaboración de Manuales	39
3.6.1 Preparación del manual de procedimientos contables	40
3.6.2 Fases para la elaboración de un manual de Procedimientos contables	41
3.7 Manual de Procedimientos Contables	43
3.7.1 Antecedentes históricos	43

	Página	
3.7.2	Definiciones de manuales	44
3.7.3	Objetivos de los manuales	45
3.7.4	Importancia de los manuales	46
3.7.5	Ventajas del uso de manuales	46
3.7.6	Presentación del manual	47
3.7.7	Manual de Procedimientos	48
3.7.8	Procedimiento general para la elaboración del manual de procedimientos contables	49
3.8	Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000)	50

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA (CASO PRÁCTICO)

4.1	Antecedentes de Distribuidora de Belleza, S.A	52
4.1.1	Estructura de capital	53
4.1.2	Estructura Organizacional	54
4.1.3	Misión	55
4.1.4	Visión	55
4.1.5	Valores fundamentales	55
4.1.6	Colaboradores	55
4.1.7	Información financiera	56
4.1.8	Funcionarios principales	56

	Página
4.2 Solicitud de servicios profesionales	57
4.3 Propuesta de servicios profesionales	58
4.4 Aceptación de los servicios profesionales	63
4.5 Fases para la elaboración de un manual de Procedimientos contables	64
4.5.1 Planificación	64
4.5.2 Trabajo de campo	74
4.5.3 Informe de la Gerencia	94
4.6 Manual de Procedimientos Contables en el Área de Cuentas por Cobrar	101
Conclusiones	155
Recomendaciones	156
Referencias Bibliográficas	157

INTRODUCCIÓN

Las empresas modernas para ser competitivas en el mercado actual deben tener de forma lógica, ordenada y razonable los hechos económicos incurridos en la entidad durante un periodo determinado, información indique la situación económica actual de la compañía; a través de los Estados Financieros mismos que facilitarán a los líderes y propietarios de la compañía; información necesaria para la correcta toma de decisiones.

Todo lo anterior se logra a través de la elaboración de un Manual de Procedimientos Contables que constituye dentro de las empresas un elemento fundamental, ya que es un instrumento que sirve de comunicación y coordinación que presenta una estructura ordenada y coherente; los registros contables y a su vez sirve como guía para la aplicación adecuada de las políticas, normas y procedimientos generales necesarios en la emisión de informes y estados financieros razonables.

Además constituyen una de las herramientas más indispensables, con que cuentan las empresas para facilitar el desarrollo de sus funciones financieras. Por otro lado, permite que el personal de la empresa tenga el conocimiento necesario para el desarrollo óptimo de su trabajo de acuerdo a los lineamientos de la organización.

Dicho proceso requiere que la compañía cuente con profesionales de la Contaduría Pública y Auditoría, los cuales juegan un papel importante en el manejo de los temas financieros de cualquier actividad económica, ya que su campo de aplicación es sumamente amplio. Al diseñar y elaborar un Manual Procedimientos Contables, el Contador Público y Auditor debe realizarlo de acuerdo a leyes vigentes del País, Normas de Ética Profesional, así como de Normas Internacionales de Información Financiera, lo que le exige al profesional estar actualizado en todos los

aspectos necesarios para desarrollar eficaz, responsable y competentemente la prestación de sus servicios.

El presente trabajo de tesis está estructurado en cuatro capítulos, de los cuales el capítulo I, cubre los aspectos generales de la distribuidora, define la empresa, sus características, presenta conceptos y definiciones básicas de este tipo de negocios, las formas de constitución y los aspectos legales aplicables.

El capítulo II, contiene aspectos teóricos y técnicos del área a evaluar, definición, objetivos, importancia y características, así como los procedimientos contables del área.

El capítulo III, corresponde a la definición de la profesión del Contador Público y Auditor, su campo de acción, entre otros así como también se define qué son los manuales sus antecedentes históricos, objetivos, clasificación.

El capítulo IV muestra el desarrollo del caso práctico donde se refleja la participación del Contador Público y Auditor como consultor en la elaboración de un Manual de Procedimientos Contables en el área de cuentas por cobrar en una Distribuidora de Productos de Belleza.

CAPÍTULO I

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA

1.1 Definiciones

“Las empresas tienen tamaños y estructuras organizacionales distintos. Existen empresas de los más diversos campos de actividad, que emplean tecnologías variadas para producir bienes o servicios de distintos tipos, vendidos y distribuidos de manera diferente, en diversos mercados, para ser utilizados por los más disímiles consumidores.”(16:42)

Las empresas son aquellas unidades económicas que están constituidas con el fin de obtener un beneficio económico a través de la prestación de servicios o venta de productos.

La empresa "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social" (4: 30)

Empresa se refiere a la organización de personal, capital y trabajo, establecida bajo una finalidad lucrativa, en la que se persigue la obtención de lucro para los socios o accionistas. “Su objetivo es la prestación de servicios o la manufactura y/o comercialización de mercancías a sus clientes, actividad que les proporciona un beneficio conocido como utilidad”. (2:7)

El Código de Comercio en el artículo 655, define la empresa mercantil como “el conjunto de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos coordinados, para ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios”. (8:173)

Si bien es cierto que las distribuidoras son en sí una empresa mercantil tienen la peculiaridad de referirse a las empresas que se dedican a comercializar productos diversos con un estricto fin comercial. La distribución es el puente entre los productores y los consumidores finales.

1.2 Antecedentes

Los primeros intercambios se realizaban a través del trueque, intercambiando una cosa por otra. Desde el origen de la edad media los comerciantes tenían sus mercados en ferias o fiestas religiosas a los que se les conocía como Mercados de Lyon, a este tipo de mercados se les conocía como mercados periódicos.

Posteriormente surgieron los mercados permanentes, en la edad moderna y la diferencia entre los primeros y estos no es más que permanencia en ciertas ciudades.

Los mercados fragmentados nacieron en el período de la Revolución Industrial, trayendo con ello la especialización de los comerciantes ya que los agentes económicos se centran en una sola actividad la producción o la distribución.

Para la crisis de 1929, nacen los mercados integrados con una estructura de distribución integrando las distintas formas de distribución, y se empiezan a definir los conceptos de Productor → Mayoristas → Minoristas.

Las distribuidoras son entonces las personas u organizaciones que hacen llegar los productos desde los fabricantes hasta los consumidores finales.

Las distribuidoras son los dueños de un producto o varios en determinado momento y ayudan a la transferencia de la propiedad del producto.

1.2.1 Sociedades Mercantiles en Guatemala

En Guatemala las sociedades organizadas bajo la forma mercantil son exclusivamente:

Sociedad Colectiva; los socios tienen responsabilidad subsidiaria, ilimitada y solidaria sobre las obligaciones de la compañía.

Sociedad en Comandita Simple; es la compuesta por uno o varios socios comanditados que responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria de las obligaciones sociales; y por uno o varios socios comanditarios que tienen responsabilidad limitada al monto de su aportación.

Sociedad de Responsabilidad Limitada; es la compuesta por varios socios que sólo están obligados al pago de sus aportaciones. Por las obligaciones sociales responde únicamente el patrimonio de la sociedad y, en su caso, la suma que a más de las aportaciones convenga la escritura social.

Sociedad Anónima; es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito”.

Sociedad en Comandita por Acciones; es aquella en la cual uno o varios socios comanditados responden en forma subsidiaria, ilimitada y solidaria por

las obligaciones sociales y uno o varios socios comanditarios tienen la responsabilidad limitada al monto de las acciones que han suscrito, en la misma forma que los accionistas de una sociedad anónima.

Sociedad de Emprendimiento; El 29 de Octubre del año 2018 fue aprobado por el Congreso de Guatemala con 98 votos la Ley del Fortalecimiento al Emprendimiento (Decreto 20-2018). La ley tiene como objetivo incentivar y fortalecer el emprendimiento en Guatemala mediante apoyos técnicos y financieros al emprendedor, así como agilizar el procedimiento de formalización de los emprendimientos.

Las sociedades mercantiles más populares en Guatemala son la sociedad anónima y la sociedad de responsabilidad limitada. Ambas limitan la responsabilidad de los accionistas en virtud que la sociedad, como persona jurídica, solamente responde por sus obligaciones con su patrimonio. A pesar de las ventajas que provee la organización a través de sociedades, algunos comerciantes optan por no organizarse de esta forma en virtud de lo costoso del trámite.

En el ámbito internacional, las sociedades unipersonales son cada vez más comunes y en la mayoría de jurisdicciones es posible constituir una sociedad sin mayor formalidad. El tiempo que toma la constitución de una sociedad en las jurisdicciones más avanzadas también es considerablemente menor que en Guatemala, ya que el trámite puede ser electrónico.

De acuerdo con las consideraciones anteriores, se decidió introducir la ley de fortalecimiento al emprendimiento. Dentro de los considerandos de la ley, se establece que es necesario establecer un marco legal moderno y actualizado, acorde a las nuevas tendencias y realidades comerciales y tecnológicas.

La Ley agrega un nuevo tipo de sociedad mercantil a las ya reguladas en el Código de Comercio, denominada “Sociedad de emprendimiento” y la define como aquella que se constituye con una o más personas físicas que solamente están obligados al pago de sus aportaciones representadas en acciones, formando una persona jurídica distinta a la de sus accionistas.

Los ingresos totales anuales de una sociedad de emprendimiento, no podrán rebasar los 5 millones de quetzales, en el caso de rebasar el monto de ingresos, la sociedad deberá transformarse en otro régimen societario o figura mercantil en un plazo no mayor de 6 meses.

1.3 Funciones de la Distribuidora

Entre las principales funciones de las distribuidoras tenemos:

- **Aproximación de los productos a los consumidores:** Ya que gracias a las distribuidoras el consumidor no necesita desplazarse a grandes distancias para adquirir productos. Los distribuidores se convierten en transportistas.
- **Almacenamiento:** Debido a las compras de productos que realizan las distribuidoras, las empresas o los productores no necesitan realizar inversiones en sus instalaciones para almacenar sus productos.
- **Financiación:** Las compras que realizan los distribuidores, permiten que las empresas y los productores recuperen rápidamente las inversiones que realizan en los ciclos de exportación.

- **Promoción:** Los distribuidores realizan frecuentes campañas orientadas a incrementar las ventas a través de la práctica del *Merchandising* (técnica comercial que permite presentar el producto o servicio en las mejores condiciones, tanto físicas como psicológicas al consumidor final).
- **Servicios:** Los distribuidores frecuentemente instalan los productos, asesoran a los clientes sobre el uso del producto, facilitan el recambio (garantía), entre otros.

1.4 Clasificación de las Distribuidoras

Las distribuidoras forman parte de lo que se conoce como “canales de comercialización”, que en otras palabras son los medios que se utilizan en el mercado para que un producto llegue a los consumidores finales. Los intermediarios también conocidos como intermediarios de distribución o distribuidoras; los tipos básicos son:

1.4.1 Mayoristas

Son aquellos que compran productos a granel y los almacenan hasta que puedan revenderlos. ...”La demanda de los consumidores hace que algunas empresas también distribuyan los productos de otros fabricantes”. (31:60) Los mayoristas por lo tanto son aquellos que abastecen a sus clientes de diversos productos, y de distintas marcas.

1.4.2 Distribuidores

Los distribuidores son similares a los mayoristas, pero con una diferencia clave. Los vendedores al por mayor, tendrán una variedad de productos de la competencia, por ejemplo productos de Pepsi y Coca Cola, mientras que los distribuidores sólo llevan líneas de productos complementarios, ya sean productos de Pepsi o de Coca Cola. “Los distribuidores suelen mantener relaciones estrechas con sus proveedores y clientes. Los distribuidores son propietarios de los productos y los almacenan hasta que son vendidos.” (32:63) Los distribuidores entonces son aquellos que venden productos de un mismo proveedor para que sus clientes lo comercialicen.

1.4.3 Minoristas

“Consiste en vender bienes y servicios a los consumidores finales para su consumo privado” (32:64) pues bien los minoristas entonces son aquellos que compran los productos procedentes de los intermediarios y pueden venderlos en una pequeña tienda o una gran cadena; por lo cual éstos venden sus productos al usuario o consumidor final.

1.4.4 Agentes Intermediarios

Estos son todas aquellas personas u organizaciones que nunca son dueños de los productos, sin embargo sí lo son de la transferencia de derechos. Entre ellos encontramos a los corredores de bienes raíces, agentes de viajes y/o agentes de seguros.

1.5 Organización de las Distribuidoras

“El término organización tiene diferentes acepciones. Cada una de ellas se utiliza en función del significado, contexto o sentido que se le quiere dar. A partir de esta premisa, revisaremos de manera secuencial y lógica la forma en que se utiliza” (3:74)

Para una empresa la organización de la misma es en esencia la forma en la que alcanza sus objetivos, su misión.

“...De modo que, cuando hablamos de organización de empresas, nos referimos a la manera de lograr que una entidad pueda:

- Reunir recursos para alcanzar resultados.
- Generar bienes y servicios de calidad.
- Utilizar eficazmente la tecnología de la información y de manufactura.
- Desarrollar capacidad para aprender de la experiencia.
- Constituir un lugar que desarrolle el sentido de pertenencia y respeto.
- Crear valor para sus grupos de interés.” (3:85)

“...La misma organización impone una estructura de interacción. Esta parte de la definición sugiere también que las organizaciones tiene una jerarquía de autoridad y una división del trabajo cuando están cumpliendo sus funciones. El orden se solidifica con la designación del personal específico para llevar a cabo esta función.

Una organización es “un sistema conscientemente coordinado de actividades o fuerzas de dos o más personas” es decir, actividades logradas por medio de coordinación consciente, deliberada y con propósito. (3:106)

La organización de las distribuidoras consiste entonces en la forma en la que ésta logra sus objetivos y alcanza su visión, son todas aquellas actividades sistemáticas que realizan las empresas para alcanzar sus propósitos.

1.6 Marco Legal Aplicable

Las empresas comerciales tienen como fin principal lucrar, y para el desarrollo de todas sus actividades están reguladas dentro de un marco jurídico; entre las cuáles se mencionan:

1.6.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Es la ley suprema en la República de Guatemala, en la cual se encuentra establecido las garantías básicas, derechos y obligaciones de los ciudadanos guatemaltecos. En donde indica que “Es obligación del Estado orientar la economía nacional para lograr la utilización de los recursos naturales y el potencial humano, para incrementar la riqueza y tratar de lograr el pleno empleo y la equitativa distribución del ingreso nacional” (2:11)

En su artículo 39 Garantiza la propiedad privada como un derecho inherente a la persona humana, en la que toda persona puede disponer libremente de sus bienes de acuerdo con la ley. El Estado garantiza el ejercicio de este derecho y deberá crear las condiciones que faciliten al propietario el uso y disfrute de sus bienes, de manera que se alcance el progreso individual y el desarrollo nacional en beneficio de todos los guatemaltecos.

En el artículo 43 Reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo como un derecho humano, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes.

Así como en el artículo 119 se indica que son obligaciones fundamentales del Estado: a) Promover el desarrollo económico de la Nación, estimulando la iniciativa en actividades agrícolas, pecuarias, industriales, turísticas y de otra naturaleza; b) Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo regional del país.

1.6.2 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 2-70 y sus reformas, Código de Comercio

En este decreto se encuentran establecidas las limitaciones necesarias que le permiten al Estado mantener vigilancia sobre las empresas respondiendo así a su función coordinadora nacional.

En el artículo 1 establece que es aplicable a: “Los comerciantes en su actividad profesional, los negocios jurídicos mercantiles y cosas mercantiles, se registrarán por las disposiciones de este Código y, en su defecto, por las del Derecho Civil que se aplicarán e interpretarán de conformidad con los principios que inspira el Derecho Mercantil.” (8:80)

Se define en el artículo 2 que son comerciantes quienes ejercen en nombre propio y con fines de lucro, cualesquiera actividades que se refieren a la industria dirigida a la producción o transformación de bienes y a la prestación de servicios, la intermediación en la circulación de bienes y a la prestación de servicios, la Banca, seguros y fianzas así como las auxiliares de las anteriores. Describe las formas de aportación de capital, responsabilidades, derechos y prohibiciones de los socios y administradores; también regula la fusión y transformación, disolución y liquidación de las sociedades.

1.6.7 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 6-91 y sus reformas, Código Tributario

En el artículo 1 se establece el carácter y campo de aplicación: “Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicarán en forma supletoria.

También se aplicarán supletoriamente a toda relación jurídico tributaria, incluyendo las que provengan de obligaciones establecidas a favor de entidades descentralizadas o autónomas y de personas de derecho público no estatales.” (10:56)

Proporciona las fuentes de ordenamiento jurídico tributario asimismo define los plazos legales, reglamentarios y administrativos, proporciona el concepto y la clasificación de los tributos.

1.6.8 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 1441, Código de Trabajo.

En esta ley se encuentran establecidos como lo indican en el artículo 1 los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores, y crea instituciones para resolver sus conflictos. Define también los conceptos básicos de patrono tal como lo indica en su artículo 2 “Patrono es toda persona individual o jurídica que utiliza los servicios de uno o más trabajadores, en virtud de un contrato o relación de trabajo. Sin embargo, no quedan sujetas a las disposiciones de este Código que las personas jurídicas de derecho público a que se refiere el artículo 119 de la Constitución de la República.” (9:25)

Y en su artículo 3 define al “Trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.” (9:25)

1.6.9 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 10-2012 del, Ley de Actualización Tributaria. Libro I, Impuesto Sobre la Renta y sus reformas.

Con la aprobación del Decreto número 10-2012 se busca adecuar las normas tributarias, con la finalidad que las mismas permitan a la Administración Tributaria ser más eficiente en el control y fiscalización, en especial en la eliminación del contrabando y defraudación aduanera.

En su artículo 1 establece el objeto del impuesto: “Se decreta un impuesto sobre toda renta que obtengan las personas individuales, jurídicas, entes o patrimonios que se especifiquen en este libro, sean éstos nacionales o extranjeros, residentes o no en el país.

El impuesto se genera cada vez que se producen rentas gravadas, y se determina de conformidad con lo que establece el presente libro.” (11:37)

En el artículo 2 define las categorías de rentas que existen según su procedencia: Las rentas de las actividades lucrativas, las rentas del trabajo, las rentas del capital y las ganancias de capital.

1.6.10 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.

Decreto que regula el impuesto al valor agregado, sobre los actos y contratos gravados como lo son: las ventas de bienes muebles o inmuebles situados en el territorio nacional, prestación de servicios, importación y exportación. Como en las otras leyes, ésta también establece las exenciones del mismo, plazo y forma de pago, hecho generador del impuesto, documentos obligatorios, requisitos de los documentos obligatorios, libros y registros, lineamientos para operatoria de dichos libros, entre otros.

En su artículo 29 establece cuáles son los documentos obligatorios, los contribuyentes afectos al impuesto de esta Ley están obligados a emitir con caracteres legibles y permanentes, por medio electrónico, para entregar al adquirente, y, a su vez, es obligación del adquirente exigir y retirar los siguientes documentos: Facturas por las ventas, permutas, arrendamientos, retiros, destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario y por los servicios que presten los contribuyentes afectos, incluso respecto de las operaciones exentas o con personas exentas; Facturas de pequeño contribuyente, para el caso de los contribuyentes afiliados al Régimen de Pequeño Contribuyente establecido en esta Ley; Notas de débito, para aumentos del precio o recargos sobre operaciones ya facturadas;

d) Notas de crédito, para devoluciones, anulaciones o descuentos sobre operaciones ya facturadas.

e) Otros documentos que, en casos concretos y debidamente justificados, autorice la Administración Tributaria para facilitar a los contribuyentes el adecuado cumplimiento en tiempo de sus obligaciones tributarias derivadas de la presente Ley. Documentos Obligatorios... (12:85)

1.6.11 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad

En esta ley se establece como lo indica el artículo 1 que la materia del impuesto, aplica a todas las personas individuales o jurídicas, los fideicomisos, los contratos de participación, las sociedades irregulares, las sociedades de hecho, el encargo de confianza, las sucursales, las agencias o establecimientos permanentes o temporales de personas extranjeras que operen en el país, las copropiedades, las comunidades de bienes, los patrimonios hereditarios indivisos y de otras formas de organización empresarial, que dispongan de patrimonio propio, realicen actividades mercantiles o agropecuarias en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos. (13:5)

Así mismo establece en su artículo 7 cuál es la base imponible de ese impuesto activo neto o ingresos brutos con las especificaciones requeridas.

El tipo impositivo de este impuesto es del uno por ciento (1%) tal como lo establece en su artículo 8.

1.6.12 Congreso de la República de Guatemala, Decreto 65-89, Ley de Zonas Francas.

Esta ley tiene por objeto incentivar y regular el establecimiento en el país de Zonas Francas, que promuevan el desarrollo nacional a través de las actividades que en ellas se realicen particularmente en acciones tendientes al fortalecimiento del comercio exterior, la generación de empleo y la transferencia de tecnología, es aplicable para aquellas compañías que

administren o sean usuarios de una zona franca y deben ser autorizadas por el Ministerio de Economía.

En el artículo 4 especifica que los usuarios de Zona Franca deben cumplir los requisitos establecidos en el Código de Comercio, en la presente Ley y su reglamento. Y que existen diversos tipos de usuarios esto de acuerdo a la actividad que desarrollen, los usuarios podrán ser:

- a) Industriales: Cuando se dediquen a la producción o ensamble de bienes para la exportación fuera del territorio aduanero nacional, reexportación, o a la investigación y desarrollo tecnológico.
- b) De servicios: Cuando se dediquen a la prestación de servicios vinculados al comercio internacional.
- c) Comerciales: Cuando se dediquen a la actividad de comercialización de mercancías para ser destinadas a la exportación fuera del territorio aduanero nacional, así como a la reexportación sin que realicen actividades que cambien las características del producto o alteren el origen del mismo.

CAPÍTULO II

CUENTAS POR COBRAR

2.1 Definición de Cuentas por Cobrar

“La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar” (23: 23).

“Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible; por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos”. (23: 24)

Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de productos o a la prestación de servicios. Las cuentas por cobrar se presentan en el estado de situación financiera formando parte del activo corriente; la diferencia básica entre el activo corriente y el no corriente está en la frecuencia con que puede tomarse decisiones administrativas relativas a destinar el capital a otros usos.

Para cualquier organización las cuentas por cobrar son parte fundamental, ya que es una fuente primaria de ingresos, de nada sirve a una compañía que esta esté vendiendo mucho si sus procedimientos de cobro no son los correctos o bien si la información que presentan en sus estados financieros no es fiable; analicemos entonces qué son las cuentas por cobrar.

En la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) en la sección 2, encontramos las

definiciones del Estado de Situación Financiera en la cual describe los activos como “los beneficios económicos futuros de un activo son su potencial para contribuir directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de equivalentes al efectivo de la entidad. Esos flujos de efectivo pueden proceder de la utilización del activo o de su disposición.” (25:4)

En este sentido entonces las cuentas por cobrar están directamente vinculadas como un equivalente de efectivo ya que representan para la compañía un derecho de cobro por un bien vendido o por un servicio prestado a un tercero.

Registra los aumentos y disminuciones derivados de la venta de mercancías, o la prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito, ya sea documentado (títulos de crédito) o no. Por tanto esta cuenta representa el derecho que tiene la entidad de exigir a sus clientes el pago de su adeudo por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, representa un beneficio futuro fundadamente esperado.

Las cuentas por cobrar deben incluir sólo los derechos sobre los clientes por mercancías vendidas a crédito. Esta partida, algunas veces llamada deudores comerciales, cuenta de clientes o cuentas por cobrar comerciales, no debe comprender partidas tales como documentos por cobrar, préstamos a funcionarios o empleados, anticipos a vendedores, anticipos a agentes u otro activo que no sea mercancías. Estas cuentas por cobrar diversas en general no surgen en el curso ordinario de los negocios; y no serán cobradas de acuerdo con las condiciones regulares de crédito. (23:63)

“En las cuentas por cobrar se incluyen actividades que realiza una empresa para la recuperación del precio de los productos y/o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito”. (22:23)

2.1.1 Objetivos:

Desde el punto de vista financiero los objetivos de tener un crédito en la cuenta por cobrar pueden variar, pero se observa que son principalmente para cualquier organización los siguientes:

- Lograr el mayor volumen de ventas, esperando así que el aumento de los gastos en la cobranza y de las cuentas incobrables se vea disminuido con el incremento en la utilidad de las ventas al crédito.
- Buscar la optimización de las ventas, teniendo en cuenta políticas y procedimientos de cobro eficiente y claramente definido.
- Maximizar la seguridad financiera de la empresa, a través de procedimientos y controles rígidos, que minimicen riesgos en el área de cuentas por cobrar.

“La empresa deberá emplear el crédito como un medio para nivelar la rentabilidad con la liquidez, es decir, si concede mucho crédito, la rentabilidad de la empresa aumentará, pero disminuirá la liquidez, porque el efectivo se encuentra en manos de los clientes y viceversa, al disminuir el crédito, aumenta la liquidez, disminuye las ventas y por consecuencia la utilidad”.
(7:14)

2.1.2 Importancia

Como se ha definido anteriormente las cuentas por cobrar representan un derecho de exigir pago por un bien o servicio prestado a crédito por lo tanto su importancia radica principalmente en que este derecho representa para la empresa un equivalente de efectivo, es decir es parte importante de la liquidez de la empresa.

A medida que los días de retorno de crédito aumentan disminuye para la compañía la capacidad de hacer efectivo a corto plazo el valor por cobrar, por lo tanto cuando la empresa cuenta con políticas de cobro adecuadas y efectivas que minimicen riesgos de incobrabilidad y se cuente con procedimientos definidos y claros para el personal involucrado se logra un equilibrio que permite alcanzar metas de ventas y que la empresa cuente con liquidez para cubrir sus deudas a corto plazo.

2.1.3 Características:

Las características principales son:

- Se presenta dentro del Estado de Situación Financiera.
- Se clasifica como activo corriente por esperar realizarlo en el ciclo normal de la operación.
- Por su naturaleza tiene un saldo deudor. Es decir que aumenta su saldo cada vez que se carga y lo disminuye cuando se abona.

2.1.4 Clasificación

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse en diversas formas, siendo por su importancia las principales:

Atendiendo a su exigibilidad

Las cuentas por cobrar de acuerdo a su plazo de cobro se clasifican en:

- A Corto plazo: son aquellas cuyo vencimiento es dentro de un plazo no mayor de un año posterior a la fecha del balance de situación general. Deben presentarse como un activo corriente.
- A Largo plazo: son aquellas cuentas con vencimiento a más de un año. Deben presentarse como un activo no corriente dentro del balance de situación general.

Atendiendo a su origen

Las cuentas por cobrar de acuerdo a la naturaleza de la transacción se clasifican en:

- Cuentas de clientes (comerciales); Las cuales presentan las cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma.
- Cuentas de otros deudores; Se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como:

Préstamos a accionistas, a funcionarios y empleados, reclamos, compañías relacionadas, entre otros.

2.2 El proceso de las cuentas por cobrar

El procedimiento de cuentas por cobrar abarca básicamente tres puntos, que son: procedimiento en la selección del cliente; que incluye todos los procesos que aseguren a la empresa la cobrabilidad de la cuenta con el cliente con el que se está pactando la negociación. Procedimiento para el registro contable; que son todos aquellos pasos sistemáticos que se hacen para asegurar los registros en libros de todos los eventos económicos que surgen desde el momento de la venta hasta el cobro de la misma. Procedimiento de Cobranza de la cuenta por cobrar; finalmente el procedimiento de cobranza que permite hacer efectivo el derecho que adquiere la empresa al realizar una venta a crédito.

Procedimientos en la selección del cliente

“Una idea clara acerca de la calidad de personas a quienes deseamos otorgar crédito puede obtenerse mediante la aplicación del concepto de las cinco “C” del crédito” (27:25).

Ésta práctica particularmente utilizada en Estados Unidos representa un área (“C”) a considerar para conceder el crédito, siendo estas:

- **Carácter:** es la probabilidad de que el cliente trate de hacer honor a sus obligaciones, su moral.

- **Capital de crédito:** se mide por la posición financiera general del cliente, puede ser determinado por uso de razones.
- **Capacidad de cancelación:** por parte del cliente, que está determinado por el volumen de los activos de mayor liquidez que él posea.
- **Condiciones de crédito:** tiene que ver con el efecto producido en la empresa, las tendencias económicas o acontecimientos especiales que pueda producir que se determine la capacidad de pago del cliente.
- **Colateral del crédito:** está representado por los activos que el cliente puede poner en garantía para darle seguridad al crédito.

El uso de las cinco "C" es una de las formas que orientan a elegir a los posibles candidatos a clientes.

Investigación del cliente: La solicitud del crédito

Representa la fuente de información más directa para investigar al posible cliente y le sirve al interesado para decidir si se otorga o no el crédito al solicitante. Basado en la investigación el encargado del área puede conocer si es adecuado otorgar el crédito, y definir los puntos relevantes al mismo como el monto y plazo que debe conceder. Es importante que la solicitud contenga toda la información necesaria para realizar cualquier tipo de investigación ya que de ello dependerá que la decisión de financiamiento y la posterior etapa de cobro sean exitosas.

La verdadera investigación del cliente radica en la comprobación de los datos que ha suministrado. Generalmente muchas organizaciones se conforman con confirmar las referencias comerciales, personales y laborales que el cliente aporta, pero es importante también hacer averiguaciones sobre aspectos que el cliente pueda ocultar, por ejemplo: indagar en listas negras de los bancos, financieras, aseguradoras, tarjetas de crédito, etc. Si es profesional, investigar sus cuotas de colegiación, cuotas de pensión etc., así como también asegurarse de la autenticidad de sus propiedades y lugares de localización u oficina.

Algunos aspectos importantes a considerar en la evaluación del cliente son:

- El historial de pago es esencial cuando esta información existe, en Guatemala se cuenta con empresas dedicadas a prestar este tipo de servicio de investigación.
- El criterio a usar en lo que se refiere a la trayectoria del cliente puede ser; si pudo cumplir con sus compromisos anteriores y el monto de estos era similar o mayor al que está solicitando.
- El empleo o profesión son importante de considerar. Profesionales empleados de grandes empresas representan riesgos menores, mientras que las personas que son laboralmente inestables o no pueden comprobar ingresos representan un alto riesgo.
- Las referencias y la reputación del solicitante deben también tomarse en cuenta. La tendencia en el comportamiento es pues similar a la de las personas de las que nos rodeamos por lo que si las referencias del

solicitante son estables y responsables con sus obligaciones muy probablemente el solicitante se comporte de igual forma.

- El capital del solicitante es importante, ya que es un indicador del nivel de vida, y el grado de liquidez que tiene.
- La satisfacción que el cliente obtenga del producto adquirido influye en su determinación de pago. Un producto vencido o de mala calidad, presenta más problemas de cobro que los productos elaborados de calidad. Recordemos que para un cliente insatisfecho, el recurso de venganza es “Ahora no les pago”.

“Una política crediticia adecuada debe designar claramente a la persona que toma la decisión de crédito y aunque esto obviamente depende del tamaño y organización de la empresa, puede hacerse en función de la importancia y la cuantía de los créditos fijando los límites máximos y mínimos para los diferentes niveles jerárquicos de decisión. Los créditos pequeños no necesariamente requieren de un costoso y tardado proceso de autorización, lo mejor es crear los mecanismos que faciliten la transacción a ambas partes”.
(23:45)

2.2.1 Procedimiento para el registro contable

El procedimiento contable no es más pues que la representación contable de los eventos que surgen al momento de otorgar un crédito; y la presentación de estos valores en los estados financieros.

Como se ha mencionado antes la presentación de los saldos de las cuentas por cobrar se encuentran en el Estado de Situación Financiera, como parte de

los activos (dependiendo de su plazo pueden ser corrientes o no corrientes), de naturaleza deudora por representar para la organización un derecho a exigir por un bien o servicio prestado, por lo tanto el procedimiento contable de cargo y abono se resume:

“Se carga: Al iniciarse el ejercicio: Del importe de su saldo deudor, que representa el derecho de la entidad a exigir a sus clientes el pago por la venta de mercancías y la prestación de servicios a crédito.

Durante el ejercicio: Del importe originalmente pactado con los clientes por las ventas de mercancías y la prestación de servicios a crédito.

Del importe de los intereses normales y moratorios (mora significa retardo en el pago).

Se abona: del importe de los pagos parciales o totales que a cuenta o en liquidación de su adeudo efectúen los clientes.

Del importe de las devoluciones de mercancías (devoluciones sobre ventas).

Del importe de las rebajas y bonificaciones sobre ventas concedidas a los clientes.

Del importe de los descuentos sobre venta concedidos a los clientes.

Del importe de las cuentas que se consideren totalmente incobrables.

Al finalizar el ejercicio: Se abona: Del importe de las cuentas que se consideren totalmente incobrables.

Del importe de su saldo para saldarla (para cierre de libros).

Saldo: Su saldo es deudor y representa el importe de venta de mercancías y la prestación de servicios a crédito, por las cuales se tiene el derecho de exigir el pago, es decir, representa un beneficio futuro fundadamente esperado.

Presentación: Se representa en el balance dentro del grupo del activo circulante, inmediatamente después del efectivo (caja, bancos, fondos, instrumentos financieros).” (30:90)

2.2.2 Normativa Internacional Aplicada a las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar se presentan contablemente en el estado de situación financiera, por lo que el tratamiento contable de las mismas debe regirse dependiendo de la base técnica que cada compañía tenga definida:

- **Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)**

“El IASB desarrolló y emitió una Norma separada que pretende que aplique a los estados financieros con propósito de información general y otros tipos de información financiera para las PYMES. Esta Norma se basa en las NIIF completas con modificaciones para reflejar las necesidades de los usuarios de los estados financieros de las PYMES.” (25:8)

De las cuáles son aplicables al área de cuentas por cobrar:

Sección 4: Estado de Situación Financiera

Esta sección establece la información a presentar en un estado de situación financiera y cómo presentarla. El estado de situación financiera (que a veces denominado el balance) presenta los activos, pasivos y patrimonio de una entidad en una fecha específica—al final del periodo sobre el que se informa.

Sección 5: Estado de Resultado Integral y Estado de Resultados

Esta sección requiere que una entidad presente su resultado integral total para un periodo—es decir, su rendimiento financiero para el periodo—en uno o dos estados financieros. Establece la información que tiene que presentarse en esos estados y cómo presentarla.

Sección 7: Estado de Flujos de Efectivo

Esta sección establece la información a incluir en un estado de flujos de efectivo y cómo presentarla. El estado de flujos de efectivo proporciona información sobre los cambios en el efectivo y equivalentes al efectivo de una entidad durante el periodo sobre el que se informa, mostrando por separado los cambios según procedan de actividades de operación, actividades de inversión y actividades de financiación.

Sección 8: Notas a los Estados Financieros

Las notas proporcionan descripciones narrativas o desagregaciones de partidas presentadas en los estados financieros e información sobre partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en ellos. Además de los requerimientos de esta sección, casi todas las demás secciones de esta NIIF requieren información a revelar que normalmente se presenta en las notas.

2.2.3 Cuentas Incobrables

Las cuentas incobrables integran aquellos saldos en los cuáles se han agotado todos los medios de recuperación sin ningún resultado satisfactorio. Este es un riesgo inevitable que todas las compañías poseen al tener dentro de sus

políticas el otorgamiento de créditos, una cuenta incobrable puede deberse a razones ajenas a la organización (cambios en la economía, mala administración del flujo de caja del cliente, cambios en las políticas del cliente, entre otros) así como también por un débil procedimiento de cobranza.

“Existen ciertas situaciones que indican que una cuenta puede ser incobrable, entre estas se pueden listar las siguientes:

- a) Las condiciones de crédito se han ignorado continuamente.
- b) Una partida antigua se ha pagado únicamente en parte, mientras que las más recientes se han pagado íntegramente.
- c) Se ha detenido la concesión de crédito y no se han efectuado cobros recientemente.
- d) Un cliente que solía pagar en efectivo lo hace ahora por medio de letras.
- e) Una cuenta antigua ha sido asignada a un agente de cobro.
- f) Existen cantidades vencidas correspondientes a ex empleados.
- g) Un cliente ha muerto, desaparecido, fracasado en su negocio, ha sido eximido de una quiebra o se ha declarado en ella.
- h) Existe correspondencia desalentadora”. (16:521)

2.2.4 Estimación para Cuentas Incobrables

La estimación para cuentas incobrables es el cálculo monetario de una probabilidad de que cierto saldo de las cuentas por cobrar no se pueda recuperar. Contablemente las cuentas incobrables representan para la compañía un gasto, mientras que la estimación para cuentas incobrables es considerada una cuenta regularizadora del activo, esto quiere decir que el saldo de la cuenta por cobrar realizable se obtendrá descontando el valor asignado a la estimación.

La Sección 11 de la NIIF para pymes habla de instrumentos financieros básicos; esta indica que a los instrumentos medidos al costo amortizado o al costo como en el caso de la cartera, se les debe evaluar el deterioro o pérdida del valor del activo. Si este ya no es capaz de generar el beneficio que se esperaba, debe reconocerse el deterioro del valor.

Para las empresas guatemaltecas de acuerdo a la Ley de Actualización Tributaria en artículo 21 numeral 20 serán deducibles: “Las cuentas incobrables, siempre que se originen en operaciones del giro habitual del negocio y únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros, y que no se encuentren garantizadas con prenda o hipoteca y se justifique tal calificación mediante la presentación de los documentos o registros generados por un sistema de gestión de cobranza administrativa, que acrediten los requerimientos de cobro hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente, antes que opere la prescripción de la deuda o que la misma sea calificada de incobrable.

En caso que posteriormente se recupere total o parcialmente una cuenta incobrable que hubiere sido deducida de la renta bruta, su importe debe incluirse como ingreso gravado en el período de liquidación en que ocurra la recuperación.

Los contribuyentes que no apliquen lo establecido en el primer párrafo de este numeral pueden optar por deducir la provisión para la formación de una reserva de valuación, para imputar a ésta las cuentas incobrables que se registren en el período de liquidación correspondiente. Dicha reserva no podrá exceder del tres por ciento (3%) de los saldos deudores de cuentas y documentos por cobrar, excluidas las que tengan garantía hipotecaria o

prendaria, al cierre de cada uno de los períodos anuales de liquidación; y, siempre que dichos saldos deudores se originen del giro habitual del negocio; y, únicamente por operaciones con sus clientes, sin incluir créditos fiscales o préstamos a funcionarios y empleados o a terceros. Los cargos a la reserva deberán justificarse y documentarse con los requerimientos de cobro administrativo hechos, o de acuerdo con los procedimientos establecidos judicialmente.

Cuando la reserva exceda el tres por ciento (3%) de los saldos deudores indicados, el exceso debe incluirse como renta bruta del período de liquidación en que se produzca el mismo.

Quedan exentos de la presente limitación los excesos sobre el tres por ciento (3%) anteriormente indicado, constituidos como consecuencia de las normas que la Junta Monetaria establezca para entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, únicamente en cuanto al capital acumulado e incluido en las cuentas incobrables del contribuyente.” (7:5)

2.2.5 Procedimiento de cobranza

¿Qué es cobranza?

“Proceso mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor”. (27:2)

El monto de las cuentas por cobrar así como la antigüedad de las mismas, va a depender de las políticas de cobro establecidas por la empresa. “La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que el área utilice para agilizar el período de cobro estipulado en el contrato, así como disminuir el

período de morosidad y las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos”. (27:5)

Cuando un cliente ha superado el período de cobro, el personal responsable debe tomar acción para procurar la recuperación de la cuenta y evitar que el plazo siga creciendo y con este también el riesgo de incobrabilidad de la cuenta, las medidas de acción que deben tomar deberán estar definidas en procedimientos claros que eviten que cada persona involucrada actúe de forma distinta confundiendo así al deudor y ocasionando más complicaciones con la recuperación de los saldos.

Motivación en el cobro

Esto no es más que buscar una serie de estímulos, tanto para el personal del área cómo para el cliente, para que estos realicen a tiempo sus pagos.

Para que el cliente este motivado y colabore a pagar oportunamente, se le puede otorgar los siguientes estímulos.

- Descuentos por pronto pago.
- Ofertas
- Aumento en el límite de crédito
- Cuotas de pagos más bajas
- Consideraciones especiales
- Otros

También es importante contar con indicadores de eficiencia en la cobranza, tales como:

- Efectividad: Por el monto de lo cobrado
- Calidad: De la gestión y el trato recibido por el cliente

CAPÍTULO III

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR Y LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES

3.1 El Contador Público y Auditor

La profesión del auditor corresponde entonces al examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora; así como evalúa también la fiabilidad de la información financiera, los posibles riesgos internos y externos con los que se ve amenazada la compañía entre otros.

“...El análisis sistemático de todos y cada uno de los aspectos inmersos en su ejecución demanda el establecimiento de una infraestructura que haga posible el flujo de información suficiente, relevante, oportuna y veraz, para disponer en el momento y en el lugar adecuados de elementos de decisión y calidad idóneos.” (19:37)

El contador público y auditor es un profesional de las ciencias económicas, cuyo campo de acción es amplio, puede actuar directamente dentro de una organización, como consultor, como auditor independiente o como asesor. Siendo su campo de estudio el área financiera, que abarca la contabilidad, análisis de los estados financieros para la toma de decisiones, área fiscal, entre otras.

3.2 Perfil del Contador Público y Auditor

“Las características de un auditor constituyen uno de los tópicos de mayor importancia en el proceso de instrumentar una auditoría, en virtud de que es en quien recae la responsabilidad de conceptualizarla, practicarla y lograr los resultados necesarios para proponer las medidas tendientes a elevar el desempeño de la organización que ha optado por este recurso...”

“...Es conveniente que quien se dedique a la tarea de auditor, sea poseedor de las siguientes características:

- Actitud positiva
- Estabilidad emocional
- Objetividad
- Sentido institucional
- Mente analítica
- Discreción
- Facilidad para trabajar en equipo
- Comportamiento ético
- Claridad de expresión verbal y escrita...” (19:41)

Por otro lado según la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés que significa International Federation of Accountants) en su código de ética define la profesión del contador público y auditor como...”una marca distintiva de la profesión es su aceptación de la responsabilidad de actuar a favor del interés público. Por lo tanto la responsabilidad de un contador profesional no es exclusivamente satisfacer las necesidades de un cliente o empleador individual si no a favor del interés público.” (6:4)

En el principio de Comportamiento Profesional indica que: “el comportamiento profesional impone sobre los contadores profesionales la obligación de cumplir con las leyes y regulaciones relevantes y evitar cualquier acto que desacredite su profesión. Esto incluye los actos sobre los que algún tercero, teniendo conocimiento y toda la información relevante, concluirían como de efecto negativo sobre la buena reputación de la profesión.

En la publicidad y promoción de su trabajo y de ellos mismos, los contadores profesionales no deben desprestigiar a la profesión. Ellos deben ser honestos y sinceros y no deben:

- (a) Realizar afirmaciones exageradas sobre los servicios que pueden ofrecer, las calificaciones que poseen, o la experiencia obtenida; o
- (b) Realizar referencias desacreditadoras o comparaciones sin fundamento con el trabajo de otros.” (6:11)

3.3 Código de Ética Profesional del Contador Público y Auditor del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala

El Código de Ética contiene una serie de principios y reglas de conducta que describen el comportamiento para la profesión y el ejercicio de la Auditoría. Este es aplicable tanto a las personas que ejercen la profesión como a las entidades que prestan los servicios.

La Junta Directiva del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Conforme a la Asamblea General Extraordinaria celebrada en la ciudad de Guatemala y en la ciudad de Quetzaltenango, el día viernes 08 de agosto del año 2008, día en el que se aprobó el Código de Ética Profesional del Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala. Fue publicado en el Diario de Centro América el día 19 de septiembre de 2008, entrando en vigencia el 26 de septiembre 2008.

El código divide su contenido de la siguiente forma:

Parte A: Aplicación General del Código

- 100 Introducción y principios fundamentales
- 110 Integridad
- 120 Objetividad
- 130 Competencia y diligencia profesionales
- 140 Confidencialidad
- 150 Comportamiento profesional

Parte B: Profesionales de la Contabilidad en Ejercicio

- 200 Introducción
- 210 Nombramiento profesional
- 220 Conflictos de Intereses
- 230 Segundas Opiniones
- 240 Marketing de servicios profesionales
- 260 Regalos e invitaciones
- 270 Custodia de los activos de un cliente
- 280 Objetividad – Todos los servicios
- 290 Independencia – Encargos de Auditoría y de revisión
- 291 Independencia – Otros encargos que proporcionan un grado de seguridad

Definiciones

Tabla de equivalencia

Vigencia

3.4 Campo de acción del contador público y auditor

Como se ha mencionado antes el contador público y auditor tiene un amplio campo de acción ya que durante su formación adquiere conocimientos, destrezas y habilidades que lo preparan para poder desempeñarse en diversas áreas como:

- “Contabilidad: Servicio prestado a la creación, registro, clasificación e interpretación de la información financiera de una entidad.
- Administración: Actividad financiera encaminada a la organización y dirección de una empresa.
- Auditoría: Acto de revisar o examinar registros, procedimientos contables y estados financieros de una empresa, con el fin de dar una opinión que la información presentada es razonable.
- Asesoría: Acto de aconsejar a otro sobre el asunto consultado. Generalmente es un profesional encargado de prestar asesoría de forma interna.
- Consultoría: Son por naturaleza consejos, y son desempeñados por lo general a pedido de un cliente, es decir de forma externa.
- Fiscalización: Servicio profesional que inspecciona, examina y revisa los libros de contabilidad y otros registros.” (18:9)

3.5. El Contador Público y Auditor como Consultor

El Contador Público y Auditor puede ejercer en cualquier ámbito dentro de su preparación académica, pero esto le exige estar actualizado en todos los aspectos necesarios para desarrollar eficaz, responsable y competentemente la prestación de sus servicios.

Dentro de los servicios profesionales que puede ofrecer el Contador Público y Auditor está la consultoría relacionada con los métodos financieros y contables enmarcados con los lineamientos requeridos por el marco técnico y la legislación vigente.

La consultoría es un servicio de asesoramiento contratado por las compañías para solventar problemas relacionados a gestión o bien para apoyar a la administración en general o en algún área de oportunidad específica, dicho servicio es proporcionado por personas capacitadas y calificadas que prestan asistencia, de manera objetiva e independiente, en los cuáles se analiza el estado actual y luego se hacen las recomendaciones pertinentes y si se les es requerido en la aplicación de dichas recomendaciones.

3.5.1 Clases de consultoría

- **Finanzas**
 - Organización y sistematización contable
 - Control Interno
 - Diseño de sistemas de costeo
 - Presupuestos
 - Diseño de programas y procedimientos de auditoría interna

- **Administración de personal**
 - Selección de personal
 - Entrenamiento y desarrollo de personal
 - Evaluación de personal
 - Plan de incentivos

- **Producción**

 - Planeación y programación de producción

 - Control de calidad

- **Mercadeo y distribución**

 - Investigación de mercados

 - Análisis de contribución de la ganancia por producto

 - Publicidad

- **Legal – Fiscal**

 - Asesoría mercantil

 - Planificación tributaria

 - Diagnóstico tributario

 - Defensa fiscal

 - Consultoría laboral

3.5.2 Etapas de la Consultoría

Para que una consultoría sea exitosa es recomendable que el profesional siga los siguientes pasos:

- **Iniciación**

El profesional debe acordar con su cliente el tipo de servicio que éste necesita, para que el consultor pueda elaborar un plan de trabajo el cual deberá presentar a su cliente.

- **Diagnóstico**

Por medio del diagnóstico el contador público y auditor encuentra las áreas y procesos con área de oportunidad, para que pueda exponerle al cliente estas

con las recomendaciones necesarias para mejorar los procesos para que el cliente analice que cambios pueden aceptar e implementar.

- **Planificación**

Posterior a la aprobación del cliente al consultor, éste deberá planificar y organizar todas las actividades que serán necesarias para el desarrollo de su trabajo.

- **Ejecución**

En esta etapa el consultor realiza las tareas planificadas, con el fin de proporcionar al cliente un servicio de alta calidad, en esta etapa el consultor deberá relacionarse con el personal de la compañía, con los procedimientos, entre otros; por lo cual puede presentarse algún impedimento por lo que los líderes de la organización deberán informar al personal de la visita de éste y solicitar el apoyo si es necesario.

- **Finalización**

El trabajo de consultoría finaliza en el momento en que es presentado el informe a la gerencia de la compañía.

3.6 La Participación del Contador Público y Auditor en la elaboración de manuales

El Contador Público y Auditor, es un profesional cuyo campo de acción es amplio como se ha descrito previamente, en su formación profesional desarrolla conocimientos para analizar información financiera así como verificar la veracidad y razonabilidad de la misma; por lo tanto puede sugerir mejoras que garanticen a las empresas no solamente que la información

financiera que presentan sus Estados Financieros es razonable, si no también garantizar que sus procesos actuales son eficaces y eficientes.

Por lo que tiene la capacidad de desarrollar herramientas administrativas como lo son los manuales de procedimientos contables, para asegurarle a las organizaciones la fiabilidad de su información financiera y la excelencia en los procedimientos que realice la misma.

3.6.1 Preparación del manual de procedimientos contables

El consultor deberá en primera instancia ofrecer sus servicios profesionales por lo tanto es indispensable que cumpla:

- **Propuesta Técnica;** en esta deberá incluir:

Naturaleza

Alcance

Justificación

Antecedentes

Objetivos

Estrategias

Acciones

Recursos

Costos

Resultados

Información complementaria

- **Programa de trabajo**

Responsables

Áreas Claves

Actividades
Fases
Cronograma de actividades
Formatos
Reporte de avances

3.6.2 Fases para la elaboración de un manual de procedimientos contables

- **Fase de Planificación**
Consiste en trazar un plan de acción que permita alcanzar un objetivo. En esta fase la organización es aquella que es capaz de mover recursos humanos y materiales para poner en práctica los planes. Es necesario que en esta fase exista mucha coordinación, que consiste en asegurar que los recursos y las actividades de la empresa están en armonía para alcanzar los objetivos y el correcto funcionamiento de la misma.
- **Fase de Investigación**
En esta fase se reúne la información necesaria para el análisis de la situación actual de la compañía o departamento específico; se ejecuta a través de visitas, observación, entrevistas, cuestionarios, entre otros.
- **Fase de elaboración**
En esta fase se procede con la elaboración del manual, el cual es una herramienta que la administración utilizará para indicarle al personal paso a paso la forma de realizar las actividades inherentes a cada área o departamento de trabajo.

- **Implementación**

“Este es el momento en el que los trabajadores hacen la integración de las recomendaciones que pueden traducirse a cambiar su metodología de trabajo, y empezar a ver los resultados para la eficiencia en la elaboración y productividad, por medio de los siguientes métodos”:
(16:283)

Método instantáneo: Como su nombre lo indica es el que se ejecuta de manera rápida.

Método del proyecto piloto: En este método la implementación se realizará en una sola área de trabajo, no es muy aceptado ya que puede provocar atrasos o información incorrecta por parte del resto del equipo.

Método de implementación en paralelo: Se considera como el más aceptable ya que permite trabajar en función con la metodología anterior, esto ayuda a que los empleados puedan irse acoplando al nuevo de manera más lenta y así generar más comodidad. Esto podría dar ciertas ventajas ya que si hay cambios respecto a políticas de tratos con clientes y proveedores, concede el tiempo necesario para que ellos sean informados de estos cambios, y así evitar molestias en caso de documentación que se entrega a la administración.

Método de implementación parcial o por aproximaciones sucesivas:

Para este método se solicita que lo aprobado dentro del manual sea implementado por áreas de trabajo, esto con la finalidad de que si al momento de la práctica existen errores o dificultades, pueden corregirse con tiempo, así

cuando ya está sólida la primera parte, puede continuar con el siguiente procedimiento y así sucesivamente hasta consolidarlo todo.

Combinación de métodos: Como su nombre lo indica, considera importante combinar los métodos para ejecutar el uso del manual. Cabe resaltar que para cualquier método utilizado debe existir un grupo que pueda supervisar cada paso de implementación.

- **Revisión y actualización**

“Se consideran a los manuales como documentos para el mejoramiento de los procesos administrativos en una entidad, y debido a esto deben permanecer en constante revisión y actualización. Debido a que el mundo se encuentra en constantes cambios en tecnología, como aspectos legales entre otros, si la organización implementara nuevos equipos, programas de computación, la legislación cambia; inmediatamente el manual debe pasar a un proceso de actualización y mejoras para guiar al personal.” (16:285)

3.7 Manual de Procedimientos Contables

3.7.1 Antecedentes Históricos

“Con la creación de estos instrumentos fue posible un control tanto del personal de una organización como de las políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

Con el transcurrir de los años los manuales se adaptaron para ser más técnicos, claros, concisos, prácticos y comenzaron a aplicarse a diversas funciones operacionales (producción, ventas, finanzas, entre otros) de las empresas.” (29:54)

El uso de esta herramienta administrativa surge con la segunda guerra mundial, como consecuencia de la escasez de personal durante esa época, siendo estos compartidos a los interesados mediante circulares, memorándums, entre otros, trasladando así las formas de operar de ciertas organizaciones, carecían claramente del perfil técnico con los que cuentan hoy en día pero fueron sin duda la base para los manuales que se conocen hoy en día.

3.7.2 Definiciones de Manuales

“Un manual es un documento en el que se encuentra de manera sistemática, las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad” (29:55)

“Los manuales de procedimientos constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

Un procedimiento es una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.” (16:23)

Los manuales son considerados también como herramientas administrativas útiles para que el personal de una organización pueda ejecutar de forma eficiente las tareas que de acuerdo a su rol le fueron asignadas dentro de la organización, son herramientas que ayudan a que no existan desperdicios de tiempo ocioso en los diferentes procesos y en general contribuyen a eficientizar las actividades que realizan las empresas.

El manual de normas y procedimientos contable es una guía donde la administración describe las políticas y procedimientos contables, que permite llevar a cabo un adecuado control y registro de las transacciones económicas que realiza una organización.

3.7.3 Objetivos de los Manuales

Entre los principales objetivos de contar con manuales encontramos:

- “Instruir al personal acerca de los aspectos tales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, entre otras.” (29:57)
- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Servir de instrumento para la administración.
- Fijar por escrito y sistematizar las diversas políticas, normas y procedimientos contables de la empresa.
- Usar como medio de comunicación entre la dirección y los colaboradores.
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones.
- Establecer una secuencia lógica para el trabajo a desarrollar según la entidad u organización.
- Coordinar y controlar las actividades que giran en torno al ciclo contable

- Eficientizar los procesos operativos y de supervisión dentro de una organización.
- Propiciar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales dentro de la organización.
- Auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

3.7.4 Importancia de los Manuales

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendimientos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la administración. Ayuda también a que, los encargados o Jefes de área no repitan la misma información o instrucciones a su personal.

Son entonces herramientas administrativas que permiten que las instrucciones al personal sean dadas de forma clara, que se delimiten así mismo las responsabilidades de cada puesto como también los procedimientos permitiendo así que los colaboradores se empoderen de sus atribuciones y con esto contribuyan a que la organización alcance sus objetivos y éste siempre en la mejora continua.

3.7.5 Ventajas del uso de Manuales

“Entre las ventajas de los manuales de normas y procedimientos contables, se describen las siguientes:

- Ser fuente de información y consulta sobre los procesos, procedimientos, tareas o actividades que desarrollan el departamento contable.
- Permite que el personal del área contable conozca los diversos pasos que debe seguir para el desarrollo de las actividades diarias.
- Es auxiliar en el adiestramiento y capacitación del personal
- Uniformidad y conocimiento en la interpretación y aplicación de las políticas y procedimientos.
- Permitir la revisión del funcionamiento del sistema contable.
- Eliminación de duplicaciones innecesarias
- Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos.”(17:105)

3.7.6 Presentación del manual

En este documento se deben de identificar la finalidad y objetivos de cada función a desempeñar a través de normas y políticas de la compañía. La presentación deberá ser:

- Título y código del procedimiento, el código es una nomenclatura interna que la compañía puede utilizar para identificar de forma rápida las distintas áreas, la utilización del mismo es a criterio personal.
- Introducción, dando una descripción breve del proceso.
- Organización y responsabilidad, debe contener un organigrama de la compañía, principales funcionarios, visión, misión y objetivos de la entidad así como las normas y políticas aplicables al área específica.
- Supervisión, evaluación y gestión de control, a través de un historial de documentación.

3.7.7 Manual de Procedimientos

“Incluye identificación, introducción, índice, contenidos los cuales ya han sido descritos anteriormente, pero además de ello contiene lo siguiente:” (29:253)

- **Objetivo:** Explicar el propósito del procedimiento.
- **Áreas de aplicación**
- **Entorno de acción del procedimiento.**
- **Políticas o Normas de Procedimiento:** Describen lineamientos para el desarrollo de tareas laborales.
- **Procedimiento:** Es la descripción de las operaciones, para lo cual se incluyen nombres de las áreas, responsables de ejecutarlas, descripción, cómo, dónde y cuándo.
- **Instructivos:** Si existen formas que no son tan accesibles de comprensión, se deben crear instructivos en los cuales se explique de manera clara y sencilla la forma en que pueden ser llenados.

3.7.8 Procedimiento general para la elaboración del manual de procedimientos contables

- **Diseño del Manual**

“Diseñar un manual en el que se describan las funciones mandos, entre otros, es de gran importancia ya que sirve como guía para que otras personas puedan realizar trabajos de otras personas en casos de ausencias”. (16:264)
Deberá realizarse el mismo de manera clara y sencilla de forma que cualquier persona pueda entenderlo y utilizarlo.

- **Responsables**

“Debe asignarse un equipo de trabajo que conozca la estructura, misión, visión, meta, objetivos, funciones, procesos, entre otros para que puedan crear un manual que sea de utilidad a la entidad. Ya que si lo realizan personas de afuera que carecen de información de los procesos que se llevan a cabo en la organización, puede generar confusiones u obviar pasos importantes. Es por esto que se recomienda que lo realicen personas que trabajan en la organización”. (16:264)

Idealmente el personal de la empresa debería elaborar esta herramienta para que les sirva de guía y apoyo para el correcto desarrollo de sus actividades, sin embargo muchas veces no son elaborados de forma correcta, utilizan términos que no son conocidos por todo el personal, omiten pasos por creer que son de poca relevancia, entre otros por eso es importante también que se verifique la calidad del manual o se cuente con ayuda de algún experto para la elaboración del mismo.

- **Estudio de su estructura**

Es indispensable que para la elaboración del manual se conozca la estructura organizacional de la compañía, los colaboradores con los que cuenta el departamento en el cuál se está realizando el manual, a quién se debe reportar, entre otras que le ayudarán además a verificar que no exista duplicidad de funciones y que haya una correcta segregación de funciones en el departamento.

- **Estudio de los procedimientos contables**

Debemos entender que todo procedimiento que realice la compañía lleva en sí una operación financiera intrínseca es por ellos que es indispensable que conozcamos cuál es el procedimiento para el registro de los mismos, quiénes son los involucrados, cómo afecta mi proceso en las diferentes áreas, a quién acudir cuándo tengo dudas, entre otros.

3.8 Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000)

Esta norma trata sobre los encargos de aseguramiento distintos a la auditoría que se tratan en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y en las Normas Internacionales de Encargos de Revisión (NIER). Estos incluyen tanto los encargos de constatación en los que un tercero mide o evalúa el objeto de análisis, así como los encargos consistentes en un informe directo por lo que esta norma contiene los requerimientos y guía de aplicación para la seguridad razonable y seguridad limitada.

Esta norma indica la planificación del encargo (consultoría) y la realización del mismo; como el desarrollo de la estrategia general para el alcance y realización del encargo solicitado por el cliente así como los procedimientos de recolección de evidencias para el manejo correcto del encargo solicitado.

Derivado que la consultoría requiere de un informe directo al cliente y puesto que la norma da lineamientos para este tipo de encargos esta debe ser la base técnica que el auditor debe aplicar para la elaboración del encargo de consultoría.

CAPÍTULO IV

EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR COMO CONSULTOR EN LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS DE BELLEZA (CASO PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes de Distribuidora de Belleza, S.A.

Distribuidora de Belleza, S.A. es una empresa dedicada a la distribución de productos derivados de belleza, cosméticos y cuidado de la piel; fue creada la sucursal en la República de Guatemala en febrero del año 1970. Ofrece una variedad de productos de consumo masivo, tales como: cremas, protectores solares, desodorantes, protectores labiales, entre otros. También cuenta con tecnología moderna que la hace destacar en el mercado nacional. Los productos son importados desde México, Alemania y Chile principalmente, cumpliendo con los estándares de calidad que usted notará cada vez que utiliza los productos.

Actualmente la compañía se encuentra ubicada en la Avenida Reforma 0-20, zona 10 de la ciudad de Guatemala, cuenta con aproximadamente 60 colaboradores internos y con más de 30 mercaderistas distribuidos en las distintas tiendas de sus clientes que se encargan de asegurar la calidad del producto y promocionar el uso del mismo a los consumidores finales.

Esta calificada como un contribuyente mediano-especial en SAT, es una compañía con capital totalmente extranjero; debido a que la cantidad de empleados no es tan representativa para la magnitud de las operaciones existen muchos procesos que no están definidos claramente para el personal,

la segregación de funciones tampoco es la idónea, y esto hace que información financiera no refleje al 100% la situación actual de la compañía.

Lo anterior se ha establecido mediante las visitas realizadas, cuestionarios y entrevistas que sirvieron para evidenciar la situación actual de la compañía y así poder recomendar la mejor forma de organizar al personal y diseñar un manual en el área evaluada para que la información financiera que se genere sea útil y confiable para la toma de decisiones.

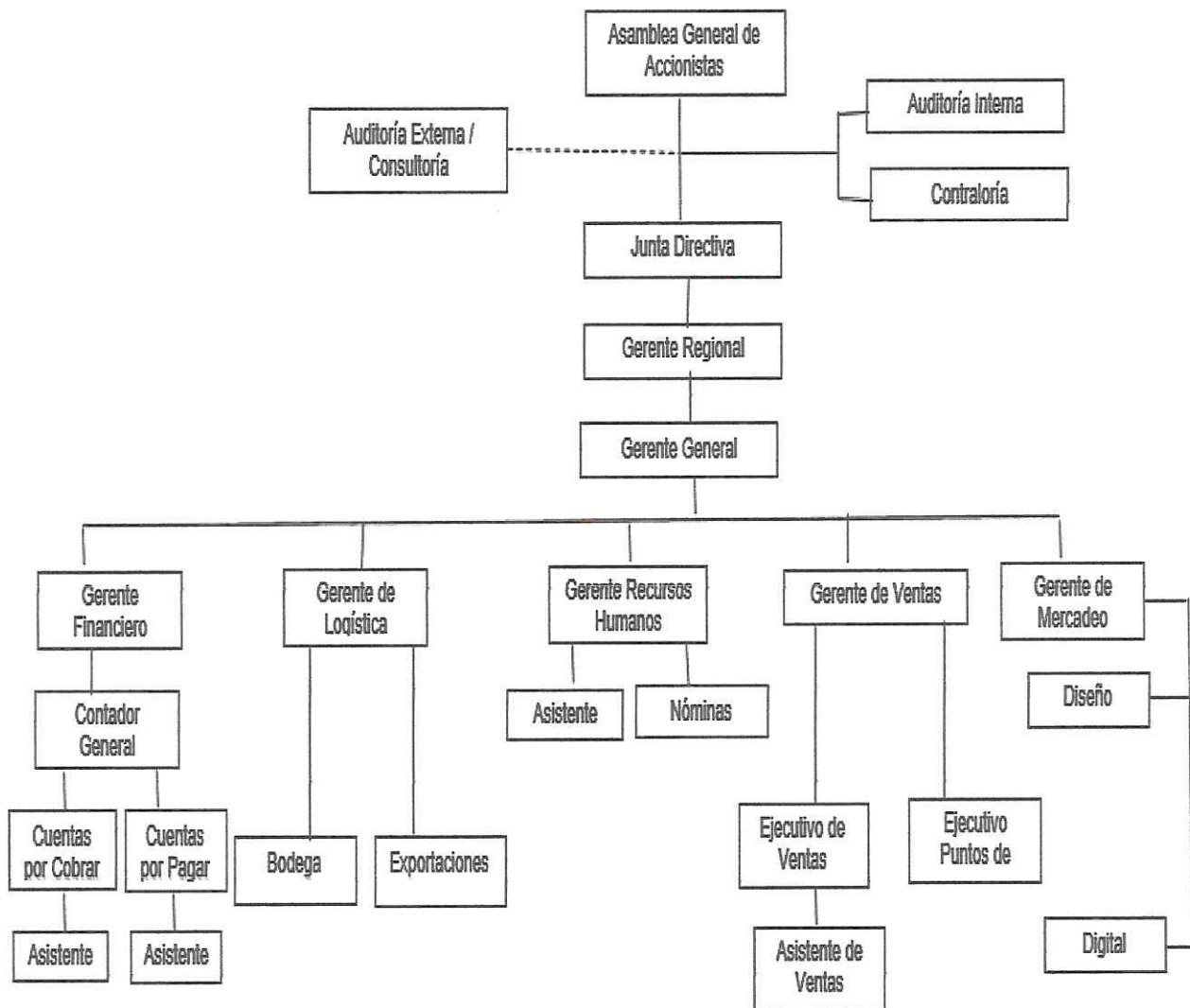
4.1.1 Estructura del Capital

Fue constituida inicialmente con un capital autorizado de trescientos cincuenta mil quetzales (Q.350,000.00), dividido en treinta y cinco mil acciones de diez quetzales (Q.10.00) cada una, posteriormente amplió su capital en octubre del año 1992 a un millón de quetzales (Q.1,000,000.00), representado por diez mil acciones de 100 quetzales (Q.100.00) cada una, suscritas y pagadas en su totalidad. Es una empresa Sociedad Anónima, tiene el capital dividido y representado por acciones, el cual está suscrito en su totalidad.

4.1.2 Estructura Organizacional

Distribuidora de Belleza, S.A. cuenta con la siguiente estructura orgánica:

Organigrama Distribuidora de Belleza, S.A.



Fuente: Elaboración propia con base a la información proporcionada por la compañía.

4.1.3 Visión

Hacer que las personas se sientan bien en su piel, atendiendo todo tipo de necesidades.

4.1.4 Misión

Contar con productos innovadores y de alta calidad para el cuidado de la piel y el cuerpo confiables para el uso de millones de consumidores.

4.1.5 Valores Fundamentales

Sus cuatro Valores Fundamentales han dado forma a su cultura corporativa desde el principio y siguen siendo relevantes hoy en día.

Cuidado: Actuamos de manera responsable con nuestros colegas, consumidores, marcas, nuestra sociedad y nuestro entorno.

Simplicidad: Luchamos por la claridad y la coherencia, tomamos decisiones rápida y pragmáticamente y nos centramos en lo esencial.

Coraje: Estamos comprometidos con objetivos audaces, tomar iniciativas, aprender de nuestros errores y ver el cambio como una oportunidad.

Confianza: Decimos lo que queremos decir, cumplimos nuestras promesas y tratamos a los demás con respeto.

4.1.6 Colaboradores

Actualmente Distribuidora de Belleza, S.A. cuenta con 60 empleados que se encuentran dispersos en los distintos departamentos de la empresa. El nivel salarial es competente con el mercado nacional, con el objetivo de contar con empleados de experiencia en cada función.

4.1.7 Información financiera

La Gerencia General presenta mensualmente los resultados del período a la Gerencia Regional, en donde discuten principalmente las metas de ventas, índices financieros, áreas de oportunidad, entre otros; la información es colgada en la plataforma virtual de la compañía. Adicionalmente cada cierre de trimestre se consolida la información financiera de todas las afiliadas en un software creado por la casa matriz.

4.1.8 Funcionarios principales

Nombre y Apellidos:

Cargos:

Ing. Jaime Boville

Gerente Regional

Licda. Silvia Martínez

Gerente de Recursos Humanos

Licda. Grettel Wellman

Gerente General

Licda. Astrid Valencia

Gerente Financiero

Licda. Alexandra Lazo

Gerente de Logística

Licda. María Isabel Cordero

Gerente de Mercadeo

Lic. Luis Cortez

Gerente de Ventas

4.2 Solicitud de servicios profesionales



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

GUATEMALA, GUATEMALA

Guatemala 20 de septiembre, 2018

Señores

Consultores Financieros

Guatemala, Ciudad

La presente tiene como finalidad informarles que nuestra empresa está interesada en la contratación de sus servicios profesionales, para la elaboración de un Manual de Procedimientos Contables para el área de cuentas por cobrar tomando de referencia el período del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

La principal actividad económica de la empresa es la venta de productos de belleza y cuidado de la piel.

Sin otro particular me suscribo de ustedes y en la espera de una pronta respuesta.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Grettel Wellman', is positioned above the printed name.

Grettel Wellman

Gerente General y Representante Legal

Distribuidora de Belleza, S.A.

4.3 Propuesta de Servicios Profesionales



Consultores Financieros, S.A.
Avenida "A" 0-25, Zona 10
PBX: 2111-0000

Guatemala, 26 de Septiembre de 2018

Licda. Grettel Wellman
Gerente General
Distribuidora de Belleza, S.A.
Presente

Estimada Licda. Wellman

Hemos elaborado nuestra propuesta de servicios profesionales para la elaboración de un manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar en una distribuidora deseamos comunicarle nuestro firme deseo de brindarle servicios de calidad y con valor agregado.

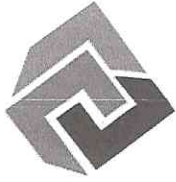
Existe un fuerte compromiso por parte de cada miembro de nuestro equipo para proveer los servicios que ustedes esperan.

Gracias por la oportunidad que nos brinda para presentarle nuestra propuesta de servicios.

Atentamente,



Licda. María Martínez
Socia Directora



Consultores Financieros, S.A.
Avenida "A" 0-25, Zona 10
PBX: 2111-0000

I. Elaboración de un Manual de Procedimientos Contables

a) Proceso de Planificación

Inmediatamente después de la aceptación de servicios iniciaremos el proceso de planificación de nuestro trabajo. Este proceso comienza con la preparación de un plan de trabajo completo y detallado a la medida de las operaciones, mediante el desarrollo de un entendimiento completo de las necesidades de la empresa, para que nuestro enfoque responda a todas esas necesidades.

b) Plan de Trabajo

Conforme al conocimiento que documentemos de sus operaciones, realizaremos nuestro plan de trabajo. Una vez que el proceso de planeación haya sido completado iniciaremos el proceso de elaboración del Manual.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

c) Entendimiento del Trabajo

Objetivo del servicio

Nuestro trabajo está dirigido a elaborar un manual de procedimientos para el área de cuentas por cobrar, que sirva como herramienta administrativa y permita uniformar controles, proporcionando una guía útil para alcanzar los objetivos de rentabilidad y crecimiento que la entidad persigue.

Plan de Visitas

Hemos programado efectuar visitas a las instalaciones y tentativamente se han asignado las siguientes fechas:

Visita preliminar:	cuarta semana de septiembre
Trabajo de campo:	primera y segunda semana de octubre
Visita final:	primera semana de noviembre

Alcance del trabajo

Como parte del proceso de elaboración del trabajo, será necesaria la cooperación total de su personal y confiamos en que ellos pondrán a nuestra disposición todos los registros, documentación y otra información requerida en relación con el desarrollo de nuestro trabajo.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Se tomarán en cuenta las necesidades del negocio en relación a las actividades clave que realiza el área de cuentas por cobrar con el fin de poder mitigar los factores de riesgos involucrados en los procesos y así impulsar el cumplimiento de objetivos gerenciales y alto nivel. Tomando como referencia el período del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

Le recordamos que la responsabilidad de establecer juicios y criterios en cuanto a la implementación y aplicación del manual de procedimientos contables, corresponde a la administración de la empresa.

II. Productos de nuestro servicio

Después de realizar la evaluación de los procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar de la empresa **Distribuidora de Productos de Belleza, S.A.**, se hará entrega de:

- Informe a la gerencia sobre la evaluación realizada con los hallazgos encontrados.
- Manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar que cuente con políticas específicas de las actividades que se realizan con su respectivo procedimiento, conteniendo el personal que los ejecute y el nivel de responsabilidad de cada uno de ellos.



Consultores Financieros, S.A.
Avenida "A" 0-25, Zona 10
PBX: 2111-0000

III. Honorarios

Nuestros servicios son brindados por profesionales por lo que nuestros honorarios se basan en el tiempo que utilizaremos para realizar el trabajo solicitado.

Los honorarios serán de: TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS ONCE QUETZALES CON 20/100. (Q38,511.20), que incluyen el Impuesto al Valor Agregado, los cuales serían facturados así: 70% al iniciar la revisión y 30% al entregar el manual de procedimientos.

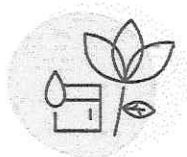
Si el contenido de la presente propuesta está de acuerdo a los requerimientos y los términos que la empresa necesita y es aceptada, favor confirmar su aceptación por medio de una carta dirigida al suscrito.

Agradecemos la oportunidad que nos da de presentarle nuestra propuesta de servicios profesionales.

Cordialmente,

Licda. Maria Martínez
Socia Directora
Consultores Financieros, S.A.

4.4 Aceptación de los servicios profesionales



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

GUATEMALA, GUATEMALA

Guatemala 30 de septiembre de 2018

Licenciada: María Martínez
Consultores Financieros, S.A.
Guatemala, ciudad.

Respetable Licda. Martínez

Con base al análisis y estudio de la oferta recibida, me complace informarle que ha sido elegida para realizar el trabajo de acuerdo a los términos presentados en la propuesta de servicios emitida, para la elaboración del Manual de Procedimientos Contables para el área de cuentas por cobrar de nuestra empresa.

Por lo tanto, nos ponemos a sus órdenes para proporcionarles la información así como al personal para realizar las entrevistas que sean necesario para el trabajo correspondiente.

Sin otro particular me despido, atentamente.

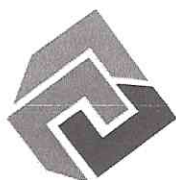
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Grettel Weillman', is written over the typed name.

Licda. Grettel Weillman

Gerente General y Representante Legal
Distribuidora de Belleza, S.A.

4.5 Fases de la elaboración del manual de procedimientos contables

4.5.1 Planificación



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Planificación del Trabajo a Realizar

I. Objetivo

Elaborar el manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la Distribuidora de Belleza, S.A. que sirva de guía en el proceso de otorgamiento de créditos, cobro a clientes, como en la realización de actividades del departamento.

II. Entorno de control

No existen descripciones formales y documentadas de los puestos de trabajo, las funciones y las responsabilidades de cada uno de ellos; creando incertidumbre en cuanto hasta qué grado los empleados han de ejercer su propio juicio y cuál es el grado de supervisión necesaria.

No se analizan las habilidades, aptitudes y conocimientos que cada uno de los colaboradores necesita para desempeñar adecuadamente las funciones en los diferentes puestos de trabajo, únicamente que los empleados tengan la mejor disposición para ejecutar sus tareas eficientemente.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

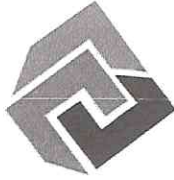
El nivel gerencial de la empresa es estable, no ha existido rotación excesiva del personal de supervisión ni se ha prestado a nivel general renuncias inesperadas.

Las operaciones concernientes al área de cuentas por cobrar de la empresa quedan respaldadas en la documentación correspondiente, dichas operaciones son registradas por el departamento contable, dirigido por el contador general y supervisado por el gerente financiero. Por lo que toda la documentación está protegida del acceso o uso no autorizado del resto del personal.

La estructura organizacional no está claramente definida en el organigrama de la empresa, por lo que los empleados no comprenden claramente cuáles son sus responsabilidades de control ni los niveles de conocimiento requeridos en función de sus cargos.

No hay comunicación formal ni clara a los gerentes de las responsabilidades y las expectativas respecto a las actividades del área que tienen a cargo. Sin embargo el tiempo sí es suficiente para cumplir con sus responsabilidades de forma eficiente.

No existe información apropiada para determinar el nivel de autoridad ni el alcance de la responsabilidad asignada a cada persona.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

La alta gerencia no realiza reuniones periódicas con los empleados para revisar su rendimiento profesional y proponer medidas para mejorarlo si éstos fueran necesarios.

III. Alcance del trabajo

Mediante el conocimiento de la entidad y los procesos que se ejecutan para el otorgamiento y recuperación de créditos, el desarrollo de las actividades del departamento, así como la información que se genera de las cuentas por cobrar, nuestros servicios profesionales incluyen la elaboración de un manual de procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la entidad, con el fin de mejorar los procesos existentes y para que la información sea confiable y oportuna. El periodo de evaluación está comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2018.

IV. Factores de Riesgo

Riesgos Inherentes:

- Riesgos de error por parte del personal en el registro de la cuenta por cobrar, aplicaciones de pago, entre otros.
- Riesgo de robo por parte de colaboradores o personas ajenas.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Riesgos de Control

- Fallas en los controles.
- Inexistencia de conciliaciones diarias de la cuenta por cobrar.
- Pérdida del correlativo de facturas, notas de crédito, notas de débito, recibos de caja.

V. Técnicas de recopilación de información

El trabajo se realizará mediante el uso de las siguientes técnicas:

- Observación Directa
- Cuestionarios a personal clave
- Entrevistas
- Narrativas
- Revisión de documentos
- Elaboración de flujogramas



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

VI. Programación de Actividades

Compañía: **DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.**

No.	Descripción	Septiembre				Octubre				Noviembre			
		Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de la planificación												
2	Primera Visita: Recopilación de Información y evidencia.												
3	Segunda Visita: Cuestionarios y Narrativas de operaciones.												
4	Verificación de la documentación, de las operaciones de cuentas por cobrar												
5	Realización de la carta a la gerencia con los hallazgos en el área de cuentas por cobrar.												
6	Elaboración del manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar.												
7	Presentación del borrador al manual al supervisor												
8	Visita final para la entrega del manual de procedimientos al área de cuentas por cobrar.												



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

VII. Recursos

Humanos:

Cargo	Nombre	Iniciales
Socia Directora	María Martínez	MM
Auditor	Gabriel Sánchez	GS
Auditora	Alejandra Mancilla	AM

Físicos:

Dos computadoras

Una impresora

Un teléfono celular

Hojas de papel bond, y otros artículos de oficina

VIII. Honorarios

El cálculo de los honorarios es:

	Horas Hombre (HH)	Valor en Q.	Tota HH Invertida	Total en Q.
Fase de Planeación				6,950.00
Socio	6	300.00	1,800.00	
Supervisor	10	235.00	2,350.00	
Auditora	20	140.00	2,800.00	
Fase de Trabajo de Campo				9,370.00
Supervisor	22	235.00	5,170.00	
Auditora	30	140.00	4,200.00	
Fase de Evaluación e Informe				13,580.00
Supervisor	28	235.00	6,580.00	
Auditora	50	140.00	7,000.00	
Sub-Total				29,900.00
Ganancia 15%				4,485.00
Impuesto 12%				4,126.20
Total				38,511.20



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

IX. Control Interno

Objetivo: Obtener evidencia para la evaluación y conocimiento del entorno de la empresa.

Distribuidora de Belleza, S.A.

Cuestionario de Control Interno

Manual de Procedimientos Contables en el área de Cuentas por Cobrar

Del 01 de enero al 30 de Junio de 2018

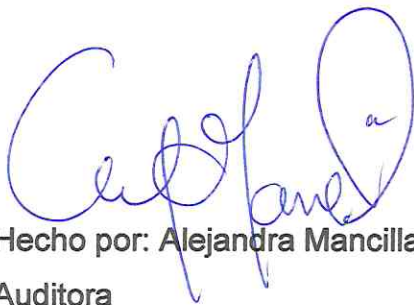
No.	Pregunta	Respuesta		Comentarios
		Sí	No	
1	¿Existe una cultura organizacional enfocada en la integridad y ética?	X		Los empleados sienten un ambiente de integridad y ética en el trabajo.
2	¿Existen evaluaciones de desempeño periódicas?		X	Existen formatos de evaluaciones, sin embargo RRHH no verifica que todos los jefes de área las lleven a cabo.
3	¿Conoce de casos poco éticos por parte del personal del área de cuentas por cobrar?		X	Debido a que no se hacen revisiones con regularidad en el área no se tiene certeza.

4	¿Conocen los empleados las sanciones que impone la empresa en caso de alguna falta de ética?		X	Por falta de comunicación con el personal, los empleados desconocen las sanciones.
5	¿Realiza la empresa inducción al personal, relacionada a los principios y valores éticos de la compañía?	X		El área de recursos humanos, se encarga de proporcionar esta información el primer día laboral de los colaboradores.
6	¿El personal de recursos humanos trabaja juntamente con el área financiera para elaborar perfiles en el área de cuentas por cobrar?		X	Los puestos del área de cuentas por cobrar son generalmente referidos de otros colaboradores de la compañía.
7	¿El gerente general se involucra en el análisis y revisión de los candidatos postulantes a puestos en el área de cuentas por cobrar?		X	El área de RRHH realiza pruebas solicitadas por el contador a cada postulante.
8	¿Se hacen evaluaciones periódicas a los líderes de cada área sobre la supervisión del equipo que posee a cargo?		X	Los gerentes tienen muchos años trabajando en la compañía por lo que no se evalúa su liderazgo.

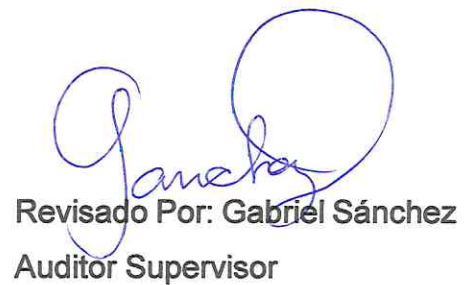
9	¿Se realizan reuniones periódicas con auditoría interna, gerencia general y gerencia financiera para discutir los procesos actuales de la compañía?		X	Se le da libertad a los líderes de cada área de manejar los procesos a su criterio sin supervisión de la gerencia general o auditoría.
10	¿Existe alta rotación de personal en el área de cuentas por cobrar?		X	No, el jefe del área tiene 11 años de estar en esa posición.
11	¿La estructura del área de cuentas por cobrar permite tener un número suficiente de empleados?	X		Actualmente existe el personal suficiente en el área de contabilidad.
12	¿El personal de contabilidad tiene claramente establecido a quién debe reportar y quién supervisa el desempeño de sus actividades?	X		El personal tiene clara la estructura que posee la empresa.
13	¿Existe protección y resguardo de la información relacionada al área de cuentas por cobrar?		X	La empresa no tiene definidos procesos claros para el archivo y resguardo de la documentación.
14	¿Existe una buena comunicación entre los distintos niveles de la		X	La comunicación es poco clara y fluida y existe confusión entre el personal.

	compañía (horizontal y vertical)?			
15	¿Se evalúa frecuentemente la estructura organizacional de la empresa y se plantean cambios si es necesario?		X	No se considera necesario la evaluación frecuente de la estructura.
16	¿Realiza la empresa descripciones de puestos para ser compartidos con los colaboradores de cada área?		X	La empresa no tiene definidos los perfiles de puestos, las tareas y funciones son asignadas por el encargado de cada área.

Entrevistados: Gerente General, Gerente Financiero, Contador General y Jefe de Cuentas por Cobrar



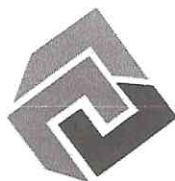
Hecho por: Alejandra Mancilla
Auditora



Revisado Por: Gabriel Sánchez
Auditor Supervisor

4.5.2 Trabajo de Campo

El objetivo de esta fase es recolectar evidencia que sustente la elaboración de las políticas y procedimientos relacionados al área de cuentas por cobrar.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

No.	Papel de Trabajo	Referencia	Página
1	Narrativa de cuentas por cobrar	A-1	75
2	Entrevista a la Gerente General	A-2	77
3	Entrevista a la Gerente Financiera	A-3	80
4	Entrevista al Contador General	A-4	82
5	Cuestionario a la Jefa de Cuentas por Cobrar	B-1	84
6	Cuestionario a la Asistente de Cuentas por Cobrar	B-2	87
7	Análisis de la antigüedad de saldos	C-1	89
8	Análisis de la integración de cuentas por cobrar	D-1	91



Consultores Financieros S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Distribuidora de Belleza, S.A.

**Cédula Narrativa de Cuentas por Cobrar
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar**

Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-1 1/2	Fecha
Hecho Por:	AM	24/09/2018
Revisado Por:	GS	26/09/2018

Objetivo

Conocer la situación actual de la empresa, procedimientos actuales en el área de cuentas por cobrar e identificar deficiencias.

Descripción

Se obtuvo información de los antecedentes de la empresa la filosofía adoptada, su actividad comercial y las principales líneas de productos que operan. Se adquirió información sobre la existencia de manuales, la frecuencia con la que realizan la revisión de estados financieros por parte de la dirección, evaluación de los riesgos que corre actualmente la distribuidora así como también sobre los sistemas de información con los que cuenta la entidad.

A través de una entrevista al Gerente financiero se adquirió información que proporcionó indicios de las deficiencias que presenta el área de la cuenta por cobrar, como no contar con normas, políticas y procedimientos documentadas en manuales; diseño de control interno deficiente para proporcionar seguridad al logro de objetivos, resultando en información financiera poco fiable.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Cédula Narrativa de Cuentas por Cobrar
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-1 2/2	Fecha
Hecho Por:	AM	24/09/2018
Revisado Por:	GS	26/09/2018

La jefa de cuentas por cobrar informó que no se cuenta con un manual de procedimientos, y que el proceso que realizan actualmente para la verificación de las cuentas por cobrar, los cobros y otros inherentes lo realizan de la misma forma en la que le indicaron a ella; indicó también que no tiene reuniones periódicas con el contador general si no que envía reportes a fin de mes a él y al gerente financiero que rara vez son discutidos.

La asistente de cuentas por cobrar informó que no cuentan con un formato especial de solicitud de crédito para los clientes nuevos, que estos son creados a través de la solicitud del área comercial, dio a conocer también que no envía con regularidad un estado de cuenta a los clientes si no que manda a cobrar al mensajero cuando ve que hay facturas vencidas en el sistema.

Conclusión

La empresa presenta ausencia de políticas y procedimientos documentados en un manual para el área de cuentas por cobrar, por lo que el personal a cargo no tiene claras sus funciones y procesos. A pesar de que existe un sistema computarizado de contabilidad, no lo utilizan con regularidad para la verificación de la cartera por lo que la información financiera es poco fiable para la toma de decisiones, no existen muchos controles internos en el área de cuentas por cobrar.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista a la Gerente General
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-2 1/3	Fecha
Hecho Por:	AM	24/09/2018
Revisado Por:	GS	26/09/2018

Nombre: Grettel Wellmann

Puesto: Gerente General

El día 24 de septiembre del año 2018 dentro de las instalaciones de la Distribuidora de Belleza, S. A. se entrevista a la señora Grettel Wellmann, quien ocupa el puesto de Gerente General, dando inicio a la 9:00 horas, finalizando a las 9:30 horas; con el objetivo de adquirir conocimientos de los antecedentes de la empresa, su filosofía, su actividad comercial, entre otros:

¿Cuándo inicia operaciones la empresa?

¥ Fue creada la sucursal en la República de Guatemala en febrero del año 1970. Es una empresa dedicada a la distribución de productos derivados de belleza, cosméticos y cuidado de la piel.

¿Qué productos comercializa?

Ofrece una variedad de productos de consumo masivo, tales como: cremas, protectores solares, desodorantes, protectores labiales, entre otros.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista a la Gerente General
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-2 2/3	Fecha
Hecho Por:	AM	24/09/2018
Revisado Por:	GS	26/09/2018

¿Cuál es el enfoque de la empresa?

La empresa está enfocada en las ventas, se tienen metas de ventas anuales, mensuales que son evaluadas por la gerencia regional por lo que hay una fuerte presión para el cumplimiento de las mismas.

¿Existen manuales de procedimientos impresos o digitales utilizados por el personal?

¥

No se cuenta con procedimientos documentados. Cada colaborador aprende sus funciones del predecesor, ocupándose de lo que él hacía, como él lo hacía.

¿Se revisa con regularidad los estados financieros de la empresa?

No, no se revisan los mismos íntegramente se revisan los rubros de las ventas, y la de gastos para controlar que no sean excesivos; se cuenta con ciertos reportes del área de cuentas por cobrar y por pagar que son revisados mensualmente.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista a la Gerente General
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018


PT:	A-2 3/3	Fecha
Hecho Por:	AM	24/09/2018
Revisado Por:	GS	26/09/2018

¿La empresa cuenta con un sistema computarizado de contabilidad?

Sí, la empresa cuenta con el sistema SAP en el que son registradas, las ventas, compras, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y todo lo relacionado a la contabilidad de la compañía.

¿Existe un comité de créditos que analice y apruebe los clientes nuevos?

No, el área de ventas es el encargado de mantener la buena relación con los clientes actuales y de conseguir clientes nuevos, estos son aprobados por el gerente de ventas y por mí persona.

Firma: 
Grettel Wellman
Gerente General

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista a la Gerente Financiera
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-3 1/2	Fecha
Hecho Por:	AM	03/10/2018
Revisado Por:	GS	04/10/2018

Nombre: Astrid Valencia

Puesto: Gerente Financiera

El día 03 de octubre del año 2018 dentro de las instalaciones del dentro de las instalaciones de la Distribuidora de Belleza, S. A. se entrevista a la señora Astrid Valencia, quien ocupa el puesto de Gerente Financiera, dando inicio a la 9:00 horas, finalizando a las 9:20 horas; con el objetivo de obtener información del área financiera; haciéndole las siguientes preguntas:

¥

¿Existe un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores?

No, los conocimientos del área son transmitidos por el personal del área en entrenamientos al personal nuevo.

¿Se verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales?

La asistente de cuentas por cobrar debería ser la responsable del archivo y verificación sin embargo desconozco si la jefa del área o el contador realizan alguna verificación.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista a la Gerente Financiera
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-3 2/2	Fecha
Hecho Por:	AM	03/10/2018
Revisado Por:	GS	04/10/2018

¿Existe un control sobre las notas de crédito y débito? (ajustes a facturas ya emitidas)

No, la emisión de las notas actualmente es responsabilidad del área de ventas.

¿Los movimientos registrados en la cuenta por cobrar son registrados adecuadamente?

No se hace un análisis de la cartera en sí, mensualmente la jefa de cuentas por cobrar me traslada a mí y al contador un reporte de antigüedad de saldos; en el que detalla por cliente el monto y a cuántos días de vencimiento se encuentra la cuenta por cobrar, si veo montos significativos con mucha antigüedad hago las consultas necesarias.

Firma: _____


Astrid Valencia
Gerente Financiera

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista al Contador General
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-4 1/2	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Nombre: José Pablo Castro

Puesto: Contador General

El día 04 de octubre del año 2018 dentro de las instalaciones del dentro de las instalaciones de la Distribuidora de Belleza, S. A. se entrevista al señor José Castro, quien ocupa el puesto de Contador General, dando inicio a la 11:00 horas, finalizando a las 11:20 horas; con el objetivo de obtener información sobre la participación de contabilidad en las actividades del área de cuentas por cobrar; haciéndole las siguientes preguntas:

¿Cuál es el objetivo del área de contabilidad?

Preparar información financiera fiable, precisa y oportuna para la toma de decisiones gerenciales.

¿Cuáles son las principales funciones del contador general?

Preparar estados financieros mensuales, reportes de información financiera requerida por gerencia general o junta directiva, declaraciones de impuestos, elaboración de presupuesto de gastos, elaborar conciliaciones bancarias.

¿Se registra en la misma cuenta las cuentas por cobrar filiales?

No, pero sí se encuentran registradas en la misma la línea las de empleados.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Entrevista al Contador General
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	A-4 2/2	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

¿Verifica que los saldos de la cuenta por cobrar sean reflejados correctamente en los estados financieros?

Los estados financieros son alimentados del sistema contable (SAP), a fin de mes la jefa de cuentas por cobrar, envía un reporte de antigüedad de saldos en dónde se pueden observar por cliente el monto de los saldos por antigüedad, y son discutidos y se solicita dar seguimiento y establecer fechas de cierre de los saldos abiertos.

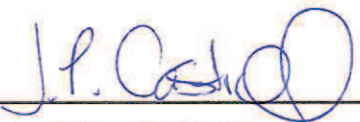
¿Se realizan estimaciones de cuentas incobrables?

¥

Sí, se realizan estimaciones de cuentas incobrables, evaluadas por recomendación de la auditoría externa.

¿Tienen un procedimiento claro establecido para el tratamiento de las cuentas incobrables?

No se cuenta con un procedimiento establecido; se toman acciones por criterio del jefe del área.

Firma: 
José Pablo Castro
Contador General

Distribuidora de Belleza, S.A.
Cuestionario a la Jefa de Cuentas por Cobrar

PT:	B-1 1/3	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Manual de Procedimientos para el área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

Dirigido a: Jeanneth Garzaro
Puesto: Jefa de Cuentas por Cobrar

Pregunta	Sí	No	N/A	Comentarios
¿Quién autoriza los créditos?			X	El Gerente General aprueba los clientes nuevos con el visto bueno del Gerente de Ventas.
¿Tienen una solicitud formal que deban llenar los clientes?		X		Se verifico y no existe un expediente por cliente.
¿Verifica la información sensible de los clientes (NIT, dirección, referencias, entre otras)?	X			Se solicita a los clientes nuevos un RTU y con esa información se crea el cliente en el sistema.
¿Verifica los documentos que respaldan la cuenta por cobrar?		X		Es la asistente la que se encarga de la documentación.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Cuestionario a la Jefa de Cuentas por Cobrar
Manual de Procedimientos para el área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	B-1 2/3	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Pregunta	Sí	No	N/A	Comentarios
¿Verifica la cartera con la asistente?	X			Sí, se tienen reuniones a inicios de mes, pero no se deja minuta de la reunión todo es verbal.
¿Comprueba que los pagos son aplicados correctamente?			X	Es la asistente quién se encarga de aplicar los pagos y no se hace ningún tipo de supervisión sobre esta actividad.
¿Realizan conciliaciones de saldos con los clientes?	X			La gerencia regional solicita una conciliación de saldos trimestral sin embargo la mayoría de clientes no responde.
¿Verifica que las notas de crédito o débito tengan respaldo?		X		El área de ventas lo hace.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Cuestionario a la Jefa de Cuentas por Cobrar

PT:	B-1 3/3	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Manual de Procedimientos para el área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

Pregunta	Sí	No	N/A	Comentarios
¿Verifica los pagos rechazados?	X			Sí, contabilidad se encarga de avisar algún rechazo del banco y se hace el seguimiento con el cliente.
¿Verifica que se hayan agotado todas las instancias de cobro con los clientes?	X			La asistente informa cuándo no logra recolectar un pago y la jefa del área le da seguimiento con el cliente.
¿Verifica los ajustes a las cuentas incobrables?	X			La jefa del área solicita los ajustes necesarios por correo electrónico.

Nota: Todas las preguntas fueron verificadas por la auditora. **¥**

PT:	B-2 1/2	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Distribuidora de Belleza, S.A.

Cuestionario a la Asistente de Cuentas por Cobrar

Manual de Procedimientos para el área de cuentas por cobrar

Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

Pregunta	Sí	No	N/A	Comentarios
¿Genera reporte de cartera? ¿Con qué frecuencia?	X			Diariamente
¿Envía estados de cuenta a los clientes? ¿Con qué frecuencia?		X		Se envían cuando se encuentran facturas vencidas.
¿Tiene programación de pagos?	X			Se archivan las contraseñas de pago, y con base a eso se programa recolección con el mensajero.
¿Realiza los depósitos recolectados diariamente?	X			El mensajero tiene instrucción de recoger el pago y depositarlo el mismo día.
¿Contabiliza los pagos el mismo día?		X		Se registran un día después.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Cuestionario a la Asistente de Cuentas
por Cobrar

PT:	B-2 2/2	Fec
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Manual de Procedimientos para el área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

Pregunta	Sí	No	N/A	Comentarios
¿Tiene un formato de recibo de caja?	X			Se entrega a los clientes que pagan con cheque.
¿Maneja un archivo físico o digital de los clientes?	X			Existe archivo sólo de los clientes nuevos.
¿Archiva los pagos que realiza el cliente?	X			Se archiva una copia del cheque con el depósito por fecha.
¿Tiene acceso al portal del banco?		X		El contador envía las conciliaciones bancarias diarias.
¿Existe un procedimiento claro para las cuentas incobrables?		X		Cuando un cliente no paga, se notifica a la jefa del área para el seguimiento.
¿Tiene claras todas sus funciones?		X		Tiene dudas sobre el límite de sus funciones.

Nota: Todas las preguntas fueron verificadas por la auditora.



Distribuidora de Belleza, S.A.
Análisis de la antigüedad de saldos
Manual de Procedimientos para el área
de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	C-1 1/3	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018



Distribuidora de Belleza, S.A.					Antigüedad								
Código Cliente	Nombre Cliente	Fecha Vencimiento	Fecha Docto.	Factura Fisical	Corriente	1-15	16-30	31-60	61-90	>90	Grand Total		
1	Distribuidora Panamá (Afiliada)	20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1324	7,073.37						7,073.37		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1325	13,210.13						13,210.13		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1328	1,321.36						1,321.36		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1323	4,421.88						4,421.88		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1322	2,854.90						2,854.90		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1321	4,031.00						4,031.00		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1329	1,754.31						1,754.31		
		20/08/2018	21/06/2018	FACE-67 ZA18-1326	8,707.14						8,707.14		
		TOTAL					43,374.09	-	-	-	-	-	43,374.09
		2	DIST. CESAR GUERRERO	25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-842		7,510.46					7,510.46
25/06/2018	26/04/2018			FACE-67 ZA18-841		1,938.14					1,938.14		
25/06/2018	26/04/2018			FACE-67 ZA18-840		359.40					359.40		
25/06/2018	26/04/2018			FACE-67 ZA18-839		1,208.45					1,208.45		
25/06/2018	26/04/2018			FACE-67 ZA18-838		3,463.22					3,463.22		
25/06/2018	26/04/2018			FACE-67 ZA18-843		9,253.44					9,253.44		
25/06/2018	26/04/2018			FACE-67 ZA18-865		1,320.16					1,320.16		
29/06/2018	29/06/2018			Factura Fisica		8,577.26						8,577.26	
29/06/2018	29/06/2018			Factura Fisica		8,134.96						8,134.96	
29/06/2018	29/06/2018			Factura Fisica		6,626.50						6,626.50	
29/06/2018	29/06/2018			Factura Fisica		485.10						485.10	
25/07/2018	26/05/2018			FACE-67 ZA18-1156	2,200.32							2,200.32	
25/07/2018	26/05/2018			FACE-67 ZA18-1155	2,875.27							2,875.27	
25/07/2018	26/05/2018			FACE-67 ZA18-1154	4,917.61							4,917.61	
25/07/2018	26/05/2018			FACE-67 ZA18-1161	1,431.65							1,431.65	
27/07/2018	28/05/2018			Factura Fisica	7,321.08							7,321.08	
27/07/2018	28/05/2018			Factura Fisica	10,097.92							10,097.92	
28/07/2018	29/05/2018			FACE-66 BA18-163	1,219.48							1,219.48	
28/07/2018	29/05/2018			FACE-67 ZA18-1186	11,542.03							11,542.03	
28/07/2018	29/05/2018			FACE-67 ZA18-1184	5,090.94							5,090.94	
26/08/2018	27/06/2018			FACE-67 ZA18-1423	240.23							240.23	
26/08/2018	27/06/2018			FACE-66 BA18-193	1,684.04							1,684.04	
26/08/2018	27/06/2018			FACE-67 ZA18-1424	1,296.13							1,296.13	
TOTAL					49,916.70	1,229.45	-	-	-	-	51,146.15		
3	Casa Teran	25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-873		3,302.07					3,302.07		
		25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-874		91.28					91.28		
		25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-875		91.28					91.28		
		25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-876		102.28					102.28		
		25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-877		1,175.47					1,175.47		
		25/06/2018	26/04/2018	FACE-67 ZA18-878		871.42					871.42		
		TOTAL					-	5,633.80	-	-	-	-	38,066.26
4	Proconsumo, S.A.	23/06/2018	24/04/2018	FACE-67 ZA18-833		34,613.55					34,613.55		
		23/06/2018	24/04/2018	FACE-67 ZA18-832		36,382.96					36,382.96		
		18/06/2018	18/06/2018	Factura Fisica		7,116.18						7,116.18	
		29/06/2018	29/06/2018	Factura Fisica		4,497.66						4,497.66	
		09/07/2018	10/05/2018	Factura Fisica	356.23							356.23	
		25/07/2018	26/05/2018	FACE-67 ZA18-1177	675.23							675.23	
		25/07/2018	26/05/2018	FACE-67 ZA18-1176	7,779.31							7,779.31	
		27/07/2018	28/05/2018	Factura Fisica	2,880.00							2,880.00	
		27/07/2018	28/05/2018	Factura Fisica	13,327.52							13,327.52	
		05/08/2018	06/06/2018	Factura Fisica	822.10							822.10	
		05/08/2018	06/06/2018	Factura Fisica	356.23							356.23	
		15/08/2018	16/06/2018	FACE-67 ZA18-1274	77.67							77.67	
		15/08/2018	16/06/2018	FACE-67 ZA18-1275	521.81							521.81	
		15/08/2018	16/06/2018	FACE-67 ZA18-1276	668.26							668.26	
		17/08/2018	18/06/2018	Factura Fisica	751.35							751.35	
		TOTAL					28,215.71	73,615.03	-	-	-	-	101,830.74

Distribuidora de Belleza, S.A.

Análisis de la antigüedad de saldos
Manual de Procedimientos para el área
de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	C-1 2/3	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018



Distribuidora de Belleza, S.A.					Antigüedad						Grand Total	
Código Cliente	Nombre Cliente	Fecha Vencimiento	Fecha Docto.	Factura Fisical	Corriente	1-15	16-30	31-60	61-90	>90		
5	Operadora de Tiendas	18/01/2018	17/01/2018	Factura Fisica						57.85	57.85	
		08/01/2018	08/01/2018	Factura Fisica						- 234.40	- 234.40	
		18/05/2018	03/04/2018	FACE-63 K180-1014					33,568.14			33,568.14
		02/05/2018	02/05/2018	Factura Fisica					304.80			304.80
									999.31			999.31
									151.13			151.13
									94.28			94.28
									165.82			165.82
									15.68			15.68
		04/06/2018	20/04/2018	FACE-63 K180-1201				82,924.89				82,924.89
		23/06/2018	09/05/2018	FACE-63 K180-1408			28,979.28					28,979.28
		23/06/2018	09/05/2018	FACE-63 K180-1403			60,168.74					60,168.74
		24/06/2018	10/05/2018	FACE-63 K180-1442			19,939.98					19,939.98
		06/06/2018	06/06/2018	Factura Fisica					36.96			36.96
		12/08/2018	28/06/2018	FACE-63 K180-1970			22,886.64					22,886.64
		12/08/2018	28/06/2018	FACE-63 K180-1979			8,593.64					8,593.64
		13/08/2018	29/06/2018	FACE-63 K180-1995			34,912.33					34,912.33
		13/08/2018	29/06/2018	FACE-63 K180-1988			20,506.56					20,506.56
		14/09/2017	13/09/2017	Factura Fisica							3,449.60	3,449.60
		31/10/2017	31/10/2017	NCE-64 L1700-2636							- 509.51	- 509.51
30/10/2017	30/10/2017	NCE-64 L1700-2625							- 8,559.50	- 8,559.50		
14/12/2017	14/12/2017	NCE-64 L1700-2907							- 3,308.48	- 3,308.48		
13/12/2017	13/12/2017	Factura Fisica							62.72	62.72		
TOTAL					86,899.17	109,088.00	82,961.85	35,299.16	-	-9,041.72	305,206.46	
6	Pricesmart	01/07/2018	17/05/2018	FACE-63 K180-1513	56,530.07						56,530.07	
		03/07/2018	19/05/2018	FACE-63 K180-1525	48,790.08						48,790.08	
		03/08/2018	19/06/2018	FACE-63 K180-1827	50,305.68						50,305.68	
TOTAL					155,625.83	-	-	-	-	-	155,625.83	
7	Distribuidora Rayovac	03/07/2018	19/05/2018	FACE-63 K180-1526	95,100.00						95,100.00	
		19/07/2018	04/06/2018	FACE-63 K180-1698	15,216.00						15,216.00	
		19/07/2018	04/06/2018	FACE-63 K180-1697	40,580.00						40,580.00	
		22/07/2018	07/06/2018	FACE-63 K180-1736	63,400.00						63,400.00	
		26/07/2018	11/06/2018	FACE-63 K180-1767	9,771.36						9,771.36	
TOTAL					224,067.36	-	-	-	-	-	224,067.36	
8	Cadena de Tiendas TRD	28/04/2018	27/02/2018	FACE-66 BA18-30					2,538.00		2,538.00	
		28/04/2018	27/02/2018	FACE-67 ZA18-385					19,053.40		19,053.40	
		28/04/2018	27/02/2018	FACE-67 ZA18-373					54,757.80		54,757.80	
		28/04/2018	27/02/2018	FACE-67 ZA18-372					16,641.40		16,641.40	
TOTAL					-	-	-	-	92,990.60	-	92,990.60	
9	Venta de empleados C	22/07/2018	22/06/2018	FACE-63 K180-1910	483.39						483.39	
		22/07/2018	22/06/2018	FACE-63 K180-1920	731.52						731.52	
		22/07/2018	22/06/2018	FACE-63 K180-1884	264.48						264.48	
TOTAL					1,479.39	-	-	-	-	-	1,479.39	
Grand Total					589,578.25	189,566.28	82,961.85	35,299.16	92,990.60	(9,041.72)	1,013,786.88	



Distribuidora de Belleza, S.A.
Análisis de la antigüedad de saldos
Manual de Procedimientos para el área de
cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	C-1 3/3	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Análisis: Se visitaron las instalaciones de las oficinas, se solicitó a la asistente de ventas realizar el procedimiento acostumbrado que realiza para visualizar las partidas abiertas de clientes, ingreso al sistema contable de la distribuidora (SAP), descargó las partidas abiertas al 30 de junio del 2018, y realizó la descarga a un archivo en Excel que proporcionó para la revisión, se identificó que existen saldos procedentes de compensaciones y saldos abiertos por aplicaciones de pago Θ ; explicó que con los clientes que cancelan por transferencia no siempre envían detalle de pago y los saldos pendientes son los resultado de diferencias que tiene entre facturas vencidas e ingresos en el banco, a los que les da seguimiento enviando correos a los clientes, debido a que no cuenta con un manual de procedimientos no aplica los pagos contra detalles de pago de cliente, sino contra saldos vencidos y posteriormente envía a los clientes un estado de cuenta notificando los saldos identificados.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Análisis Integración Cuentas por Cobrar

PT:	D-1	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Manual de Procedimientos para el área de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018



Distribuidora de Belleza, S.A.
Integración de cuentas por cobrar
Al 30 de Junio de 2018

§	Cuenta	Descripción	Monto GTQ.
	14400000	Cuentas por Cobrar Locales	686,379.04
	14410000	Cuentas por Cobrar Exportación	284,033.75
		Total	<u>970,412.79</u> ≠
§	15690000	Cuentas por Cobrar Interco.	43,374.09
		TOTAL	<u>1,013,786.88</u> ≠

Análisis: La integración es descargada del sistema contable de la compañía, el cual concilia con la información presentada por contabilidad. La cuenta por cobrar de ventas locales incluye los saldos por cobrar a empleados y no se tiene una visibilidad de las cuentas por cobrar a terceros, la integración concuerda con los saldos descargados por antigüedad.

Distribuidora de Belleza, S.A.
Cédula de Marcas
Manual de Procedimientos para el área
de cuentas por cobrar
Del 01 de enero al 30 de junio de 2018

PT:	AA-1	Fecha
Hecho Por:	AM	04/10/2018
Revisado Por:	GS	05/10/2018

Descripción	Marca
Verificado con documentación física.	⊖
Verificado en el sistema contable.	§
Suma Vertical.	≠
Respuesta obtenida directamente del colaborador.	¥

4.5.3 Informe a la Gerencia

**INFORME DE SERVICIOS
PRESTADOS**

**DISTRIBUIDORA DE
BELLEZA, S.A.**

Octubre, 2018



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Guatemala, 25 de octubre de 2018

Licda.

Grettel Wellman

Gerente General

Distribuidora de Belleza, S. A.

Estimada Licda. Wellman:

Nos dirigimos a usted deseándole éxitos en sus laborales diarias ante tal distinguida empresa. Hemos elaborado el Manual de Procedimientos Contables para el área de cuentas por cobrar de la compañía Distribuidora de Belleza, S.A. de acuerdo a los términos estipulados en la propuesta de servicios profesionales aceptada en su oportunidad.

Nuestra evaluación consistió en revisar y observar los procedimientos contables actuales que realiza la entidad en el área de cuentas por cobrar, con el objetivo de identificar deficiencias, evaluarlas y sugerir las medidas correctivas y preventivas, que se consideren importantes para la entidad. Es importante mencionar que las observaciones descritas no van dirigidas a ninguna persona en particular, si no con el fin de mejorar los procedimientos que contribuyan con el eficiente funcionamiento del departamento esto se vea reflejado en la recuperación y eficiente tratamiento de las cuentas por cobrar de clientes.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Les presentamos el informe de los resultados obtenidos en la evaluación y análisis del 01 al 30 de junio de 2018 y las recomendaciones.

Hallazgo 1: Formas para evaluación de Clientes Nuevos

Condición:

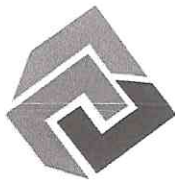
A través de la entrevista realizada a la jefa de cuentas por cobrar se identificó que la empresa carece de formas preimpresas que soporten y evidencien el proceso de evaluación de clientes que desean un crédito en la compañía.

Causa:

Esta situación se presenta debido a que la jefa de cuentas por cobrar no tiene definidos en sus procedimientos los requisitos mínimos requeridos para la aceptación de clientes.

Efecto:

Alto riesgo de incobrabilidad de las cuentas al no ser analizados los clientes para confirmar que tienen solvencia para cancelar sus deudas.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Recomendación:

Se recomienda al Gerente General que gire instrucciones a la Jefa de Cuentas por Cobrar que se utilice un formulario estándar para evaluar y verificar si los clientes son aptos para optar a crédito con la compañía.

Hallazgo 2: Clientes sin Expediente

Condición:

Se verificaron los expedientes físicos de los treinta y cuatro (34) clientes que componen la cartera de los cuáles once (11) de ellos no presentan ninguna documentación.

Causa:

Debido a los controles mínimos en el área de cuentas por cobrar la asistente no almacena la información proporcionada por el cliente al momento de dar de alta en el sistema.

Efecto:

Alto riesgo de incobrabilidad, ya que al no contar con la información del cliente no se podrá realizar ningún procedimiento de cobro oportunamente.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Recomendación:

Se recomienda a la Gerente General que gire instrucciones al Jefe de Cuentas por Cobrar para que este a su vez gire instrucciones a la asistente de cuentas por cobrar que complete los expedientes de los clientes existentes en el sistema hasta el 30 de junio de 2018.

Hallazgo 3: Falta de procedimientos de cobros a clientes

Condición:

En el cuestionario realizado a la asistente de cuentas por cobrar se confirmó que no se envían estados de cuenta en fechas definidas.

Causa:

Debido a que la Jefa de Cuentas por Cobrar no cuenta con procedimientos claros previamente definidos para el área correspondiente la asistente de cuentas por cobrar no tiene fechas establecidas para la elaboración de sus actividades.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Efecto:

Diferencias entre el estado de cuenta del cliente y el de la compañía, incremento de saldos vencidos por falta de seguimiento, impactando directamente en el flujo de caja.

Recomendación:

Se recomienda que el Gerente General gire instrucciones al Jefe de Cuentas por Cobrar que establezca las actividades y atribuciones del personal del área.

Hallazgo 4: Aplicaciones de pago incorrectas

Condición:

A través del análisis de la antigüedad de saldos proporcionada por la asistente de cuentas por cobrar, se identifican saldos que provienen de compensaciones o aplicaciones de pago que no fueron documentadas correctamente.

Causa:

La asistente de cuentas por cobrar no presenta una organización adecuada del archivo físico ni digital relacionado a los pagos recibidos de los clientes.



Consultores Financieros, S.A.

Avenida "A" 0-25, Zona 10

PBX: 2111-0000

Efecto:

Incertidumbre de los saldos incobrables, por pagos mal aplicados, el cliente rehusarse al pago de dichos saldos.

Recomendación:

Se recomienda a la Jefa de Cuentas por Cobrar que gire instrucciones a la asiste de cuentas por cobrar la organización correcta del archivo físico y digital, y que se realicen revisiones periódicas para asegurar la correcta aplicación de los pagos realizados por los clientes.

Licda. María Martínez

Socia Directora

Consultores Financieros, S.A.



**DISTRIBUIDORA DE BELLEZA,
S.A.**



4.8 Manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar

DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
CONTABLES EN EL ÁREA DE CUENTAS
POR COBRAR**

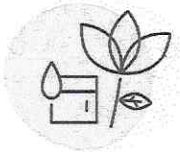


DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



ÍNDICE

	Página
Historial de Documentación	105
Introducción	106
Definiciones	107
Objetivo general	108
Objetivos específicos	108
Alcance	108
Uso del manual	108
Políticas generales del área de cuenta por cobrar	109
Símbología de flujogramas	116
Procedimientos	
I. Otorgamiento de crédito (menor a Q. 50,000.00)	117
Flujograma de otorgamiento de crédito (menor a Q. 50,000.00)	119
I. Otorgamiento de crédito (mayor a Q. 50,000.00)	120
Flujograma de otorgamiento de crédito (mayor a Q. 50,000.00)	122
II. Facturación	124
Flujograma de facturación	126



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



	Página
III. Procedimiento para emisión de notas de crédito	127
Flujograma para emisión de notas de crédito	129
IV. Cobranza	130
Flujograma de cobranza	132
V. Procedimiento para registrar cheques rechazados	133
Flujograma para registrar cheques rechazados	134
IV. Cuentas Incobrables	135
Flujograma cuentas incobrables	137
Registro Contable de las Cuentas por Cobrar	138
Anexos: Formularios	146
Anexo 1	147
Anexo 2	148
Anexo 3	149
Anexo 4	150
Anexo 5	151
Anexo 6	152
Anexo 7	153
Anexo 8	154



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



HISTORIAL DE DOCUMENTACIÓN

Fecha	Versión	Cambios	Por
30.10.2018	1.0	Creación	Consultoría Externa
06.11.2018	1.0	Revisión	Gerente Financiero
09.11.2018	1.0	Aprobación	Gerente General

Control Interno	Manual de Procedimientos Contables	Versión 1.0
Título Manual de Procedimientos Contables del área de Cuentas por Cobrar		Fecha efectiva: Noviembre 2018 Próxima Revisión: Junio 2019
Elaborado por:  Licda. María Martínez (Consultora Externa)	Revisado por:  Puesto: Gerente Financiero	Autorizado por:  Puesto: Gerente General



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene como objetivo principal, servir como una fuente de consulta y orientación para los responsables del área de cuentas por cobrar. Describe de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que deberá de realizar el personal del área.

Para una mejor comprensión de contenido del manual, se estructuró de una manera lógica y sencilla, buscando alcanzar el objetivo para el cual fue elaborado, sin dejar de ser una herramienta de conocimientos técnicos y administrativos.

Contempla las políticas generales que deberán de ser aplicadas por los responsables. Además, contiene los procedimientos para cada actividad de forma textual, tanto en el otorgamiento de créditos, cobranza, cuentas de dudoso cobro e incobrables. Así mismo, las actividades se muestran de forma esquemática y secuencial.

Cabe señalar que el presente manual estará sujeto a modificaciones, tanto en las políticas de operación, como en las actividades a seguir.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

DEFINICIONES

Políticas: Es un conjunto de principios, reglas y procedimientos específicos que son adoptados por una entidad para preparar y realizar los estados o documentos contables.

Procedimientos: Un procedimiento, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz

Manual: Un manual es un libro o folleto en el cual se recogen los aspectos básicos, esenciales de un tema en específico. Los manuales permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento algún tema.

Cuentas por cobrar: Es una cuenta contable en donde se registran los incrementos y recortes vinculados a la venta de productos o servicios.

Estado de Cuenta: Es un documento oficial que emite una compañía a sus clientes que informa sobre los movimientos y montos a pagar en relación a un crédito; se presenta de forma resumida y periódica generalmente de forma mensual.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el Control Interno.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Mantener una cartera sana.

Determinar adecuadamente la segregación de funciones.

Mantener una buena rotación de la cuenta por cobrar.

ALCANCE

El presente manual está dirigido al área de ventas, bodega, contabilidad, cuentas por cobrar, operaciones, finanzas.

USO DEL MANUAL

En dicho documento se encuentran las políticas vigentes establecidas por la compañía para el área de cuentas por cobrar, así como una descripción detallada de los distintos procesos, por lo que éste será una guía para la ejecución de las actividades del área.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

POLÍTICAS GENERALES DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

1) Distribuidora de Belleza, S.A. tramitará la solicitud de crédito para clientes nacionales y de exportación a todos los clientes que cumplan con los siguientes requisitos:

- Entregar copia del RTU ratificado (o el equivalente en otros países).
- Entregar copia del acta de Constitución.
- Entregar copia de patentes (o el equivalente en otros países).
- Entregar copia de los estados financieros del último año (preferiblemente auditados)
- 3 Referencias Comerciales
- 1 Referencia Bancaria
- Acuerdo Comercial firmado (después de verificada la información y de ser aprobado el cliente)

Los clientes de la compañía están clasificados en los siguientes canales de distribución:

- Mayoristas
- Supermercados
- Autoservicios
- Minoristas

Los candidatos a crédito que cumplan los requisitos, deberán llenar el formulario de solicitud, inclusive si esta solicitud es para funcionarios y empleados. (Anexos 1).



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



Gerencia General aprobará los créditos cuyo resultado del cálculo del límite sean mayores a Q. 50,000.00

Gerencia Financiera aprobará los créditos cuyo resultado del cálculo del límite de crédito sean menores de Q. 50,000.00

2) Plazo concedido: El período permitido dependerá del tipo de cliente:

Locales:

- Mayoristas 45 días
- Supermercados 50 días
- Autoservicios 40 días
- Minoristas 40 días

Exportación: A todos los clientes de exportación se autorizará como máximo 90 días crédito.

3) Límites de Créditos: Para realizar el cálculo del límite de crédito se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

$$\text{Límite de Crédito} = \frac{\text{Plan de Ventas} * (\text{días de crédito}) * (1+\text{impuestos})}{360}$$

360

- Plan de ventas: El ejecutivo de ventas deberá proporcionar al área de cuentas por cobrar la estimación de las ventas netas anuales.
- Días Crédito: Los días crédito que indique el acuerdo comercial.
- Impuesto: porcentaje de impuesto, en este caso el IVA 12%.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

- 4) No se otorgarán créditos a empleados que tengan menos de tres (3) meses de estar trabajando en la compañía.
- 5) Descuentos por pronto pago: El porcentaje de descuento oscilará entre 5 y 15%, se aplicará la siguiente tabla:

Días antes del vencimiento					
		Al vencimiento	10	15	20
% de Desc.	0%	5%	10%	15%	

- 6) Desbloqueo de órdenes: Los clientes son asignados a la categoría de riesgo de acuerdo al siguiente listado:

Categoría de Riesgo Propuesta	Descripción
N	Pago en tiempo - Riesgo Normal
D	Débito Directo - Riesgo Bajo
R	Mal Pagador - Riesgo Alto

Para ser asignado a determinada categoría se evaluarán los siguientes criterios:

- Límite de Crédito: Se comparará el límite de crédito y la exposición al riesgo en cuanto a la suma total de la cuenta del cliente y las órdenes de venta pendientes.
- Nivel de morosidad: Se evaluará el nivel de morosidad del cliente en los días de atraso de pago.
- Vencimiento: Se evaluará el % de días en que la cuenta se encuentra vencida.

Si alguna condición antes descrita es excedida automáticamente se bloqueará el pedido.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



Para desbloquear el pedido se deberá respetar el siguiente rango de autorización:

Aprobador	Valor de la Orden de Venta
Jefe de Cuentas por Cobrar	< 60,000.00 GTQ
Gerente Financiero	> 60,000.00 GTQ

7) Los medios de pago aprobados por la compañía son:

Cheques:

Se reciben por pagos de facturas, notas de débito, notas de crédito. Únicamente aplica para los clientes locales. Cuando se reciba un pago por este medio, se deberá observar lo siguiente:

- a) No se aceptarán cheques de terceras personas.
- b) Debe ser girado a nombre de Distribuidora de Belleza, S. A.
- c) La fecha debe ser del día de pago.
- d) No debe tener tachones ni borrones.
- e) La cantidad en números deberá coincidir con la cantidad en letras.
- f) El cheque debe contener la frase "NO NEGOCIABLE".
- g) No se aceptan cheques pre-fechaos.

Cheques Rechazados:

Será responsabilidad del jefe del área recuperar el valor de los cheques rechazados, el procedimiento a seguir es:

- a) Contabilidad verifica en su estado de cuenta el rechazo del cheque mediante la nota de débito, éste informa al jefe de cuentas por cobrar.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

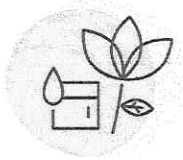


- b) El jefe de cuentas por cobrar verifica el cheque rechazado y la nota de débito recibida del banco, se solicita la descompensación del pago de la factura para que la factura permanezca pendiente de pago en la cartera.
- c) Se debe notificar al cliente mediante correo electrónico y/o llamada telefónica informando también al asesor de ventas asignado al cada cliente.
- d) Contabilidad procede a compensar el pago que se recibió del cliente con la nota de débito que realizó el banco por el rechazo.
- e) El jefe de cuentas por cobrar es el responsable juntamente con los auxiliares de realizar las gestiones de cobro por el cheque rechazado y los recargos a los que se incurra en caso aplique según las políticas.

El recargo por cada cheque rechazado será de Q. 100.00, después de que la empresa haya sido notificada de tres (3) cheques rechazados serán únicamente aprobado como medio de pago para dicho cliente las transferencias electrónicas.

Transferencias Electrónicas:

Se reciben por pagos de facturas, notas de débito, notas de crédito. Aplica para clientes locales y de exportación. Cuando se recibe un pago por este medio, se deberá observar lo siguiente:



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



- a) Es responsabilidad del cliente indicar vía correo electrónico al área de cuentas por cobrar (asistente y/o jefe del área) el monto de la transferencia, las facturas y/o notas que están liquidando y los saldos parciales sí aplica, un día antes previo a realizar la transferencia.
 - b) Si el cliente no notifica la asistente deberá enviar un correo electrónico a los clientes solicitando confirmar si realizaron transferencia y detalle de pago y llamarlos para asegurar la recepción del mismo.
- 8) Un cliente será calificado para cobro jurídico después de 120 días de permanecer el saldo en cartera y sin recibir respuesta del cliente.
 - 9) Cuando el cliente llegue a cobro jurídico una vez recuperada la deuda al cliente se le dará de baja como cliente activo de la compañía, bloqueando este desde el sistema contable (SAP).
 - 10) Se emitirán únicamente notas de crédito por rechazos de productos enviados y no pedidos por el cliente, faltantes al momento de entrega, diferencias en precio entre la orden de compra del cliente y la facturación, deberán tener los siguientes respaldos
 - a. Rechazos por productos no pedidos: copia de la factura y orden de compra para verificar la diferencia y el ingreso en bodega del producto rechazado.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.






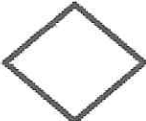
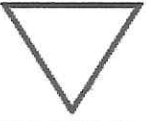
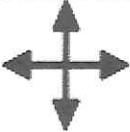
- b. Faltantes de entrega: copia de la boleta de salida del producto en bodega y copia de boleta del producto recibido en las bodegas del cliente.
- c. Diferencia en precio entre la orden de compra y factura: copia de la factura y orden de compra.

El área de ventas deberá llenar sin excepción el formato de solicitud de nota de crédito (anexo 7, página 153) con las autorizaciones requeridas en dicho formato y no debe solicitar ajustes a facturas emitidas con más de dos meses de atraso del mes en curso de la solicitud.

Los procedimientos establecidos en este Manual estarán sujetos al control periódico del área de auditoría interna y evaluación de acuerdo a la necesidad del negocio; cualquier cambio debe comunicarse oficialmente en la página de la compañía y/o por medio de un boletín informativo.



SIMBOLOGÍA DE FLUJOGRAMAS

Símbolo	Significado	Descripción
	Inicio/Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación/Actividad	Representa la realización de una actividad de un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier documento que sea utilizado en la operación.
	Decisión/Alternativa	Indica una decisión que se debe tomar entre dos o más alternativas dentro del procedimiento.
	Archivo	Indica que se almacena un documento temporal o permanente.
	Líneas de Flujo	Conecta los símbolos señalando el orden de los actividades/operaciones.

FUENTE: NORMA ANSI



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

PROCEDIMIENTOS

I. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Este procedimiento tiene como objetivo que los clientes que tengan un crédito en la compañía cumplan con los requisitos necesarios.

Se describe el procedimiento:

Procedimiento de Otorgamiento de Crédito – Menor a Q. 50,000.00 -

No.	Responsables	Actividad
1	Cliente	El cliente se comunica con el departamento de ventas y solicita el crédito.
2	Ejecutivo de Ventas	Proporciona el formulario de solicitud de crédito, indica cómo llenar el formulario (Forma C-001, página 122) y la papelería que necesita adjuntar.
3	Cliente	Traslada la forma llena y la papelería requerida.
4	Ejecutivo de Ventas	Traslada el expediente completo al área de cuentas por cobrar.
5	Asistente de Cuentas por Cobrar	Verificar que el expediente del cliente se encuentre correcto y completo si falta alguna papelería o la forma está llena incorrectamente regresar al ejecutivo de ventas para que informe al cliente y este



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

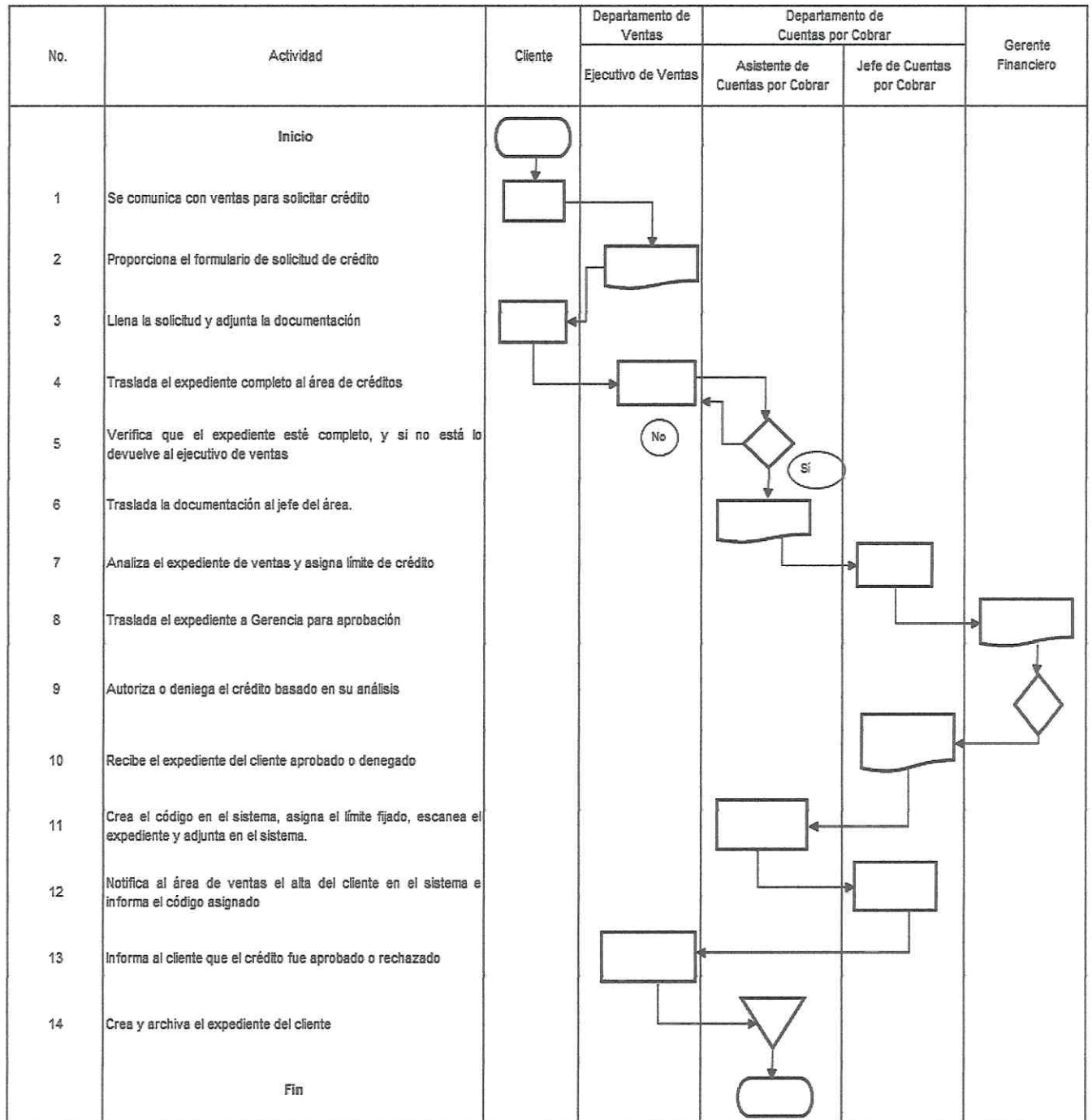
		devuelva la documentación correcta al área de cuentas por cobrar.
6	Asistente de Cuentas por Cobrar	Traslada la documentación al jefe de cuentas por cobrar.
7	Jefe de Cuentas por Cobrar	Analiza el expediente del cliente. Confirmación de referencias bancarias y comerciales. Realiza un análisis para asignar el límite de crédito al cliente. Traslada a Gerente Financiero.
8	Gerente Financiero	Basado en el análisis autoriza o deniega el crédito. Y traslada a las asistentes de cuentas por cobrar para continuar con el procedimiento.
9	Asistente de Cuentas por Cobrar	Crea el código del cliente en el sistema y asigna el límite. Escanea el expediente y adjunta la documentación en el sistema.
10	Jefe de Cuentas por Cobrar	Notifica por correo electrónico al ejecutivo de ventas que el cliente fue dado de alta en el sistema e informa el código del cliente.
11	Ejecutivo de Ventas	Informa al cliente que su crédito fue aprobado.
12	Asistente de Cuentas por Cobrar	Crea y archiva el expediente del cliente.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO (MENORES A Q. 50,000.00)





DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

Procedimiento de Otorgamiento de Crédito – Mayores a Q. 50,000.00 –

No.	Responsables	Actividad
1	Cliente	El cliente se comunica con el departamento de ventas y solicita el crédito.
2	Ejecutivo de Ventas	Proporciona el formulario de solicitud de crédito, indica cómo llenar el formulario (Forma C-001, página 122) y la papelería que necesita adjuntar.
3	Cliente	Traslada la forma llena y la papelería requerida.
4	Ejecutivo de Ventas	Traslada el expediente completo al área de cuentas por cobrar.
5	Asistente de Cuentas por Cobrar	Verificar que el expediente del cliente se encuentre correcto y completo si falta alguna papelería o la forma está llena incorrectamente regresar al ejecutivo de ventas para que informe al cliente y este devuelva la documentación correcta al área de cuentas por cobrar.
6	Asistente de Cuentas por Cobrar	Traslada la documentación al jefe de cuentas por cobrar.
7	Jefe de Cuentas por Cobrar	Analiza el expediente del cliente. Confirmación de referencias bancarias y comerciales.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



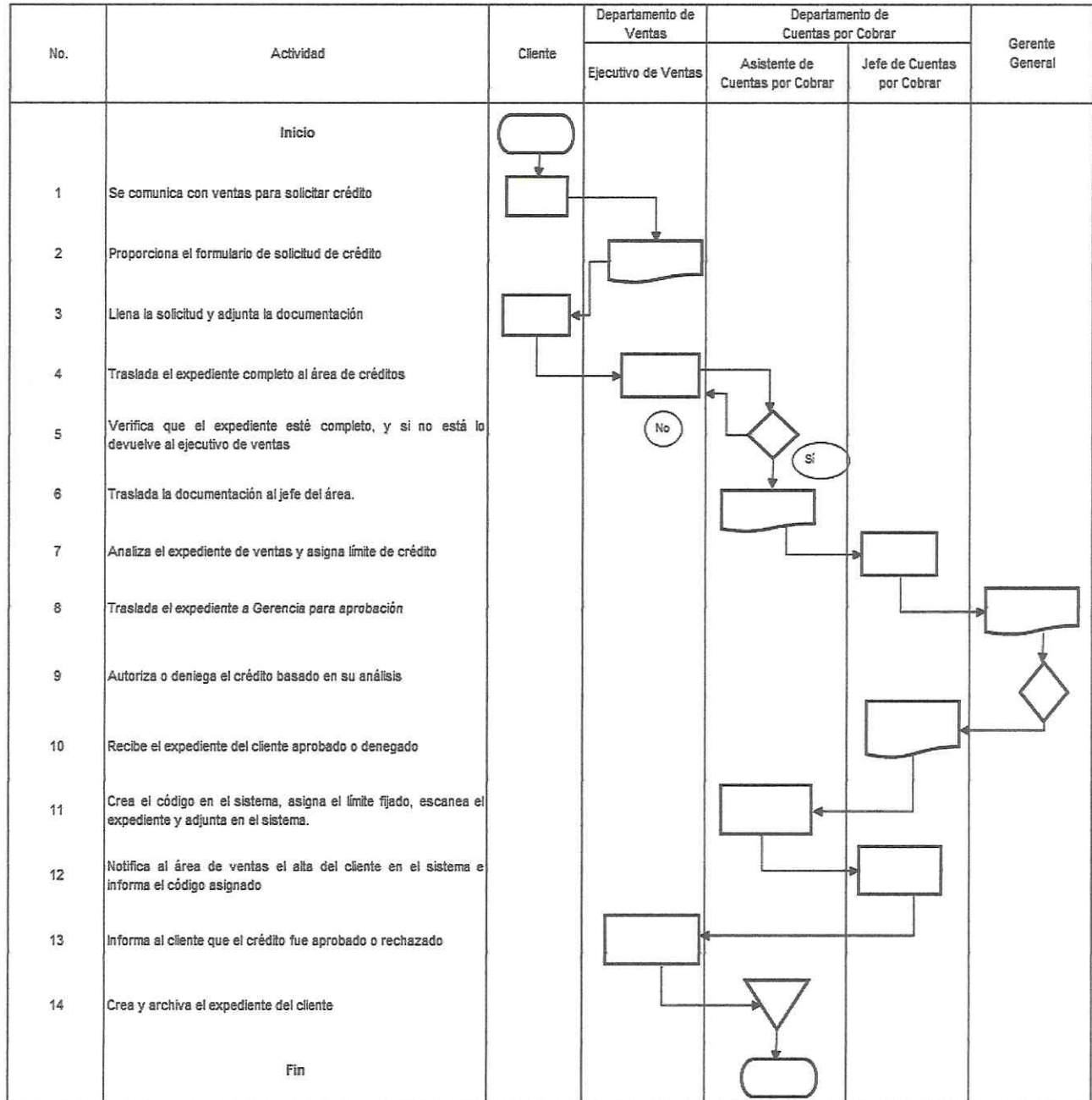
		Adicional realiza un análisis para asignar el límite de crédito al cliente.
8	Jefe de Cuentas por Cobrar	Traslada el expediente y un resumen de su análisis al Gerente General para su autorización.
9	Gerente General	Verifica el expediente y el análisis del área de cuentas por cobrar y aprueba o deniega el crédito.
10	Jefe de Cuentas por Cobrar	Recibe el expediente del cliente aprobado o denegado.
11	Asistente de Cuentas por Cobrar	Crea el código del cliente en el sistema y asigna el límite. Escanea el expediente y adjunta la documentación en el sistema.
12	Jefe de Cuentas por Cobrar	Notifica por correo electrónico al ejecutivo de ventas que el cliente fue dado de alta en el sistema e informa el código del cliente.
13	Ejecutivo de Ventas	Informa al cliente que su crédito fue aprobado.
14	Asistente de Cuentas por Cobrar	Crea y archiva el expediente del cliente.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO (MAYORES A Q. 50,000.00)





II. FACTURACIÓN

Después de tener el alta en el sistema y haber informado al cliente el ejecutivo de ventas procede a solicitar al asistente de ventas la creación de las órdenes de pedido en el sistema.

Las anulaciones de facturas dentro del mismo mes deben estar razonadas, el área de ventas no puede anular una factura en el sistema debe solicitar al área de cuentas por cobrar por correo electrónico la anulación debidamente justificada y previo a ser entregada la factura al cliente.

Las anulaciones fuera del mes deben realizarse con una nota de crédito, la cual debe realizarla el área de cuentas por cobrar a través de una solicitud del área de ventas (ver forma contable C-007 en página 127) con autorización del ejecutivo de ventas encargado, jefe del área, jefe del área financiera y jefe de logística.

El procedimiento se detalla a continuación:



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

Procedimiento de Facturación

No.	Responsables	Actividad
1	Ejecutivo de Ventas	Solicita al asistente de ventas que ingrese en el sistema un pedido de acuerdo a la solicitud del cliente.
2	Asistente de Ventas	Crea el pedido en el sistema y notifica a bodega el número de pedido generado.
3	Asistente de Ventas	Si el pedido del cliente está bloqueado (morosidad, límite de crédito) notifica al área de cuentas por cobrar para que el pedido sea liberado.
4	Jefe de Cuentas por Cobrar	Verifica el bloqueo del cliente en el sistema y analiza si es posible el desbloqueo (obteniendo compromisos de pago, actualizando el límite de crédito asignado en el sistema)
5	Gerente Financiero	Dependiendo del monto del pedido el desbloqueo puede ser solicitado directamente a la Gerencia Financiera y este autoriza o rechaza la solicitud.
6	Jefe de Cuentas por Cobrar	Notifica al área de ventas el desbloqueo para continuar con el proceso.
7	Asistente de Ventas	Ingresa la factura en el sistema y notifica al área de bodega para programar el despacho.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

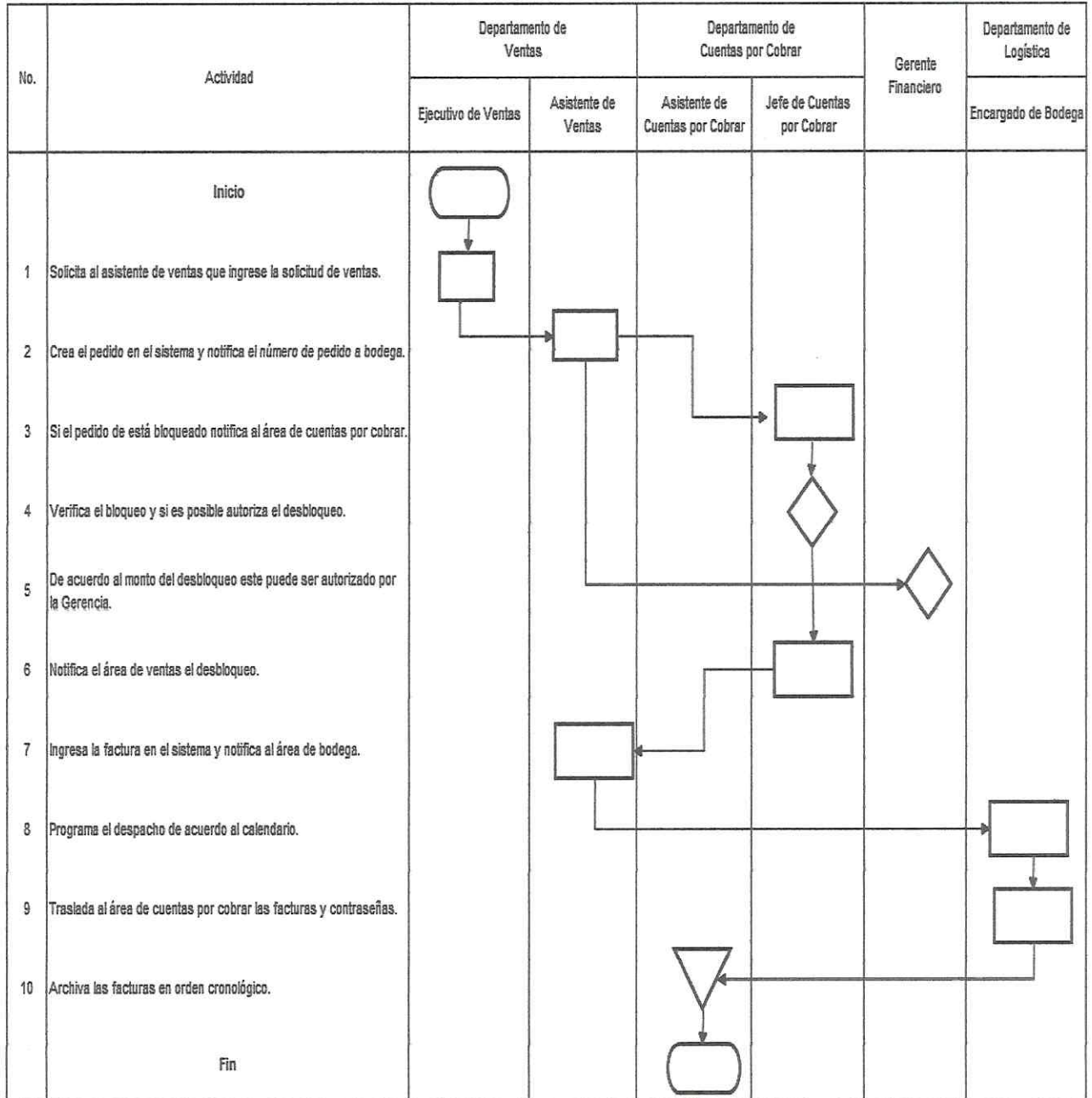
8	Encargado de Bodega	Programa el despacho al cliente de acuerdo al calendario y proporciona la factura original al momento de la entrega del producto.
9	Encargado de Bodega	Traslada al área de cuentas por cobrar las facturas recibidas por el cliente y/o contraseñas.
10	Asistente de Cuentas por Cobrar	Archiva las facturas recibidas por el cliente y las contraseñas de pago para posteriormente iniciar el proceso de cobro.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: FACTURACIÓN





DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

III. PROCEDIMIENTO PARA EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO

A continuación se describen los pasos a seguir para la emisión de una nota de crédito.

Procedimiento para la Emisión de Notas de Crédito

No.	Responsables	Actividad
1	Cliente	Notifica al ejecutivo de ventas que se emita una nota de crédito de acuerdo a su reclamo (devolución de producto, diferencia de precios, producto no pedido)
2	Asistente de Ventas	Llena la solicitud de Nota de Crédito y realiza la solicitud de nota en el sistema (Ver forma contable CC-007 en página 128) adjuntando los soportes correspondientes (boleta de bodega con la devolución del producto, factura que generó la diferencia en precio y otros) y la traslada al área de cuentas por cobrar.
3	Asistente de Cuentas por Cobrar	Verifica que la solicitud entregada coincida con la registrada en el sistema, y la papelería adjunta corresponda a la solicitud; si está Ok la traslada al Jefe de Cuentas por Cobrar si No la regresa al asistente de ventas para la corrección.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



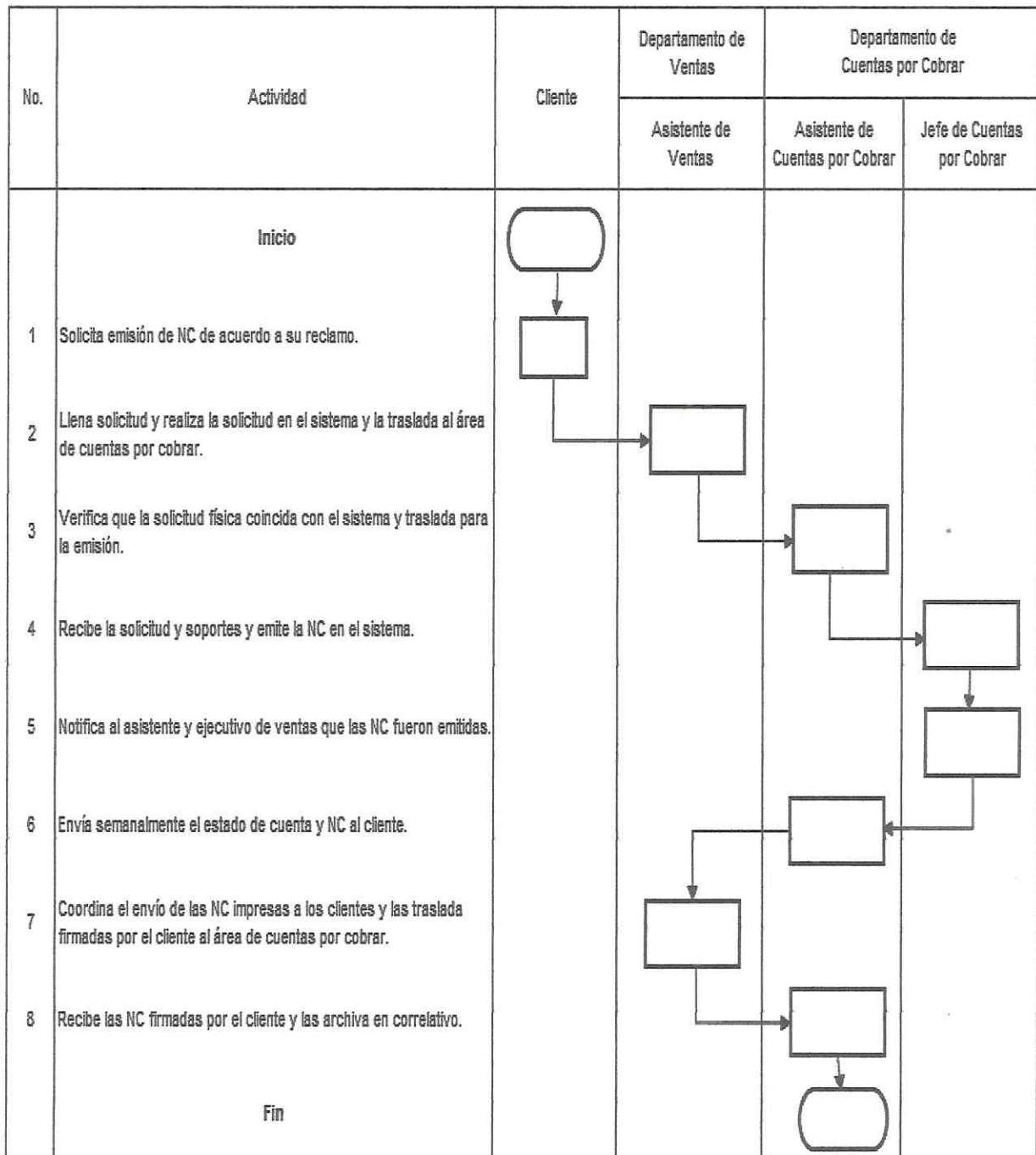
4	Jefe de Cuentas por Cobrar	Recibe la solicitud y soportes adjuntos y emite la NC en el sistema.
5	Jefe de Cuentas por Cobrar	Notifica al asistente de ventas y al ejecutivo de ventas que las notas de crédito solicitadas fueron emitidas.
6	Asistente de Cuentas por Cobrar	Envía semanalmente por correo electrónico las NC emitidas a los clientes (juntamente con el envío semanal del estado de cuenta correspondiente).
7	Asistente de Ventas	Coordina el envío de las notas de crédito impresas a los clientes. Y traslada las copias de las notas de crédito firmadas de recibido al área de cuentas por cobrar.
8	Asistente de Cuentas por Cobrar	Recibe las copias de las notas de crédito recibidas por el cliente y las archiva adjuntando la solicitud y el soporte en correlativo de número de nota.

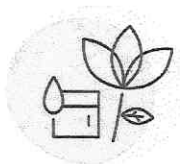


DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE NOTAS DE CRÉDITO





DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



IV. COBRANZA

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA:

Procedimiento de Cobranza (Diariamente)

No.	Responsables	Actividad
1	Asistente de Cuentas por Cobrar	Prepara los estados de cuenta por cada cliente cada lunes.
2	Jefe de Cuentas por Cobrar	Envía por correo electrónico el estado de cuenta al cliente cada lunes.
3	Asistente de Cuentas por Cobrar	Revisa las contraseñas que vencen diariamente si no hay contraseña la asistente llama a los clientes que tengan facturas próximas a vencer para confirmar pago, si el cliente no responde escribe un correo electrónico.
4	Asistente de Cuentas por Cobrar	Traslada las contraseñas de pago y rutas de cobro diariamente al mensajero y proporciona los recibos de caja.
5	Mensajero	Verifica las rutas, realiza la recolección y entrega el recibo de caja correspondiente (ver forma contable CC-002, en página 123)
6	Mensajero	Deposita los cheques en la cuenta bancaria de la compañía y al día siguiente entrega la



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



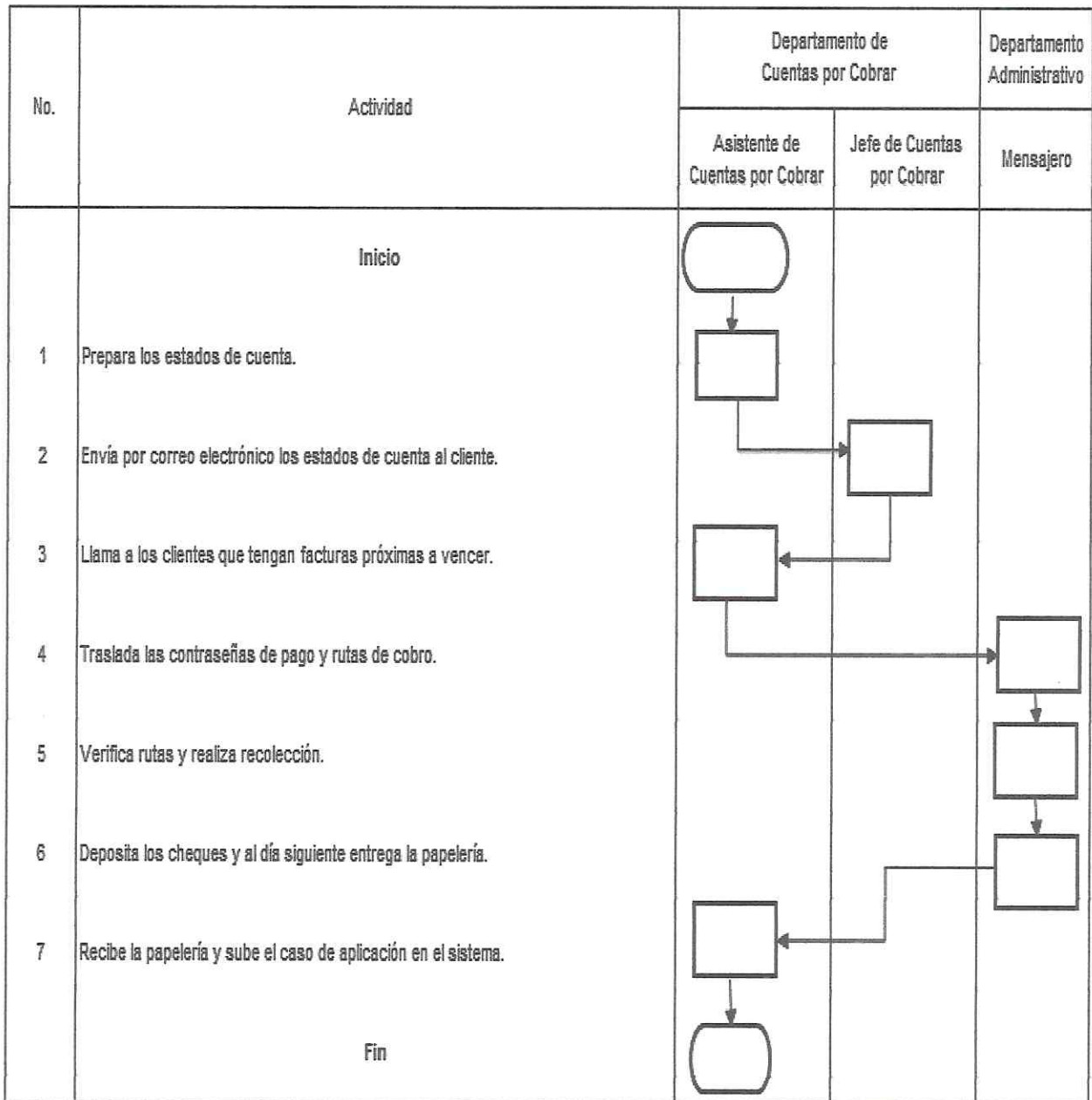
		papelería completa a la asistente de cuentas por cobrar.
7	Asistente de Cuentas por Cobrar	Recibe y verifica la papelería entregada por el mensajero, prepara el caso para el de aplicación de pago (forma contable CC-008, en página 129) sube el caso en el sistema para que sea contabilizado, imprime el caso y lo archiva como "Soporte de Pagos"



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: COBRANZA





DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

V. PROCEDIMIENTO PARA REGISTRAR CHEQUES RECHAZADOS

Registro de cheques rechazados

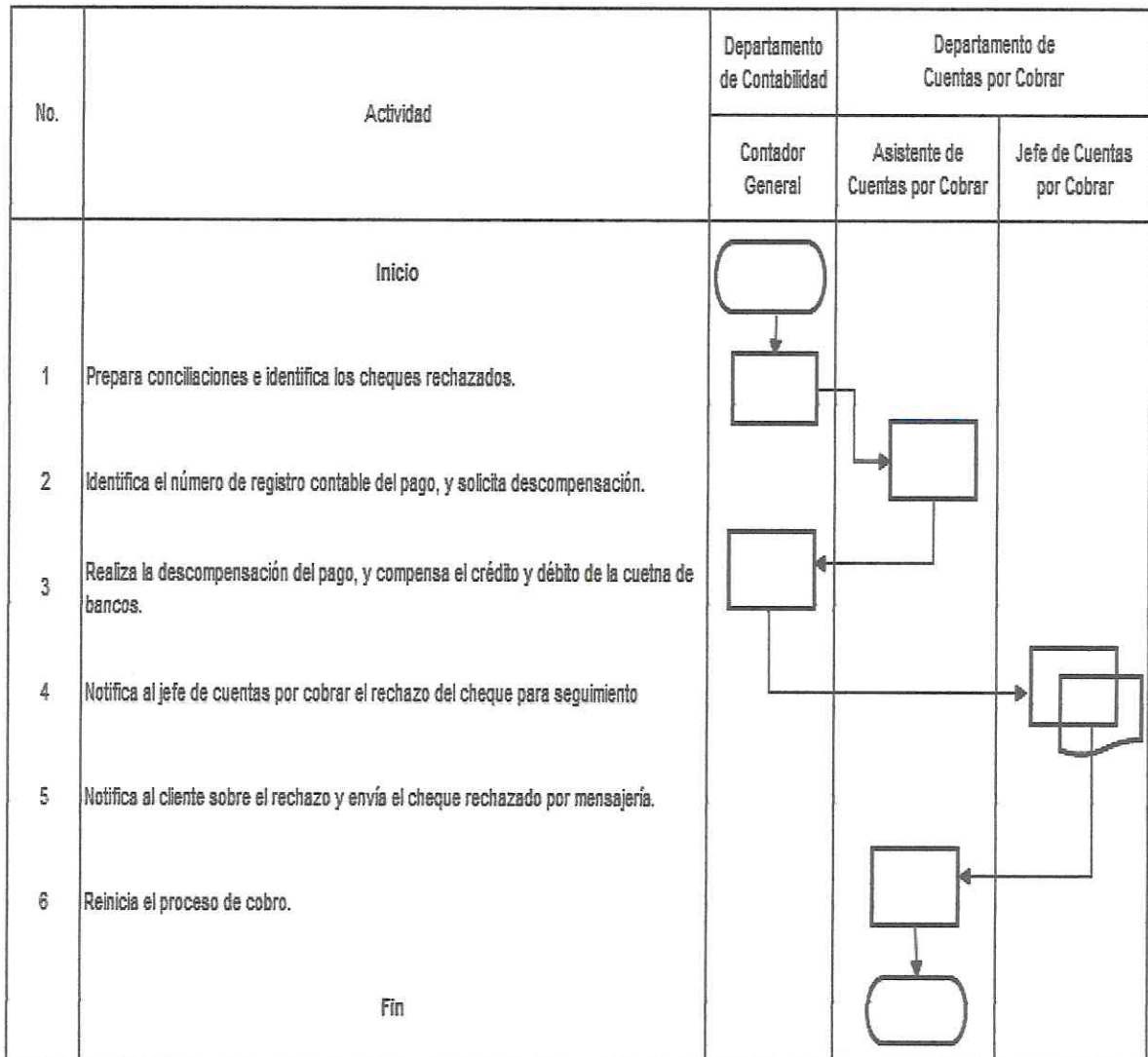
No.	Responsables	Actividad
1	Contador General	Prepara las conciliaciones bancarias, identifica si algún cobro fue rechazado, en el portal del banco, e informa a cuentas por cobrar.
2	Asistente de cuentas por cobrar	Identifica el número de documento del registro, revisa qué facturas fueron aplicadas con ese pago, y solicita la descompensación a contabilidad.
3	Contador General	Realiza la descompensación del caso para abrir las partidas en el cliente nuevamente, compensa el ingreso del banco con el rechazo.
4	Asistente de cuentas por cobrar	Notifica a la jefa de cuentas por cobrar sobre el rechazo del cheque.
5	Jefe de cuentas por cobrar	Notifica al cliente sobre el rechazo del cheque y envía el cheque rechazado por mensajería.
6	Asistente de cuentas por cobrar	Reinicia proceso de cobro.

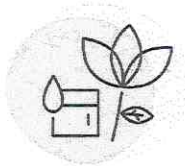


DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: PARA REGISTRAR CHEQUES RECHAZADOS





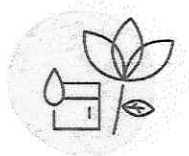
DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

VI. CUENTAS INCOBRABLES

PROCEDIMIENTO DE COBRO A CLIENTES MOROSOS

Procedimiento de Cobro a Clientes Morosos

No.	Responsables	Actividad
1	Asistentes de Cuentas por Cobrar	Realiza la gestión de cobro descrita anteriormente. (Después de 30 días de vencido)
2	Jefe de Cuentas por Cobrar	Es notificado por la asistente que la gestión de cobro no fue exitosa y elabora informe de cobranza (Ver forma contable CC-003 en página 124)
3	Jefe de Cuentas por Cobrar	Envía por correo electrónico al cliente estado de cuenta y Carta de Cobro No. I (Ver forma contable CC-004 en página 125)
4	Jefe de Cuentas por Cobrar	Si después de 60 días no recibe respuesta del cliente, se comunica con el vía telefónica y envía por mensajería estado de cuenta impreso y firmado y Carta de Cobro No. II (Ver forma contable CC-005 en página 126)
5	Jefe de Cuentas por Cobrar	Si después de 90 días no se recibe compromiso de pago por parte de cliente se envía por correo electrónico y por



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

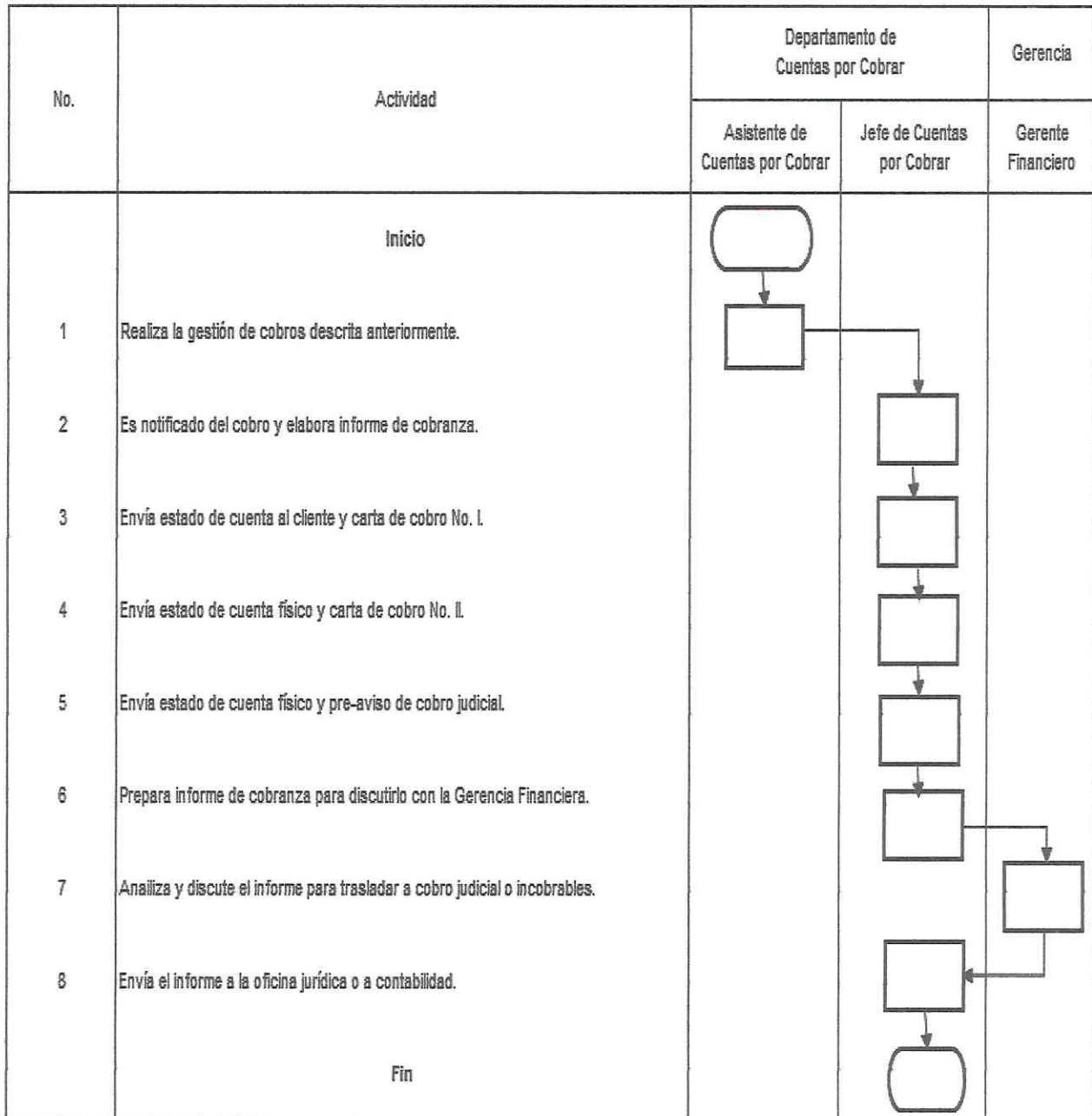
		mensajería estado de cuenta impreso y Pre-aviso de cobro por vía judicial (Ver forma contable CC-006 en página 127)
6	Jefe de Cuentas por Cobrar	Pasados los 120 días en cartera prepara informe de cobranza actualizado (Ver forma contable CC-003 en página 124) y lo adjunta al expediente del cliente para discutirlo con la Gerencia Financiera
7	Gerente Financiero	Analiza y discute el informe de cobranza con el Jefe de Cuentas por Cobrar, analizan la materialidad del monto y aprueba el cobro judicial o aprueba el registro de cuentas incobrables.
8	Jefe de Cuentas por Cobrar	Envía el expediente completo del cliente con la aprobación del cliente a la oficina jurídica asignada. O traslada al área de contabilidad la aprobación del registro de incobrables.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



FLUJOGRAMA: COBRO A CLIENTES MOROSOS





DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

REGISTRO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Se entiende por registro contable a la incorporación de las cuentas por cobrar en el estado de situación financiera a través de un asiento o partida contable.

GUÍA DE LAS CUENTAS CONTABLES:

El sistema de contabilidad utilizado es el sistema de partida doble lo que significa que para todo cargo corresponde un abono y para todo abono un cargo.

Cargo de una cuenta: Es realizar un registro de alguna cuenta determinada en la columna del debe.

Abono de una cuenta: Es realizar un registro de alguna cuenta determinada en la columna del haber.

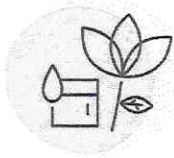
El cargo o abono de una cuenta aumentará o disminuirá el saldo de esta de acuerdo a su naturaleza.

DESCRIPCIÓN DE LAS CUENTAS CONTABLES:

Se describen las cuentas relacionadas al rubro de cuentas por cobrar:

Activo:

Es el conjunto de bienes económicos, derechos a cobrar que posee una empresa y aquellas erogaciones que serán aprovechadas en ejercicios futuros.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

Su naturaleza es deudora por lo que aumenta su saldo cuando se carga o debita, y disminuye cuando se abona o acredita.

Activo Corriente:

Se entiende por activo corriente a todos aquellos bienes y derechos adquiridos con intención de que permanezcan menos de un año.

Cuentas por Cobrar:

Se denominan cuentas por cobrar al conjunto de derechos que posee una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas pendientes de cobro a una determinada fecha.

Cientes:

Registra el valor de las ventas realizadas al crédito. Por ser una cuenta de activo su naturaleza es deudora.

CARGO	ABONO
Con las ventas	Con los pagos
Realizadas al	Realizados por los
Crédito	Cientes



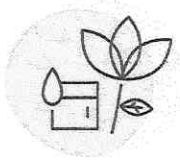
DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



Estimación para Cuentas Incobrables:

Es el valor que se registra asumiendo el riesgo de no recuperar ciertas cuentas en la cartera. La cuenta es reguladora de activo y su saldo es acreedor.

<u>CARGO</u>	<u>ABONO</u>
Cuando se rebajen Las cuentas por Cobrar a incobrables.	Con la creación de la cuenta o aumentos De la misma.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

MODELO DE REGISTROS CONTABLES:

A continuación se presentan modelos de registros contables más comunes en el área de cuentas por cobrar:

- **Ventas Locales de Mercadería al Crédito**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXXXX	Cientes	XXX.XX	
XXXXXXXXXX	Ventas		XXX.XX
XXXXXXXXXX	Iva Débito		XXX.XX
		XXX.XX	XXX.XX

Por venta de mercadería al crédito según factura XXX

- **Ventas Exportación de Mercadería al Crédito (Se registran en la moneda del documento, al tipo de cambio del día de acuerdo al banco con el que se tiene cuenta)**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXXXX	Cientes	XXX.XX	
XXXXXXXXXX	Ventas		XXX.XX
		XXX.XX	XXX.XX

Por venta de mercadería al crédito según factura XXX



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



- **Devolución de Mercadería**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Dev. Y Rebajas sobre Ventas	XXX.XX	
XXXXXXXX	Iva Débito		XXX.XX
XXXXXXXX	Cientes		XXX.XX
		<u>XXX.XX</u>	<u>XXX.XX</u>

Por devolución de mercadería al crédito según nota de crédito XXX

- **Cobro a clientes**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Bancos	XXX.XX	
XXXXXXXX	Cientes		XXX.XX
		<u>XXX.XX</u>	<u>XXX.XX</u>

Pago de factura XXX según boleta No. XXX y recibo de caja No. XXX



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



- **Estimación de Cuentas Incobrables (Método Indirecto)**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Cuentas Incobrables	XXX.XX	
XXXXXXXX	Estimación de Ctas. Incobrables		XXX.XX
		<u>XXX.XX</u>	<u>XXX.XX</u>

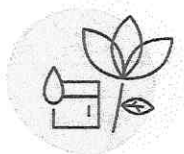
Creación de cuentas incobrables de deudosa recuperación.

- **Registro de Cuentas Incobrables**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Estimación de Ctas. Incobrables	XXX.XX	
XXXXXXXX	Cientes		XXX.XX
		<u>XXX.XX</u>	<u>XXX.XX</u>

Registro de cuenta incobrable según expediente No. XXX



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



- **Recuperación de Cuentas Incobrables**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Cuentas por Cobrar	XXX.XX	
XXXXXXXX	Estimación de Ctas. Incobrables		XXX.XX
		<u>XXX.XX</u>	<u>XXX.XX</u>

Recuperación de la cuenta incobrable expediente No. XXX

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Bancos	XXX.XX	
XXXXXXXX	Cuentas por Cobrar		XXX.XX
		<u>XXX.XX</u>	<u>XXX.XX</u>

Recuperación de la cuenta incobrable expediente No. XXX



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



- Cheque Rechazado**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Cientes	XXX.XX	
XXXXXXXX	Gastos Bancarios	XXX.XX	
XXXXXXXX	Bancos		XXX.XX
		XXX.XX	XXX.XX

Cheque rechazado No. XXX según ND del banco XXX.

- Cobro Administrativo por Cheque Rechazado**

Fecha: XX - XX - XXXX

Nomenclatura	Descripción	Cargo	Abono
XXXXXXXX	Cientes	XXX.XX	
XXXXXXXX	Otros ingresos		XXX.XX
		XXX.XX	XXX.XX

Cobro administrativo por cheque rechazado No. XXX



**DISTRIBUIDORA DE BELLEZA,
S.A.**



ANEXOS

FORMULARIOS



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

ANEXO 1. (FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO) CC-1

Solicitud de Crédito		Responsable	Fecha	DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.
Nombre de Compañía	Código de Compañía	Información de Contacto (Email, Teléfono)		
Seleccione el proceso que desea (puede seleccionar más de uno) <input type="checkbox"/> <i>Apertura de Crédito</i> <input type="checkbox"/> <i>Aumento de Límite</i> <input type="checkbox"/> <i>Actualización</i> <input type="checkbox"/> <i>Cambio de término de pago</i> <input type="checkbox"/> <i>Bloqueo de Cliente (FD32)</i>				
Información General				
Nombre del Cliente		Tipo de Cliente		
NIT (Número Tributario)		Actividad Económica		
Código del cliente (SAP)		Vendedor		
Referencias Comerciales 1				
Nombre de la empresa		Teléfono		
Dirección		Contacto		
Email		Tiempo de Relación		
Medio de pago utilizado		Calificación como cliente		
Referencias Comerciales 2				
Nombre de la empresa		Teléfono		
Dirección		Contacto		
Email		Tiempo de Relación		
Medio de pago utilizado		Calificación como cliente		
Referencias Comerciales 3				
Nombre de la empresa		Teléfono		
Dirección		Contacto		
Email		Tiempo de Relación		
Medio de pago utilizado		Calificación como cliente		
Referencias Bancarias				
Nombre del Banco		Teléfono		
Dirección		Contacto		
Email		Tiempo de Relación		
Tipo de Cuenta		Calificación como cliente		
Límite de Crédito				
Límite de Crédito Actual		Nuevo límite de Crédito		
Categoría de Riesgo		Moneda		
Aprobación de Límite de Crédito		Último Cobro		
Grupo de Cliente		Última Revisión Interna		
Cuenta Contable		Proxima Revisión Interna		
Términos de Pago				
Términos de pago corriente (clave)		Nuevo Término de pago (clave)		
Límite Diario		Record Crediticio		
Grupo de Tolerancia				
Método de Pago				
Comments				



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



ANEXO 2. RECIBO DE CAJA

Forma CC-002

Recibo de Caja	Recibo No.	DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.
	000001	
Nombre de la Compañía:	Fecha:	

Número	Número de Factura y/o Nota de Crédito	Banco	No. Cheque
1			
2			
3			

Comentarios



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



ANEXO 3. INFORME DE COBRANZA

Forma CC-003

Informe de Cobranza	Código de Cliente	DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.
Nombre de Cliente	Deuda en GTQ:	

Gestiones Realizadas

Fecha	Persona Contadada	Medio de Comunicación
		E-mail <input type="checkbox"/>
		Teléfono <input type="checkbox"/>
		Visita <input type="checkbox"/>

Comentarios de la comunicación:

--

Gestiones Realizadas

Fecha	Persona Contadada	Medio de Comunicación
		E-mail <input type="checkbox"/>
		Teléfono <input type="checkbox"/>
		Visita <input type="checkbox"/>

Comentarios de la comunicación:

--



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

ANEXO 4. CARTA DE COBRO I

Forma CC-004



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.
GUATEMALA, GUATEMALA

Guatemala, XX de XXXX de 201X

Señor XXXX XXXXX

Compañía XXXX

Ciudad

Estimado Cliente

Por este medio deseamos comunicarle que nuestro ejecutivo de ventas y nuestra asistente de cuentas por cobrar se han comunicado con su personal para manifestarle el saldo actual que tienen con nuestra compañía el cual asciende a Q. XXXX.XX (XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXX XXXXXXXXX) de acuerdo al estado de cuenta adjunto.

Como sus socios comerciales deseamos brindarle apoyo para el fortalecimiento y crecimiento de su negocio, razón por la cual le solicitamos pueda acercarse con nosotros y nos indique un plan de pagos que le sea accesible y sea favorable para nosotros también.

Agradezco de antemano su comprensión y atención.

Atentamente,

Jeanneth Garzaro
Jefe de Cuentas por Cobrar
Distribuidora de Belleza, S.A.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

ANEXO 5. CARTA DE COBRO II

Forma CC-005



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

GUATEMALA, GUATEMALA

Guatemala, XX de XXXX de 201X

Señor XXXX XXXXX

Compañía XXXX

Ciudad

Estimado Cliente

En seguimiento a la carta con fecha XX de XXXX de XXXX le adjunto el estado de cuenta actualizado el cual asciende a Q. XXXX.XX (XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXX), debido a que no obtuvimos respuesta deseamos proponerle el siguiente plan de pagos, para poner al día la cuenta:

No.	Número de Factura	Fecha de Vencimiento	Días Vencidos	Fecha de Pago
1	FACE-63-N-1800000008	08/08/2017	86	10/10/2017
X	XXXXXXXXXXXX	XX/XX/XX	XXX	XX/XX/XXXX

Solicitamos su apoyo para firmar el plan de pagos propuestos y así continuar con la buena relación comercial.

Atentamente,

Jeanneth Garzaro

Jefe de Cuentas por Cobrar

Distribuidora de Belleza, S.A.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

ANEXO 6. PRE-AVISO JUDICIAL

Forma CC-006



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

GUATEMALA, GUATEMALA

Guatemala, XX de XXXX de 201X

Señor XXXX XXXXX

Compañía XXXX

Ciudad

Estimado Cliente

En seguimiento a la carta de cobro No. 2 con fecha XX de XXXX de XXXX le adjunto

el estado de cuenta actualizado el cual asciende a Q. XXXX.XX (XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX), debido a que no obtuvimos respuesta del plan de pagos propuesto, estaremos enviando su expediente con nuestros asesores jurídicos.

Razón por la cual solicitamos su apoyo para que pueda comunicarse con nosotros y podamos negociar las fechas de pago para poner al día su cuenta lo antes posible.

Atentamente,

Astrid Valencia
Gerente Financiero
Distribuidora de Belleza, S.A.

Jeanneth Garzaro
Jefe de Cuentas por Cobrar
Distribuidora de Belleza, S.A.



DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.

ANEXO 7. SOLICITUD DE NOTA DE CRÉDITO

Forma CC-007

DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.			
Solicitud de nota de crédito por costo			
FECHA	Día	9	Mes Mayo Año 2018
NOMBRE DEL CLIENTE	Walmart		
CÓDIGO DEL CLIENTE	40282876		
NOTA DE CRÉDITO (Rebaja de saldo)	Con IVA:	Q2,885.40	
	Sin IVA:	Q2,576.25	
Número de FACTURA Referencia	FACT 1343		
Número de pedido	300824852		
Número de entrega	3490039754		
Número de NC			
MOTIVO DE LA SOLICITUD / Order reason:			
<input type="checkbox"/>	34 Código no pedido	<input type="checkbox"/>	20 Fuera de Temporada
<input type="checkbox"/>	25 Corto Vencimiento	<input type="checkbox"/>	35 Re-facturaciones Walmart
<input checked="" type="checkbox"/>	11 Dañado	<input type="checkbox"/>	37 Devolución FoC
<input type="checkbox"/>	26 Devolución Vencidos	<input type="checkbox"/>	12 Faltante de origen
Observaciones:			
Producto Dañado			
Elaborador por Asistente Ventas	Aprobado por Ejecutivo de Ventas	Aprobado por Gerente de Ventas País	
Stuardo Zelada	Michelle Rendon	Luis Cortéz	
Aprobado por Gerente Financiero	Aprobado por Gerente de Logística		
Astrid Valencia	Alexandra Lazo		




DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.



ANEXO 8. APLICACIÓN DE PAGOS

Forma CC-008

						
DISTRIBUIDORA DE BELLEZA, S.A.						
Formato de para Pagos						
Fecha						09/05/2018
Codigo	40294291	Nombre	Ciente A, S.A.	Importe de Pago	100.00	
Forma de Pago/Moneda	Transferencia	GTQ				
Texto en Cuenta Banco: PGO SEGÚN BOLETA NO. XXXX Q.X,XXX.XX DE FECHA XXXX/XXXX						
Según detalle de pago adjunto, solicito aplicar los siguientes saldos:						
Factura/NC	Fecha	Monto SAP	Valor cobrado	Diferencias	Origen de diferencias	Texto en Saldo
XXXXXXXX	XXXX/XXXX	100.00	100.00	-		
				-		
		100.00	100.00	0.00		
<i>Michelle Campos</i>						
Solicitado por:			Operado por:			

CONCLUSIONES

1. La hipótesis planteada; los efectos negativos de no contar con un manual de procedimientos contables son: gastos elevados en el personal por falta de capacitación, saldos no razonables en el rubro de cuentas por cobrar en los estados financiero al no tener certeza de la información registrada; pérdida de flujos de efectivo al no tener un procedimiento claro y definido para la cobranza; fue confirmada de acuerdo al análisis que se realizó en la distribuidora.
2. Se hace importante concluir que el uso de un manual de procedimientos contables, en una distribuidora; permitirá que el personal de la entidad realice sus actividades de forma lógica, ordenada y adherida a las políticas emitidas por la gerencia, propiciando con ello también de forma inmediata la mejora del control interno.
3. Se concluye también que el uso adecuado del manual de procedimientos contables, brindará la oportunidad de un correcto control de la cartera de cuentas por cobrar, minimización con ello el riesgo de fraudes y errores, reflejándose en el resultado de la distribuidora.
4. El Contador Público y Auditor es un profesional capacitado para ejercer trabajos de consultoría ajenos a la auditoría ya que cuenta con los conocimientos y referencias técnicas suficientes para realizar trabajos de calidad en evaluaciones que las compañías requieran para asegurar la eficiencia en sus operaciones.

RECOMENDACIONES

1. Como punto clave se recomienda la implementación y uso adecuado del manual de procedimientos contables en el área de cuentas por cobrar para la distribuidora; ya que este contiene los lineamientos que harán que la administración del área sea adecuada y eficiente. Asimismo permite la posibilidad de cumplir con el objetivo de ser instrumento guía en los procesos; proporcionando información íntegra y pertinente.
2. A la administración de la distribuidora, se le recomienda permitir la implementación del manual, para que sus colaboradores; ejecuten sus actividades con total adherencia a las políticas y objetivos que la gerencia ha establecido, incidiendo así el proceso de fortalecimiento del control interno.
3. El personal involucrado en el área de cuentas por cobrar, es un eje central en la organización; por lo que se recomienda a los mismos cumplir y hacer cumplir lo descrito en el manual, haciendo efectivos los procedimientos descritos. Por lo anterior se hace necesario asignar personal especializado y con conocimientos amplios del negocio e informar oportuna y oficialmente los cambios y actualizaciones.
4. Sin lugar a dudas se recomienda utilizar los servicios de profesionales capaces para la evaluación de procesos generales de la distribuidora para alcanzar los objetivos fijados no solamente de un área en específico si no de la compañía en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arens, Alvin. A.; Randal J. Elder; Mark S. Beasley. Auditoría Un Enfoque Integral (2013). México. Editorial Pearson Educación. Decimocuarta Edición. Páginas 832.
2. Asamblea Nacional Constituyente. Constitución política de la República de Guatemala. Guatemala. 1985. 111 páginas.
3. Bolaños de Torres, Aida. (2012). Organización de empresas. Guatemala: Editorial Textos y formas Impresas. Decimoprimer Edición. Pags.160.
4. Carpy Morales, Carlos A. Práctica de Auditoría Automatizada (2012). México. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Décima Edición. Páginas 130.
5. Chiavenato, Idalberto. Iniciación a la Organización Y Técnica Comercial (2015). Quinta Edición. McGraw Hill. 84 páginas.
6. Código de Ética para Contadores Profesionales. Federación Internacional de Contadores (IFAC). 2005. Nueva York, Estados Unidos. 95 páginas.
7. Colegio De Bachilleres Del Estado De Sonora, Técnicas de Crédito y Cobranza, Manual de Prácticas. 8ª. Edición. México, Sonora 2014. 54 Páginas.

8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 2-70. Código de Comercio y sus reformas. Guatemala 2005. 202 páginas
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 1441. Código de Trabajo. Guatemala 2010. 184 páginas.
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 6-91. Código Tributario y sus reformas. Guatemala 2005. 101 páginas.
11. Congreso de la República de Guatemala. Decreto 10-2012. Ley de actualización tributaria. Libro I. Impuesto sobre la renta y sus reformas. Guatemala 2012. 97 páginas.
12. Congreso de la República de Guatemala. Ley del impuesto al valor agregado y su reglamento. Decreto 27-92. Guatemala 2005. 101 páginas.
13. Congreso de la República de Guatemala. Ley del impuesto de solidaridad. Decreto 73-2008. Guatemala 2008. 56 páginas.
14. Congreso de la República de Guatemala. Ley de zonas francas. Decreto 65-89. Guatemala 1989. 19 páginas.
15. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa. Gestión Estratégica del Cambio (2015). México. Quinta Edición. McGraw Hill. 872 páginas.
16. Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín. Organización de Empresas (2013). México. Tercera Edición. McGraw Hill. 542 páginas.

17. Gonzales de Rodríguez, Lidia. (2012). Administración, Organización y Practica de Oficina. Guatemala: Editorial: Editorial Textos y formas Impresas. Séptima Edición. Pags.168.
18. International Federation of Accountants -IFAC-. (2016) Handbook of the Code of Ethics for Professional Accountants. (ed. 2016). Estados Unidos de América.
19. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Comisión de Auditoría Operacional. México 2006. 164 páginas.
20. Instituto De Auditores Internos (IIA), Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, NIEPAI enero 2017.
21. Jonson Robert W. Administración Financiera. CESA. México 1978.
22. Kennedy Ralph. Estados Financieros: Forma, análisis e interpretación (2007). México. Editorial Limusa. Páginas (550)
23. Morales Castro Arturo. Morales Castro José Antonio. Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria. México 2014. 294 páginas.
24. Normas Internacionales de Auditoría Completas NIAS (2015).
25. Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades NIIF para las PYMES. IFRS Foundation. Estados Unidos de América. 2015. 269 páginas.
26. Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000. IFAC. 2015. 81 páginas.

27. Ontiveros Hernández Marco Antonio. La negociación en la cobranza, Material de apoyo, 1er. Congreso Nacional de Créditos y Cobros, Asociación de Gerentes de Guatemala. 2013. Páginas 20.
28. Reyes Ponce, Agustín. Administración de empresas. Editorial Limusa. México. 2014. Páginas 168.
29. Rodríguez Valencia, Joaquín. (2008). Como elaborar y usar los manuales administrativos. México: Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V. Tercera Edición. Páginas 179.
30. Romero López, Álvaro Javier. Principios de Contabilidad (2010). McGraw Hill. México. 489 páginas.
31. Sánchez Curiel, Gabriel. Auditoría de Estados Financieros (2014). México. Editorial Pearson Educación. Tercera Edición. Páginas 280.
32. Stern, Luis W. Canales de Comercialización (2012). México. Pearson Educación. Sexta Edición. Páginas 496