

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE AUDITORÍA**

**“ANÁLISIS DE LAS POSIBLES DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE VENTAS, QUE PUEDEN LLEVAR A LA GENERACIÓN DE FRAUDE, APLICADO A UNA EMPRESA UBICADA EN LA QUINTA REGIÓN.”**

Tesis para optar al título de Contador Público Auditor y al grado de Licenciado en  
Sistemas de Información Financiera y Control de Gestión

**TESISTAS: ANA MARÍA PADILLA JIL**  
**ALEJANDRA TAPIA PINTO**  
**PATRICIA VOZMEDIANO MELIPIL**

**PROFESOR GUÍA: GUILLERMO REBOLLEDO SANCHEZ**

**VALPARAÍSO 2008**

## RESUMEN

Es bien sabido que el control interno es ejercido por cada uno de los miembros de la organización, ya que el interés principal de estos es el control y la comprobación de las operaciones financieras y contables, por lo tanto, la implementación de un eficiente sistema de control interno dentro de una organización, hace necesario que éstas cuenten con adecuados métodos y procedimientos de control, para evitar de esta manera que ocurra cualquier tipo de anomalías en su funcionamiento.

El control interno tiene un vasto significado, es por esto, que su definición puede ser confusa para las personas que componen la organización, lo que puede conllevar a irregularidades o fallas en los elementos de control interno.

Por medio de instrumentos de evaluación como: el cuestionario de control interno, flujograma y narrativa, se llevara a cabo el análisis de las posibles debilidades en uno de los ciclos que se denomina como critico en este caso el ciclo de ventas a empresas constructoras, para determinar si estos podrían llevar a error o fraude.

El análisis concluye al identificar las posibles debilidades que puedan llevar a errores en el sistema de control interno, en aquellos procedimientos que son denominados como claves (procedimientos de control) y los cuales fueron analizados para formular sugerencias o recomendaciones finalizando este con el informe entregado a la administración de la entidad en estudio.

## **MARCO TEÓRICO**

### **1. Definición de auditoría:**

Es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas de una entidad, practicado con posterioridad a su ejecución y para su evaluación. Revisión o análisis periódico que se efectúa a los libros de contabilidad, sistemas y mecanismos administrativos, así como a los métodos de control interno de una organización administrativa, con el objeto de emitir opiniones y recomendaciones con respecto a su Funcionamiento.<sup>1</sup>

### **1.2 Objetivos de la auditoria de EEFF**

El principal objetivo que se persigue con la realización de una auditoria de EEFF es emitir una opinión sobre la fiabilidad de la información económico-financiera que presentan los estados financieros que se auditan.

Según la NAGA “el objetivo de una auditoria de estados financieros por parte de un auditor independiente es expresar una opinión sobre la razonabilidad con la que esta se presenta, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera, los resultados de sus operaciones, y el flujo de efectivo de acuerdo con PCGA.

Este es el objetivo principal o general pero no el único, ya que además pueden existir otros más específicos, tales como:

- Evaluar el sistema de control interno (S.C.I de la organización para determinar el grado de confianza que se podrá depositar en el y establecer la naturaleza, alcance y oportunidad (NAO) de los procedimientos de auditoria a utilizar).

---

<sup>1</sup> [www.definicion.org/auditoria](http://www.definicion.org/auditoria)<sup>1</sup>

- Formular recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno. Cabe destacar que en el transcurso de una auditoría de EEFF se podrían establecer otros objetivos los cuales pueden ser considerados como secundarios, entre los cuales podemos nombrar:
  - Errores y fraudes: Si el auditor ha utilizado los procedimientos de auditoría adecuados, estos deberían revelar las irregularidades existentes, de tal manera que de ser detectados deberá informarlos. Por lo tanto, la planificación del trabajo se debe efectuar de tal forma que deje de manifiesto cualquier evento irregular o anomalía.
  - Informe sobre el control interno: Si bien el auditor no es responsable del correcto funcionamiento del sistema de control interno, a través del informe de este último podrá ayudar a su mejoramiento, o bien informar sobre su adecuación y corrección para el logro de los objetivos organizacionales.
  - Asesoramiento económico-financiero-contable: Puesto que a través de su trabajo de auditoría el auditor se ha ido formando una opinión acerca de su estructura patrimonial, financiera y económica, así como de su probable evolución.

### **1.3. Finalidad de la auditoría**

Los fines de la auditoría son los aspectos bajo los cuales su objeto es observado. Podemos escribir los siguientes:

1. Indagaciones y determinaciones sobre el estado patrimonial.
2. Indagaciones y determinaciones sobre los estados financieros.
3. Indagaciones y determinaciones sobre el estado reidual.
4. Prevenir errores y fraudes.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> <http://www.monografias.com/trabajos14/auditoria/auditoria.shtm>

## **2. Auditoría Interna**

El Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos define la auditoría interna como "una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección". Es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles.<sup>3</sup>

## **3. Auditoria Externa**

Aplicando el concepto general, se puede decir que la auditoría Externa es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> [http://www.wikilearning.com/monografia/auditoria\\_interna-definiciones\\_y\\_objetivos/11489-2](http://www.wikilearning.com/monografia/auditoria_interna-definiciones_y_objetivos/11489-2)

<sup>4</sup> <http://www.gerencie.com/auditoria-externa.html>

#### **4. Diferencias entre auditoría interna y externa:**

Existen diferencias substanciales entre la auditoría Interna y la auditoría Externa, algunas de las cuales se pueden detallar así:

- En la Auditoría Interna existe un vínculo laboral entre el auditor y la empresa, mientras que en la Auditoría Externa la relación es de tipo civil.
- En la Auditoría Interna el diagnóstico del auditor esta destinado para la empresa; en el caso de la Auditoría Externa este dictamen se destina generalmente para terceras personas o sea ajena a la empresa.
- La Auditoría Interna está inhabilitada para dar Fe Pública, debido a su vinculación contractual laboral, mientras la Auditoría Externa tiene la facultad legal de dar Fe Pública.<sup>5</sup>

#### **5. Control**

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> <http://www.cemla.org/pdf/pub-di-aud-cg.pdf>

<sup>6</sup> <http://www.definicion.org/control>

## 5.1 Sistema de control interno

Control, un sustantivo usado como sujeto, por ejemplo, existencia de un control- una política o un procedimiento que es parte del control interno.

- Un control puede existir dentro de cualquiera de los cinco componentes.
- Un sustantivo, usado como un objeto, por ejemplo, efectuar control – el resultado de políticas y procedimientos diseñados para controlar; este resultado puede o no constituir control eficaz.
- Un verbo, es decir, controlar – regular; establecer o implementar una política que provea control.<sup>7</sup>

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

Cada uno en una organización tiene alguna responsabilidad referida al control interno. La dirección es, sin embargo, responsable por el sistema de control interno de la entidad. El gerente general es en última instancia el responsable y debe asumir la “propiedad” del sistema de control.

Los gerentes financieros y contables son determinantes de la forma como la dirección ejerce el control, aunque todo el personal gerencial desempeñe importantes roles y debe responder por el control de las actividades de sus unidades. De similar manera los auditores internos contribuyen a la eficacia continuada del sistema de control interno pero no tienen la principal responsabilidad de establecerlo o mantenerlo.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> informe COSO report I

<sup>8</sup> riie.com.pe/?a=31226

El directorio y su comité de auditoría proveen importante vigilancia sobre el sistema de control interno. Numerosas partes externas como los auditores externos, suelen contribuir al logro de los objetivos de la entidad y proveen información útil, para efectuar control interno. Sin embargo, no son responsables de la eficacia del sistema de control interno de la organización, ni forman parte de dicho sistema.

El Control Interno por lo tanto no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad pública, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización pública, asistiendo a la dirección de manera constante, en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas se refiere.

De acuerdo con el informe COSO I el Control Interno “es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías”:

- ❖ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ❖ Confiabilidad en la elaboración de la información contable
- ❖ Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables

De ésta definición es importante destacar los siguientes aspectos:

- a. Al ser el control interno un proceso, puede éste ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo, razón por la cual debe estar integrado a los procesos operativos del negocio y no ser un agregado a los mismos.

- b. El control interno ya no es de exclusiva responsabilidad de ningún evaluador externo al proceso operativo en sí, como por ejemplo a un Auditor Interno, como siempre se suponía, si no que todos los integrantes de la organización son responsables del control interno.
- c. Se debe tener en cuenta que el control interno sólo puede proporcionar un grado razonable de seguridad en cuanto al logro de los objetivos fijados, ya que la seguridad absoluta no existe en este sentido, porque pueden tomarse decisiones erróneas o producirse acuerdos entre personas que vulneren el sistema de control interno por más fuerte que éste sea.<sup>9</sup>

## **5.2. Control interno eficaz**

El control interno puede ser juzgado eficaz en cada una de las tres categorías respectivamente, si el directorio y la dirección tienen seguridad razonable que:

- ❖ Comprenden en que grado los objetivos de las operaciones de la entidad están siendo logrados.
- ❖ Los estados contables publicados están siendo preparados confiablemente y.
- ❖ Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones<sup>10</sup>.

## **5.3 Limitaciones de un sistema de control interno**

El concepto “Seguridad Razonable” está relacionado con el reconocimiento explícito de la existencia de limitaciones inherentes del Control Interno.

---

<sup>9</sup> Informe Coso Report.

<sup>10</sup> Informe Coso Report.

En el desempeño de los controles pueden cometerse errores como resultado de interpretaciones erróneas de instrucciones, errores de juicio, descuido, distracción y fatiga.

Las actividades de control dependientes de la separación de funciones, pueden ser burladas por colusión entre empleados, es decir, ponerse de acuerdo para dañar a terceros.

La extensión de los controles adoptados en una organización también está limitada por consideraciones de costo, por lo tanto, no es factible establecer controles que proporcionan protección absoluta del fraude y del desperdicio, sino establecer los controles que garanticen una seguridad razonable desde el punto de vista de los costos que son inherentes a todos los sistemas de control interno, como por ejemplo: las opiniones en que se basan las decisiones pueden ser erróneas, los encargados de establecer controles tienen que analizar su relación costo/beneficio, etc. Además los controles pueden evadirse si dos o más trabajadores se lo proponen. También la Administración podría hacer caso omiso del sistema de control interno.<sup>11</sup>

#### **5.4. Componentes del Control Interno**

El control consta de ocho componentes interrelacionados que se derivan de la forma cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes son:

La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir, afectaran a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la empresa para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito.

---

<sup>11</sup> [http://www.wikilearning.com/monografia/del\\_control\\_interno\\_a\\_la\\_economia\\_empresarial/limitaciones\\_del\\_control\\_interno/](http://www.wikilearning.com/monografia/del_control_interno_a_la_economia_empresarial/limitaciones_del_control_interno/)  
12649-10

Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos.

#### **5.4.1. Ambiente de control**

El ambiente interno o de control según el informe COSO abarca el talento de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados.

#### **5.4.2. Establecimiento de objetivos**

Los objetivos se fijan a escalas estratégica, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tienen que estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma.

### **5.4.3. Identificación de eventos**

Dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades, en el contexto del ámbito global de la organización.

### **5.4.4. Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva-probabilidad e impacto- y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

### **5.4.5. Respuesta a los riesgos**

Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo, así como los costos y beneficios, y selecciona aquella que situó el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidas. La dirección identifica cualquier oportunidad que pueda existir y asume una perspectiva del riesgo globalmente para la entidad o bien una perspectiva de la carrera de riesgos, determinando si el riesgo global concuerda con el riesgo aceptado por la entidad.

#### **5.4.6. Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades –tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones.

#### **5.4.7. Información y comunicación**

La información pertinente se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Los sistemas de información usan datos generados internamente y otras entradas de fuentes externas y sus salidas informativas facilitan la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas relativas a los objetivos. También existe una comunicación eficaz fluyendo en todas direcciones dentro de la organización.

Todo el personal recibe un mensaje claro desde la alta dirección de que deben considerar seriamente las responsabilidades de gestión de los riesgos corporativos. Las personas entienden su papel en dicha gestión y como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Asimismo, deben tener unos medios para comunicar hacia arriba la información significativa. También debe haber una comunicación eficaz con terceros, tales como los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

#### **5.4.8. Supervisión**

La gestión de riesgos corporativos se supervisa- revisando la presencia y funcionamiento de sus componentes a lo largo del tiempo, lo que se lleva a cabo mediante actividades permanentes de supervisión, evaluaciones independientes o una combinación de ambas técnicas. Durante el transcurso normal de las actividades de gestión, tiene lugar una supervisión permanente. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientes dependerá fundamentalmente de la evaluación de riesgos y la eficacia de los procedimientos de supervisión permanente. Las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración.

En general los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos colocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover con el apoyo decidido de la Gerencia, su reforzamiento e implantación.

Se concluye que si un sistema de control interno tiene instalados y funcionando los cinco elementos mencionados, es eficaz.

Los objetivos del control interno de acuerdo al informe COSO son básicamente dos:

- ❖ Detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos por la empresa y de limitar las sorpresas y fomentar la eficiencia.
- ❖ Reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.<sup>12</sup>

### **5.5. Fuentes de información adecuada para la evaluación del control interno**

- Graficas de organización (organigrama) que muestren líneas de autoridad y separación de responsabilidades.
- Plan de cuentas que indique la finalidad y el uso de cada cuenta.
  
- Manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones.
- Manual de funciones que detalle las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados
- Entrevistas con personal directivo y empleados clave.
- Informes de auditoría externa, interna o revisoría fiscal
- Registros contables, documentos, balances, informes estadísticos, conciliaciones, etc.
- Observación personal.
- Actas de asamblea, junta directiva, comités, etc.
- Estatutos.

---

<sup>12</sup> informe coso report

## **5.6. Evaluación del control interno por el método de cuestionarios**

El cuestionario de control interno se basa en la existencia de ciertos procedimientos de uso general en las organizaciones para lograr un adecuado funcionamiento.

Este método consiste en convertir en preguntas toda la norma de control interno, de tal manera que una respuesta afirmativa indique la existencia y observación de la norma y una respuesta negativa, indique la ausencia o incumplimiento.

Toda respuesta negativa será evaluada por el auditor. Considerando su efecto sobre la confiabilidad de la información y el alcance de los procedimientos de auditoría por aplicar.

Estos cuestionarios se elaboran para cada una de las cuentas o áreas por evaluar. El auditor debe considerar los siguientes aspectos cuando utilice el método de cuestionarios:

- No copiar cada año el cuestionario ni agregar las mismas respuestas del año anterior sin hacer evaluación alguna.
- No contestar mecánicamente el cuestionario.
- Tomarlo como un medio y no como un fin, es decir, que en las áreas donde se detecte la deficiencia del control se amplíe el alcance de los procedimientos de auditoría.

Luego de completar el cuestionario, el auditor debe dejar constancia de que procedimientos de auditoría se deben ampliar como consecuencia del hallazgo de una debilidad del control interno.

## **5.7. Metodología para el uso de cuestionarios en la evaluación del control interno.**

El auditor es el responsable de obtener personalmente la información necesaria para la evaluación del control interno de acuerdo con las preguntas del cuestionario previamente elaborado.

En ningún caso los empleados de la empresa o del área auditada deben firmar el cuestionario o conocerlo salvo a través de las preguntas que se les formulen.

Para el uso de los cuestionarios de deben tener en cuenta los siguientes pasos:

- Entrevistas a los auditores con los empleados responsables de la entidad o del área por auditar.
- Diligenciamiento del formulario en presencia de quien está respondiendo las preguntas
- Inclusión de preguntas adicionales, de ser necesario, durante el trabajo de campo.
- Determinar durante el curso de las entrevistas si las preguntas son correctas; en caso negativo, hacer las correcciones en forma inmediata.
- Determinar la incidencia del estado del control interno en el alcance del examen y su relación con el programa de auditoría.

## **5.8. Importancia de la evaluación del control interno para el auditor**

La evaluación del control interno ayuda a determinar el alcance de los procedimientos de auditoría, necesarios para desarrollar el examen previsto.

La evaluación adecuada de un sistema de control interno requiere conocimientos y comprensión de los procedimientos y métodos prescritos y un grado razonable de seguridad de que se están llevando a cabo en la forma como se planearon. El grado de confianza que deposita el auditor en el sistema de control interno le sirve para determinar la intensidad (alcance), con que se aplicaran los procedimientos de auditoría.

La necesidad de la evaluación del sistema de control interno por parte del auditor se fundamenta en el contenido de la segunda norma de auditoría relativa a la ejecución de trabajo, que se examina mediante cuestionarios preparados con anticipación, y flujogramas a partir de las normas y principios básicos establecidos en la organización. Los resultados de la evaluación deberán ser debidamente analizados para establecer el grado de confianza que se va a depositar y determinar la extensión y el alcance de los procedimientos de auditoría por aplicar.<sup>13</sup>

## **5.9. Flujograma o diagrama de flujo**

Consiste en representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> auditoría y control interno Gustavo Cepeda

<sup>14</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo)

## **6. Tipos de Controles**

Existen diferentes tipos de controles dentro de los cuales podemos encontrar el control gerencial, contable, administrativo u operativo, administrativo de gestión, presupuestario y de informática.

La gerencia de la administración es responsable de este tipo de controles.

### **6.1. Control gerencial**

Esta orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización. Los elementos propios del control gerencial interno son:

- ❖ definición clara y precisa de metas, objetivos y valores
- ❖ sistemas de administración participativa
- ❖ comunicaciones abiertas
- ❖ motivación

### **6.2. Control contable**

Comprende tanto las normas y procedimientos contables establecidos como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver o están relacionados directamente con la protección de los bienes y fondos y la confiabilidad de los registros contables, presupuestales y financieros de las organizaciones.

Los objetivos del control contable interno son:

- ❖ La integridad de la información: que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.

- ❖ El mantenimiento de la información: que los registros contables, una vez asentadas todas las operaciones, siguen reflejando los resultados y la situación financiera del negocio
- ❖ La seguridad física: que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento este restringido al persona autorizado.

Los elementos del control contable interno son:

- ❖ Definición de autoridad y responsabilidad
- ❖ Segregación de deberes
- ❖ Establecimiento de comprobaciones internas y pruebas independientes
- ❖ Uso de procedimientos de auditoria interna.

### **6.3 Control interno administrativo u operativo**

Esta orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones.

El control interno administrativo debe incluir controles tales como análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad.

Los elementos de control interno son:

- ❖ Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- ❖ Clara definición de funciones y responsabilidades
- ❖ Un mecanismo de comprobación interna

- ❖ Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes despilfarros, abusos, errores e irregularidades
- ❖ El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoria interna a cargo de la responsabilidad de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, practicas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para niveles de dirección y administración
- ❖ La disposición de los controles anteriores de tal manera que lo estimulen y obtengan una completa y continua participación de los recursos humanos de las entidades y de sus habilidades específicas.

Otro tipo de control es el operativo de gestión, orientado a procesos y tareas ya ejecutados. Se trata de procedimientos diseñados para tener un control permanente sobre los procesos con el fin de velar por el mantenimiento de ciertos Standard de desempeño y calidad que sirvan como base de comparación con lo presupuestado.

Comprende el conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización.

El control de gestión debe incluir el fomento de los principios de economía, eficiencia y eficacia en todas las actividades para producir el máximo de utilidades bienes y servicios.

Los elementos del control operativo de gestión son:

- ❖ Fijación de estándares de trabajo de acuerdo con la actividad
- ❖ Fijación de indicadores de gestión
- ❖ Un sistema de evaluación de resultados y de análisis de de desviaciones

- ❖ Planificación estratégica de elementos funcionales de la organización mediante un sistema que provea mecanismos de control De las operaciones a corto, mediano y largo plazo
- ❖ Estudios de productividad y eficiencia operacionales y administrativos
- ❖ Normas de calidad y rendimiento claramente definidas y comunicadas a los funcionarios
- ❖ Un sistema de informes para los niveles de la administración y los niveles de operación basado en los datos de los registros y documentos contables y presupuéstales, diseñado para presentar un resumen informativo de las operaciones, así como para informar a la administración los factores favorables y adverso.

#### **6.4. El control presupuestario**

Es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos. Como uno de los objetivos prioritarios de las empresas es alcanzar determinada rentabilidad, la eficiencia de la gestión, en relación con las desviaciones hacia esa rentabilidad se puede controlar recurriendo al control presupuestario.

El control presupuestario consiste en confrontar periódicamente el presupuesto frente a los resultados reales del periodo, centro por centro, con el fin de poner en evidencia las desviaciones

Para poder realizar su misión comparativa analítica, el control presupuestario supone la distribución de ingresos y gastos por centros de costo, registrados por la contabilidad general y la fijación de estándares

Este reparto lo realiza la contabilidad analítica que constituye así el instrumento esencial de control presupuestario, los elementos del control presupuestario son:

- Un presupuesto
- Una constatación de las realizaciones
- Un aviso de las desviaciones producidas.

El control de informática esta orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control; su objetivo será mantener controles automáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones. Los elementos del control de informática son:

- Definición clara y precisa de las transacciones que se han de sistematizar
- Fijación de diferentes niveles de acceso a la información.<sup>15</sup>

## 7. Concepto de Riesgo

El término "riesgo" es un concepto cuyo significado es del dominio común; sin embargo, para mejor precisión, se exponen algunas definiciones:

De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, "riesgo" significa **"contingencia o proximidad de un daño"**.

La declaración No. 9 sobre las normas para la práctica profesional de la auditoría interna (SIAS 9), emitida por el Instituto Americano de Auditores Internos, señala al riesgo, como **"la posibilidad de que un evento o acción pueda afectar en forma adversa a la organización"**.<sup>16</sup>

Riesgo es el potencial de resultados negativos, la generalidad de las empresas pueden verse expuestas a diversos tipos de riesgos que pueden resumirse en los siguientes:

---

<sup>15</sup> auditoría y control interno Gustavo Cepeda

<sup>16</sup> SIAS 9

- ❖ Contabilidad errónea o inapropiada.
- ❖ Pérdida o destrucción de activos fijos o recursos financieros.
- ❖ Costos excesivos/Ingresos deficientes.
- ❖ Sanciones legales.
- ❖ Fraude o robo.
- ❖ Decisiones erróneas de la gerencia.
- ❖ Interrupción del negocio. Deficiencias en el logro de objetivos y metas.
- ❖ Desventaja ante la competencia. Desprestigio de imagen.

De acuerdo con la lista anterior se puede decir que los riesgos son fácilmente identificables, sin embargo, las causas que propician su aparición pueden ser múltiples y de índole muy diversa. Una misma causa puede generar más de un tipo de riesgo. Los riesgos no se originan por la falta de controles, estos existen por sí mismos y se presentan cuando son causados. Los controles se establecen para reducir o evitar las causas.

Al planear la auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo de distorsión material que el fraude o error pueda producir en los estados financieros, y debería indagar ante la gerencia si existen fraudes o errores significativos que hayan sido descubiertos. A nivel de saldo de cuenta o tipo de transacción, el riesgo de auditoría consiste en : (a) el riesgo (compuesto por el riesgo inherente y riesgo de control) que el saldo de cuenta o tipo de transacción y afirmaciones relacionadas contenga error, el cual podría ser significativo en los estados financieros cuando sea agregado al error de otros saldos de cuentas o tipos de transacción, y (b) el riesgo (riesgo de detección) que el auditor no detecte aquel error. La discusión que sigue describe el riesgo de auditoría en términos de tres tipos de riesgos. La manera en que el auditor considera y combina estos tipos de riesgos, involucra juicio profesional y depende de su enfoque de auditoría.

## **7.1. Riesgo Inherente**

Es la susceptibilidad de que una afirmación de los estados financieros contenga un error significativo asumiendo que no hay políticas y procedimientos del sistema de control interno relacionados. El riesgo de tal error es mayor para algunas afirmaciones y saldos de cuenta o tipos de transacciones relacionadas que para otros. Por ejemplo, los cálculos complejos tienen mayor probabilidad de ser mal determinados que los cálculos simples. El dinero efectivo es más susceptible de ser robado que una existencia de carbón. Las cuentas que contienen montos derivados de estimaciones contables poseen riesgos mayores que las cuentas que contienen información derivadas de procesos rutinarios o no rutinarios. Los factores externos también influyen en el riesgo inherente. Por ejemplo, el desarrollo tecnológico podría hacer que un producto en particular, se transforme en obsoleto haciendo, por ello, que las existencias sean más susceptibles de ser sobrevaluadas. Adicionalmente a aquellos factores que son característicos a un saldo de cuenta o tipo de transacción específico, existen otros que se relacionan con varios o con todos los saldos de cuenta o tipos de transacción, que pueden influir en el riesgo inherente relacionado con una afirmación de un saldo de cuenta o tipo de transacción específico. Estos últimos factores incluyen, por ejemplo, la falta de capital de trabajo para continuar las operaciones o una industria en declinación caracterizada por una gran cantidad de fracasos comerciales.

## **7.2. Riesgo de Control**

Es el riesgo que un error significativo que podría existir en una afirmación de los estados financieros, no sea prevenido o detectado en forma oportuna por las políticas o procedimientos del sistema de control interno

Tal riesgo es una función de la efectividad del diseño y operación de las políticas o procedimientos del sistema de control interno en lograr los objetivos

generales de dicho sistema de control. No obstante, dada las limitaciones inherentes de cualquier sistema de control interno, siempre existirá algún riesgo de control.

### **7.3. Riesgo de Detección**

Es el riesgo que el auditor no detecte un error material en una afirmación de los estados financieros. El riesgo de detección es una función de la efectividad de un procedimiento de auditoría y de su aplicación por parte del auditor. Esto se origina en parte por las incertidumbres que existen cuando el auditor no examina el 100% del saldo de una cuenta o tipo de transacción y, en parte, de otras incertidumbres que existen aún si el auditor llegase a examinar el 100% del saldo de cuenta o tipo de transacción. Tales otras incertidumbres se originan por que un auditor podría seleccionar un procedimiento de auditoría inapropiado, aplicar mal un procedimiento de auditoría o mal interpretar los resultados de la auditoría. Estas otras incertidumbres pueden ser reducidas a un nivel insignificante a través de una adecuada planificación y supervisión y con una conducción de la práctica de auditoría de la firma en conformidad con estándares de control de calidad apropiados. Procedimientos a seguir cuando hay indicios de que existe Fraude o Error:

- El auditor debería considerar el efecto potencial sobre los estados financieros.

Si el auditor cree que dicho fraude o error podría tener un efecto de importancia sobre los estados financieros, el auditor debería desarrollar los procedimientos modificados o adicionados apropiados.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> N.A.G.A. 312

## **8. Errores internos:**

**8.1. Errores de Principio:** Estos son simplemente producto de una equivocación en la imputación de una cuenta, y obedece a falta de cuidado o de suficientes conocimientos contables de parte del funcionario que registra la transacción.

**8.2. Errores de Omisión:** Consiste en no hacer un asiento en los libros contables que debiera hacerse, por ello es detectado posteriormente, revisando los documentos originales de la transacción. En este caso se procede a contabilizar el asiento omitido, dejando constancia en la glosa la fecha inicial en la que debió haberse contabilizado.

**8.3. Errores aritméticos:** Son aquellos que se producen por registrar equivocadamente los valores de las operaciones.

**8.4. Errores de Comprensión:** Son aquellos que ocurren por una mala interpretación en la anotación contable de alguna operación o simplemente por falta de conocimientos por quien lo realiza.

Estos errores pueden ser no intencionales e intencionales siendo estos últimos conocidos como:

**9. Fraude:** Del latín Graus, fraudes. Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Acto tendiente a eludir una disposición legal en perjuicio del estado o de quien se comete.

Podemos afirmar que es un engaño hacia un tercero, abuso de confianza, dolo, simulación, etc.

El término "fraude" se refiere al acto intencional de la Administración, personal o terceros, que da como resultado una representación equivocada de los estados financieros, pudiendo implicar:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- Malversación de activos.
- Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos.
- Registro de transacciones sin sustancia o respaldo.
- Mala aplicación de políticas contables.

### **9.1. Tipos de fraude:**

Se considera que hay dos tipos de fraudes el primero de ellos se realiza con la intención financiera clara de malversación de activos de la empresa.

El segundo tipo de fraude, es la presentación de información financiera fraudulenta como acto intencionado encaminado a alterar las cuentas anuales.

**A.** Fraudes internos son aquellos organizados por una o varias personas dentro de una institución, con el fin de obtener un beneficio propio.

**B.** Fraudes externos son aquellos que se efectúan por una o varias personas para obtener un beneficio, utilizando fuentes externas como son: bancos, clientes, proveedores , etc.

Por lo general una de las características principales de los fraudes o errores se producen en las áreas denominadas como críticas o riesgosas, como lo es el ciclo de ventas de una entidad.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> <http://www.monografias.com/trabajos15/auditoria-interna/auditoria-interna.shtml>

La asociación de examinadores de fraude certificados (ACFE por sus siglas en inglés) creó la clasificación de fraudes ocupacionales (uniform Occupational Fraud Classification ) mejor conocida como el “árbol del fraude”, donde se establece que existen tres grandes tipos o familias de fraudes:

1.- Malversación de activos: incluye el robo o mal uso de activos de la empresa y se divide en malversación de efectivo, inventario o de algún otro activo.

2.- Corrupción o colusión: se manifiesta principalmente mediante sobornos o conflictos de interés y consiste en la utilización de funciones o atribuciones para beneficio propio, económico o de otra índole.

3.- Manipulación de estados financieros: Probablemente, es el menos común de los tipos de fraude ocupacional, pero cuando ocurre, es el que puede causar el mayor impacto. La manipulación de estados financieros se manifiesta sobreestimando activos o subestimando pasivos.

## **10. El Ciclo de Ventas**

Cubre el proceso de negocio necesario para crear una cotización para un cliente potencial, administración de una orden, facturación y recepción del efectivo. La funcionalidad se encuentra altamente integrada con la Cadena Gerencial de Abastecimiento y la Administración del Cliente. En los sistemas tradicionales, se encontrará estos módulos (documentos) como ordenes de venta y cuentas por cobrar.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> <http://www.ofbconsulting.com/index.php?ventas>)

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El sistema de control interno es un conjunto de métodos y procedimientos que adoptan las entidades para salvaguardar sus recursos, verificar la veracidad de la información financiera, promover la eficiencia y eficacia de la operación y el cumplimiento de las políticas establecidas.

El control interno y la revisión interna contable son medidas preventivas contra el fraude, por el contrario, si este carece de eficacia no tendrá la capacidad de detectar oportunamente aquellas debilidades que puedan llevar a errores o fraudes.<sup>20</sup>

La gran mayoría de los fraudes ocurren por fallas en los elementos de control como lo es la rotación excesiva de empleados, ausencia de vacaciones, políticas inequitativas, desconocimiento de las reglas de disciplina, falta de segregación de funciones, entre otras.<sup>21</sup>

Es por esto, que surge la siguiente interrogante: Si el control interno relacionado al ciclo de ventas de una empresa fuese deficiente o no se cumpliera en su totalidad, ¿podría esto traer como consecuencia un error o fraude que afectara el funcionamiento normal de la empresa alterando en el futuro sus estados financieros?

La presente tesis se desarrollará en base a un análisis de las posibles debilidades del sistema de control interno o las áreas de riesgo denominadas como críticas, en este caso el ciclo de ventas a constructoras de una entidad cuya actividad principal es la producción y comercialización de determinados artículos de decoración del hogar en la cual podrían existir las circunstancias o el ambiente preciso para la generación de fraudes.

---

<sup>20</sup> Auditoría interna y control de los sistemas internos. Autor: Leoncio Urra Colina.

<sup>21</sup> Auditoría principios y procedimiento. Autor: Arthur Colmes. Tomo I

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar las posibles debilidades del sistema de control interno en el ciclo de ventas que puedan llevar a la generación de fraudes.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

- Describir las operaciones del sistema de control interno relacionado con el ciclo de ventas a empresas constructoras identificando aquellas debilidades que puedan conducir a un fraude.
- Determinar el riesgo existente en cada debilidad del sistema de control interno de la entidad en estudio.
- Sugerir recomendaciones a objeto de mejorar el sistema de control interno de la empresa en estudio.

## **ETAPAS DE LA METODOLOGIA**

### **Etapa 1:** Recopilación de Antecedentes

**1.1.** Revisión bibliográfica existente sobre: control interno, fraudes, auditoría, Ciclo de ventas.

**1.2.** Revisión bibliográfica en páginas Web relacionadas con el tema de investigación.

### **Etapa 2:** Diagnóstico Organizacional

Empresa en estudio

**2.1.** Recopilación de información relacionada con las operaciones de la empresa en el ciclo de ventas a empresas constructoras.

**2.1.1.** Solicitar al personal involucrado en ciclo de ventas a empresas constructoras que describa las funciones que cada uno realiza.

**2.1.2.** Pedir organigrama de la empresa, para ver ubicación del personal de ventas a empresas constructoras.

**2.2** Confeccionar un diagrama de flujo, utilizando signos convencionales que permitan visualizar con facilidad la totalidad del sistema o proceso.

**Etapa 3:** Diseño y Aplicación de cuestionario de control interno como Instrumento de evaluación.

**3.1.** Validación del cuestionario a juicio de un experto.

**3.2.** Entrega de Cuestionario de control interno a: personal encargado y administrativo de ventas a empresas constructoras.

**Etapa 4:** Análisis de los resultados

**4.1.** Tabular los resultados del cuestionario de control interno

**4.2.** Evaluar la información obtenida del cuestionario de control interno y flujograma, distinguiendo (e interpretando) un simple procedimiento de una actividad de control.

**4.3.** Identificar las debilidades de control interno del ciclo de ventas a empresas constructoras.

**4.4.** Sugerir y recomendar soluciones respecto a la debilidad de control identificada y su riesgo asociado, a través de informe de control interno presentado a la administración de la empresa en estudio.

## **DESCRIPCION DE LA EMPRESA EN ESTUDIO**

La presente tesis fue desarrollada en base al análisis del control interno del ciclo de ventas a empresas constructoras de una entidad ubicada en la quinta región.

La entidad fue establecida en Chile cuando la firma Importadora XX Hnos. y Cía. Establecida en 1929, inicia sus actividades en el rubro de artículos de decoración de hogar. Desde entonces ha desarrollado este rubro en el país, con un claro posicionamiento en la calidad y seriedad comercial. Hoy, con más de 170 personas trabajando en 5000 M2 de instalaciones, empresa XX contribuye activamente en el embellecimiento y desarrollo de Chile.

Un producto, una marca, los artículos de la entidad han ganado un gran prestigio en Chile y en el extranjero, debido al uso de materiales y maquinarias adecuados para un alto standard de calidad.

Conocedor de este oficio, su equipo humano siempre busca nuevos diseños y procesos que respondan mejor y mas exactamente a las expectativas de los clientes.

La entidad también significa la mayor red integral de decoración en Chile. En sus locales se encuentra de todo para proyectos de decoración de interiores con la asesoría experta de su personal.

Está presente también en los grandes proyectos de arquitectura, la filosofía es ser un socio confiable para las terminaciones interiores de las obras, ofreciendo servicio oportuno y responsable a las principales firmas del país.

## **DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL**

Una de las fuentes de información considerada adecuada para el análisis del ciclo de ventas a empresas constructoras es un manual de funciones, donde cada uno de los empleados define las funciones que realiza.

Para el caso de la empresa en estudio se entenderá por:

- Cargo: nombre que identifique la actividad que realiza el empleado.
- Dependencia: de que cargo depende
- Descripción de funciones: enumeración de las tareas o funciones que se realizan en el cargo en forma específica para determinar niveles de actividad y responsabilidad.
- Experiencia: antigüedad laboral en la empresa en estudio.
- Educación: perfil profesional

Con la información obtenida se procede a definir la descripción de funciones por cargo:

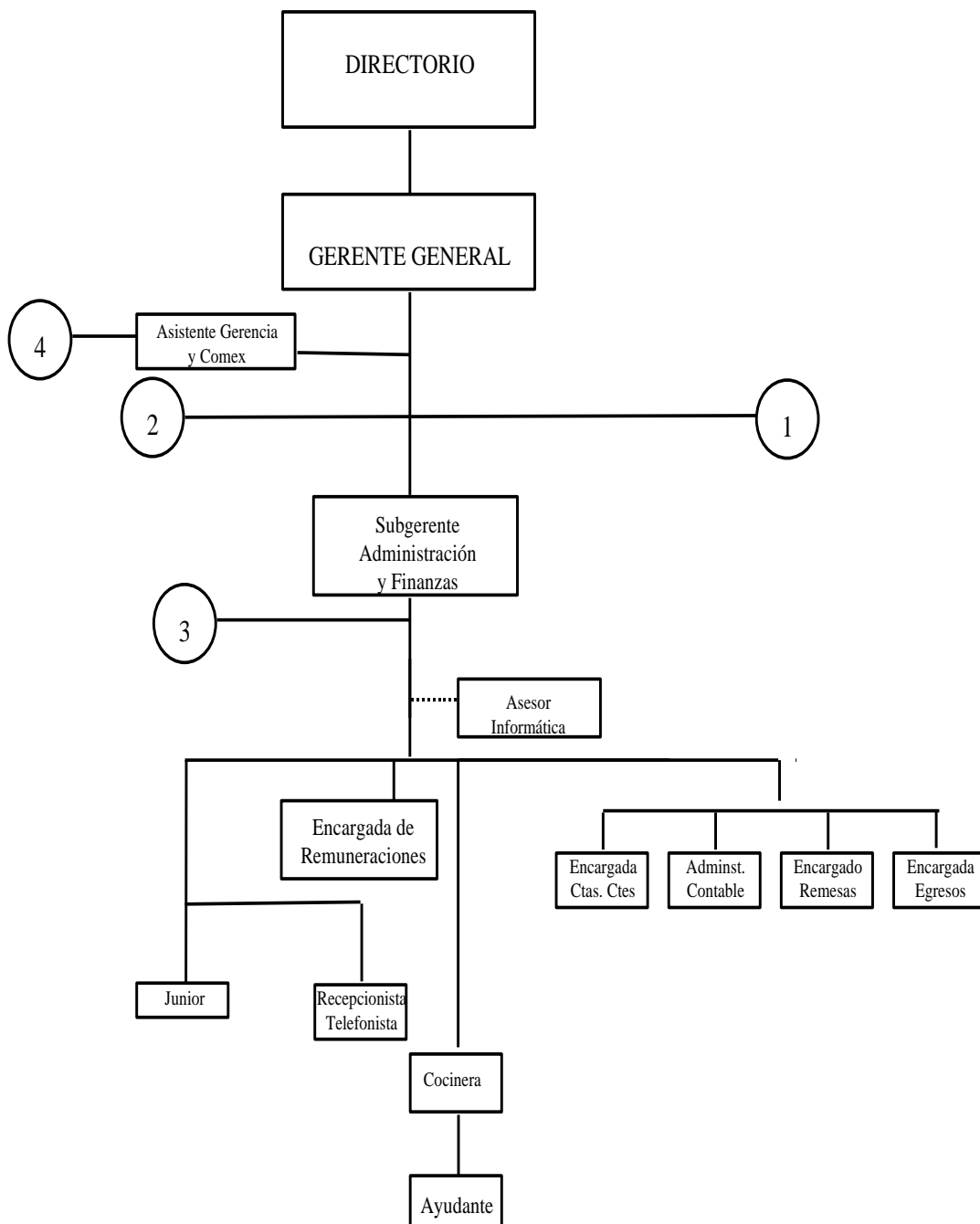
<b>EMPRESA EN ESTUDIO</b>		<b>MANUAL DE FUNCIONAMIENTO</b>	
<b>Identificación</b>			
<b>Cargo</b>		<b>Relación y dependencia</b>	
Nombre del Cargo:	Jefa de Contabilidad	Departamento: Contabilidad Jefe Inmediato: Gerente General	
Fecha Elaboración:			
<b>Descripción de Funciones</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta corriente proveedores</li> <li>- Finanzas (flujo de caja)</li> <li>- Conciliación bancaria</li> <li>- Ingreso de factura de compra</li> <li>- Determinación de IVA</li> <li>- Aceptación, ingreso a flujo, contabilización y pago de letras.</li> </ul>			
<b>Requisitos</b>			
<b>Educación</b>		<b>Experiencia</b>	
Egresada Contador Publico Auditor		Un año en la empresa en estudio.	

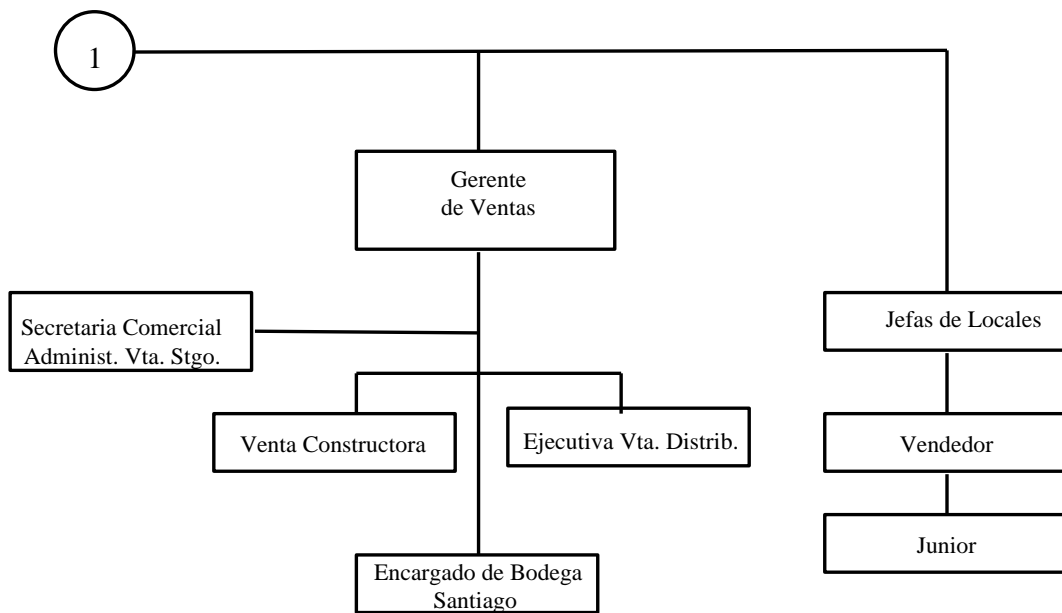
EMPRESA EN ESTUDIO	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO
<b>Identificación</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Relación y dependencia</b>
Nombre del Cargo: Encargada de cobranzas Fecha Elaboración: 25/05/2007	Departamento: Contabilidad. Jefe Inmediato: Jefa de Contabilidad
<b>Descripción de Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cobranza general de la fabrica</li> <li>-Autorizar créditos a empresas constructoras</li> <li>-Encargada de hacer y contabilizar el factoring</li> <li>-Contabilizar tarjetas de crédito y debito</li> <li>-Ingresar pagos al sistema</li> <li>-Contabilizar depósitos(fabricas)</li> <li>-Encargada de las notas de crédito</li> <li>-Encargada de cambio de precios y códigos</li> </ul>	
<b>Requisitos</b>	
Educación	Experiencia
Nivel Técnico Superior	11 años en empresa en estudio

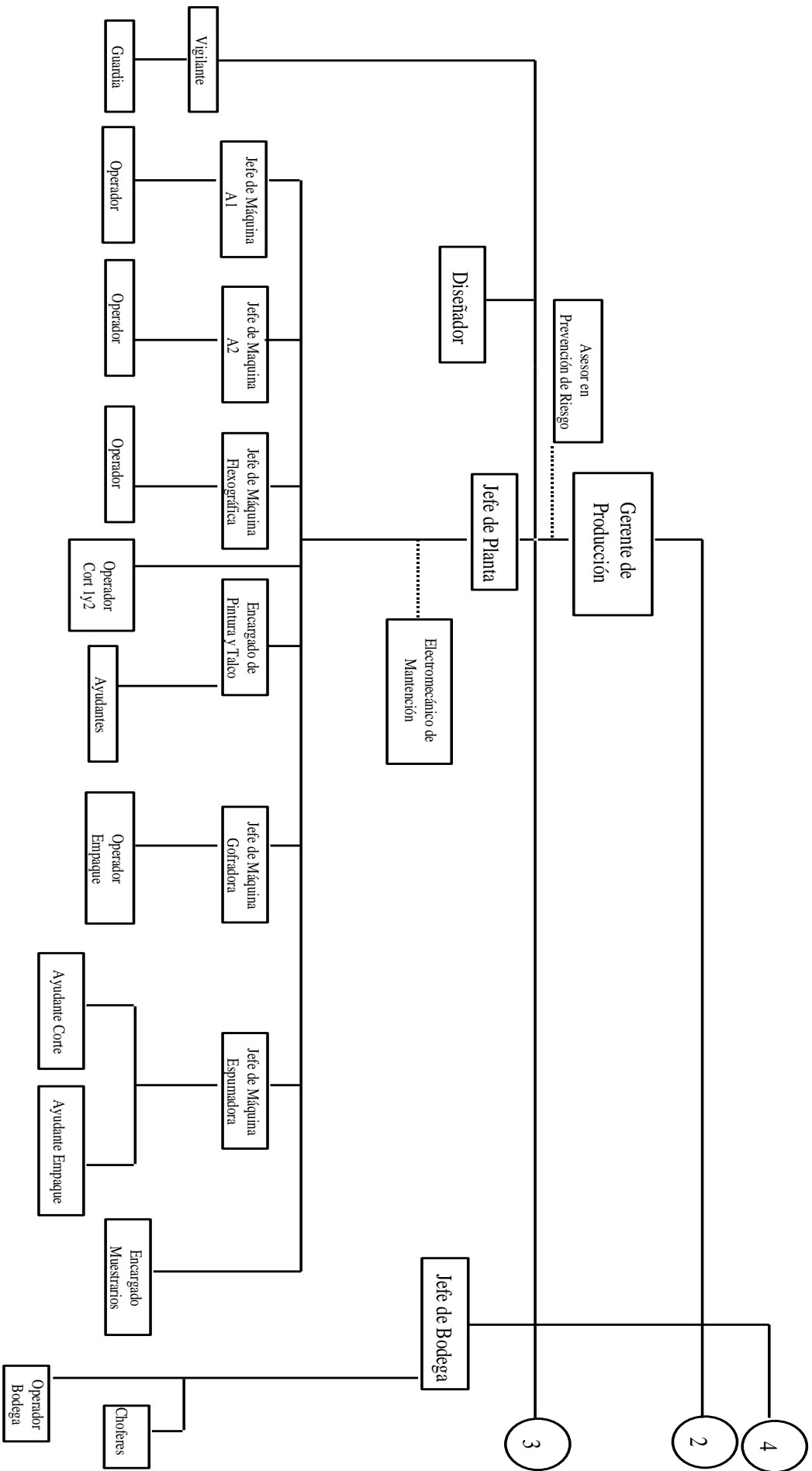
EMPRESA EN ESTUDIO	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO
<b>Identificación</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Relación y dependencia</b>
Nombre del Cargo: Jefe de Bodega Fecha Elaboración: 25/05/2007	Departamento: Contabilidad. Jefe Inmediato: Jefe de Producción
<b>Descripción de Funciones</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración de bodega.</li> <li>- Preparación de exportaciones.</li> <li>- Distribución y logística sucursal</li> <li>- Facturación.</li> <li>- Adquisición de materias primas.</li> <li>- Control de existencias en bodega- materias primas.</li> <li>- Transportes.</li> </ul>	
<b>Requisitos</b>	
<b>Educación</b>	<b>Experiencia</b>
Nivel Técnico Superior	11 años en empresa en estudio

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para determinar la jerarquía, niveles de autoridad, responsabilidad y segregación de funciones se presenta el organigrama de la empresa en estudio el cual se encuentra en un proceso de reestructuración.







## **CICLO DE VENTAS A EMPRESAS CONSTRUCTORAS**

La venta puede ser realizada a empresas constructoras que ya han sido captadas como clientes, es decir, a las cuales se han vendido anteriormente los productos fabricados y comercializados por la empresa, o puede ser realizada a empresas constructoras que no tienen esa calidad, es decir, nuevo cliente.

Si se trata de un nuevo cliente, el proceso comienza cuando el vendedor (Santiago) realiza la promoción del producto a la empresa constructora para obtener la captación del cliente, si lo anterior concluye exitosamente el vendedor procede a confeccionar e ingresar al sistema una nota de venta (menú de ventas). Esta nota de venta, la cual significa una pre-aprobación del crédito, es enviada al departamento de Créditos y Cobranzas de la casa matriz ubicada en la quinta región (Quilpué) donde se realiza un análisis del cliente, para lo cual la encargada de cobranzas requiere de cierta documentación: los últimos doce formularios de IVA, declaración de renta, balance general y estado de resultado, además se analiza su comportamiento financiero (DICOM).

Si el cliente no cumple con los requisitos el crédito no es aprobado de lo contrario, la aprobación final del crédito esta bajo visto bueno del gerente general.

Si se trata de un cliente al cual anteriormente ya se ha concedido un crédito, este realiza la petición en cualquier sala de ventas ubicada en la ciudad de Santiago donde se confecciona la nota de venta enviándola al departamento de Créditos y Cobranzas para analizar su situación, donde en el caso de mantener deudas, se procede a cancelar automáticamente el crédito.

La nota de venta es enviada al departamento de producción para establecer la programación de los despachos.

Luego esta nota de venta es rescatada en el sistema por el jefe de bodega para proceder a la fabricación del producto. Una vez que el pedido ha sido fabricado y las existencias están listas para ser despachadas, se necesita la aprobación del jefe de bodega quien coteja que los productos que van a ser retirados por medio de guía de despacho correspondan a aquellos especificados en la nota de venta. Posteriormente procede a emitir la factura de venta por medio del rescate de la nota de venta, que va a la empresa constructora verificando con créditos y cobranzas las condiciones de la venta, quedando original y tercera copia para el cliente, segunda copia para la empresa en estudio y cuarta copia para cobro ejecutivo.

La mercadería es despachada en forma parcelada con su respectiva guía de despacho, la cual es enviada a la obra en construcción, quedando original y tercera copia para el cliente, segunda copia para la empresa en estudio (en forma correlativa) y cuarta copia para cobro ejecutivo

La guía de despacho y la factura son ingresadas al sistema manager ERP en el menú de ventas por el encargado de bodega, quedando copia de estos en esta sección de la empresa.

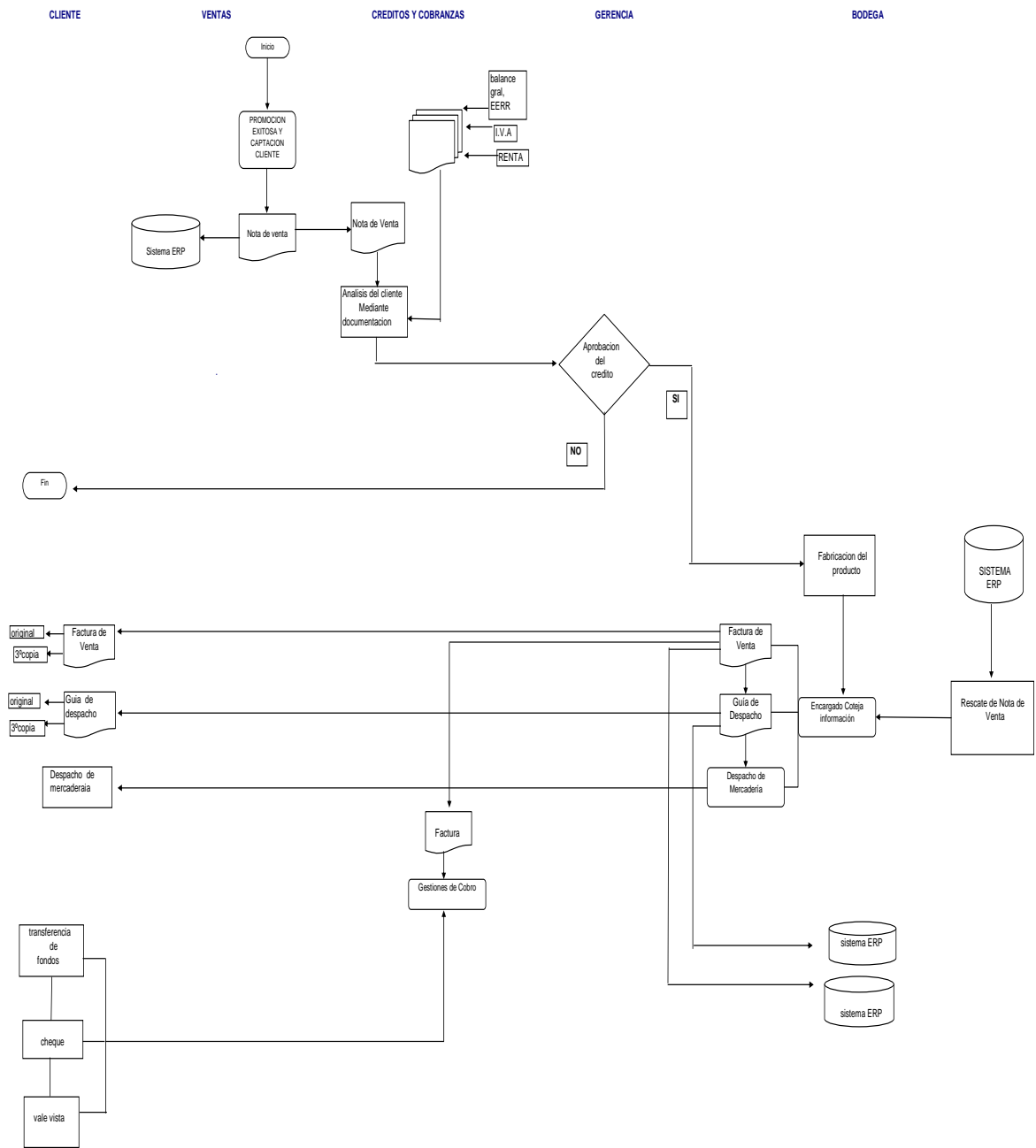
Las gestiones del cobro de la factura realizadas por la encargada de cobranzas se realizan de tres formas:

- 1.- Traspaso de Fondos
- 2.- Cheque
- 3.- Vale Vista

Cuando el pago es realizado con cheque, el cliente envía fax con toda la información necesaria para que la encargada pueda rebajar lo abonado en la factura que corresponda, quedando este pago reflejado en el sistema dentro del menú de finanzas en un comprobante de ingreso.

Si el pago es realizado en forma de traspaso de fondos, esto solo se puede verificar revisando diariamente las cartolas de los bancos, ya que la empresa no cuenta con conciliaciones bancarias periódicas.

Finalmente si el pago es por medio de vale vista, existe una persona encargada de los tramites bancarios el cual debe consultar en las respectivas entidades si existe algún vale vista a nombre de la empresa, y en el caso que existiera este es depositado por el mismo en alguna de las entidades bancarias donde la empresa lo necesite.



### **CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

Una de las etapas realizadas en la empresa en estudio fue la validación a juicio de un experto y posterior entrega de un cuestionario de control interno el cual fue diseñado con preguntas de tipo cerradas, que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas (si, no) las cuales abarcan el ciclo de ventas a

empresas constructoras que va desde la captación del cliente hasta la facturación y despacho de los pedidos.

El cuestionario tiene por finalidad evaluar si se cumple con los diferentes tipos de control que deberían existir en el proceso. Este método consiste en convertir en preguntas todas las normas de control interno, de tal manera que una respuesta afirmativa indique la existencia y observación de la norma y una respuesta negativa indique su ausencia o incumplimiento.

Se diseñó un cuestionario de control interno para ser contestado por todas las personas que intervienen en el ciclo, este fue contestado la jefa de contabilidad, jefe de bodega y encargada de cobranzas. . (Anexo 1 )

## **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

Para el análisis y evaluación del sistema de control interno del ciclo de venta a empresas constructoras de la entidad en estudio se diseñó e implementó: cuestionario de evaluación, diseño de flujograma y descripción de funciones por cargo, donde se notaron ciertas irregularidades discrepancias que contienen algún

nivel de riesgo e inseguridad dentro del desarrollo de las operaciones normales de la organización, las cuales deberían ser tomadas en consideración para contribuir al mejoramiento o implementación del sistema de control interno .

En lo que se refiere al cuestionario de control interno una respuesta afirmativa indica la existencia y observación de la norma y una respuesta negativa indica su ausencia o incumplimiento.

### **TABULACION DE RESULTADOS:**

Cuestionario contestado por la jefa de contabilidad:

<b>Cobranzas</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Respuestas si	7	70%

Respuestas no	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Precio de venta</b>		
Respuestas si	4	100%
Respuestas no	-	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Bodega</b>		
Respuestas si	3	100%
Respuestas no	-	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>Administración</b>		
Respuestas si	3	27,27%
Respuestas no	8	72,73%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>Contabilidad</b>		
Respuestas si	-	-
Respuestas no	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Cuestionario contestado por la encargada de cobranzas

<b>Cobranzas</b>		<b>PORCENTAJE</b>
Respuestas si	7	70%
Respuestas no	3	30%

<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Precio de venta</b>		
Respuestas si	4	100%
Respuestas no	-	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Bodega</b>		
Respuestas si	3	100%
Respuestas no	-	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>Administración</b>		
Respuestas si	3	27,27%
Respuestas no	8	72,73%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>Contabilidad</b>		
Respuestas si	-	
Respuestas no	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Cuestionario contestado por el jefe de bodega:

<b>Cobranzas</b>		<b>PORCENTAJE</b>
------------------	--	-------------------

Respuestas si	5	50%
Respuestas no	2	20%
Omitidas	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Precio de venta</b>		
Respuestas si	4	100%
Respuestas no	-	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Bodega</b>		
Respuestas si	3	100%
Respuestas no	-	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
<b>Administración</b>		
Respuestas si	5	45,45%
Respuestas no	6	55.55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
<b>Contabilidad</b>		
Respuestas si	-	-
Respuestas no	1	100%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

### DISCREPANCIAS

Al ordenar la información obtenida por el personal involucrado en el ciclo de ventas a empresas constructoras de la entidad en estudio podemos destacar que existen diez respuestas que no coinciden por el personal mencionado anteriormente de las cuales la mayoría de la diferencias se producen en el área de administración con un porcentaje del 80 % y, correspondiendo un 20 % al área de créditos y cobranzas. Por lo que la observación primordial que llegamos en esta etapa es que existe una falta de comunicación entre sus empleados como de sus subalternos.

## **EVALUACION DE LA INFORMACION OBTENIDA**

Mediante la información obtenida de cuestionario de control interno y flujograma con su respectiva narrativa, se distinguirá lo que un simple procedimiento de una actividad de control. La finalidad de esto es identificar aquellos controles claves que se desarrollan dentro del ciclo de ventas a empresas constructoras de la entidad en estudio, además que este mecanismo podrá indicar si este control se esta implementando adecuadamente. Para realizar una validación del control es necesario que la entidad en estudio tenga claridad respecto a su objetivo de control.

Para lo anterior se utilizo el siguiente formato

<b>Operación</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Procedimiento de Control</b>
El vendedor realiza la promoción del producto a la empresa constructora.	<b>X</b>	
El vendedor prepara e ingresa en el sistema la nota de venta	<b>X</b>	
Encargada de créditos y cobranzas realiza el análisis del cliente	<b>X</b>	
El gerente general revisa la pre-aprobación del crédito y aprueba la orden de venta		<b>X</b>
La nota de venta es enviada al departamento de producción para coordinar los despachos.	<b>X</b>	
El jefe de bodega aprueba las existencias		<b>X</b>

que serán despachadas		
El jefe de bodega rescata la nota de venta para proceder a emitir la respectiva guía de despacho.	X	
El jefe de bodega rescata la nota de venta para proceder a emitir la factura.	X	
El jefe de bodega coteja la información contenida en la nota de venta con la respectiva guía de despacho para proceder al despacho de los productos.		X
El encargado de facturación (bodega) envía original y tercera copia al cliente, quedando segunda y cuarta en la empresa.	X	
El jefe de bodega ingresa la guía de despacho al sistema de finanzas mediante comprobante, y la factura al sistema de ventas.	X	
La encargada de créditos y cobranzas coteja		

<p>información recibida por el cliente, cuando este cancela por medio de cheque, con la información contenida en el sistema de venta para abonar la respectiva factura.</p>		<p style="text-align: center;"><b>X</b></p>
<p>La cuarta copia de la factura es archivada correlativamente y se controla la secuencia?</p>	<p style="text-align: center;"><b>X</b></p>	

**IDENTIFICACION DE LAS DEBILIDADES DE CONTROL**

En esta etapa de la metodología se efectuó la identificación de las debilidades de control del ciclo de ventas a empresas constructoras.

Para lo cual obtuvimos un entendimiento de la entidad y de su ambiente, incluyendo su control interno, que sea suficiente para identificar y evaluar los riesgos de que ocurran errores materiales en los estados financieros, ya sea debido a fraude o a error. Si esto no es corregido dentro de un periodo corto de tiempo se puede transformar en un riesgo potencial para la empresa, es por esto que efectuamos los siguientes procedimientos de evaluación de riesgos para obtener un entendimiento de la entidad y de su ambiente, incluyendo el control interno para así identificar las posibles debilidades:

- Indagaciones con la gerencia y con otros en la entidad. Por medio de reuniones obtuvimos un conocimiento del funcionamiento de la entidad.
- Observación e inspección. Identificación de los controles existentes lo que nos llevó a:
  - Identificar la ausencia de controles claves. El cuestionario de control interno, el flujograma y narrativa, fueron útiles para identificar áreas en las que faltan controles claves.
  - Determinar los errores importantes potenciales que podrían resultar los que serán informados a la administración (informe a la administración). La importancia de un error es proporcional a la magnitud de errores o irregularidades y por lo tanto, se hace necesario identificar estos potenciales errores e irregularidades.
  - Considerar la posibilidad de compensar los controles, un control de compensación es aquel en cualquier parte del sistema que compensa la debilidad.

A continuación numeramos las debilidades encontradas que podrían llevar a error o fraude a la empresa en estudio:

- 1.- La encargada de créditos y cobranzas no coteja el comprobante de depósito con la factura que esta cancelando la empresa constructora
- 2.- No existen normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes.
- 3.- No se realizan conciliaciones bancarias periódicamente.
- 4.- No se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal.
- 5.- El personal involucrado en el ciclo de ventas a empresas constructoras no actualiza sus conocimientos periódicamente.
- 6.- Las funciones de venta, cobro y contabilidad no se encuentran suficientemente segregadas.

## **INFORME DE CONTROL INTERNO**

Toda deficiencia que afecte o pueda llegar a afectar la efectividad del Sistema de Control Interno debe ser informada, estableciendo procedimientos que determinen sobre que asuntos, en que forma y ante quien se presentara la información. Las deficiencias en el funcionamiento del Sistema de Control Interno, dada su importancia, deben ser rápidamente detectadas y comunicadas. El término deficiencia debe entenderse en sentido amplio, es decir, cualquier "condición" dentro del sistema que sea digna de atención.

La identificación de las deficiencias puede surgir de diferentes fuentes: el propio control interno, la supervisión y la evaluación. También, a través de la relación con terceros, por medio de reclamos, demandas (contingencias), etc.

La comunicación de las deficiencias detectadas debe seguir el conducto regular hacia el superior inmediato, para que estas sean informadas a la autoridad o departamento quien finalmente realizara la o las acciones correctivas o preventivas.

Se deben dar a conocer las deficiencias detectadas que superen el límite señalado en cuanto a su relevancia y repercusión en los Estados Financieros.

Por lo anteriormente señalado y con la finalidad que la empresa en estudio cuente con la información a tiempo para poder corregir las deficiencias encontradas, se le entregara un informe dirigido a la administración.

Este informe contiene el siguiente formato:

**TITULO:** debilidad detectada

**OBSERVACION:** definición del control inexistente o deficiente

**RIESGO:** evaluación de las posibles consecuencias de tener un control ineficiente o no contar con este. O el control se creó o diseñó pero no está en operación

**SUGERENCIA:** recomendación a modo de mejorar el sistema de control interno deficiente o sugerir la implementación de este.

**1.- Debilidad:**

La encargada de créditos y cobranzas no coteja el comprobante de depósito con la factura a la cual pertenece el pago, abonando a aquella que estime conveniente.

**Título:**

No se comprueba adecuadamente el origen del depósito.

**Observación:**

En el trabajo desarrollado se ha detectado que no existe un procedimiento adecuado respecto de la comprobación del origen del depósito, donde sin verificar la existencia real del cliente, no se corrobora presencia de la transacción, junto con esto no se confirma la cantidad indicada.

**Riesgo:**

Que se registre una transacción que no corresponda al cliente. Que el monto sea erróneo. Fraude en donde se pueda inducir a información falsa donde la encargada pueda manipular la información.

**Sugerencia:**

Para esto proponemos implementar un procedimiento en donde la encargada coteje la información debidamente con los datos del cliente y con su monto. Como también que se realicen confirmaciones a los deudores cada cierto periodo para llevar un adecuado control de esto.

**2.- Debilidad:**

No existen normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes.

**Título:**

No cuentan con actualización de la información de sus clientes.

**Observación:**

Durante el trabajo encomendado se presencio la inexistencia de carpetas con información actualizada respecto a los clientes por lo que se deja de manifiesto la ausencia de procedimientos escritos que exijan una real y eficiente comunicación con el cliente.

**Riesgo:**

El riesgo es que puede provocar un desconocimiento del domicilio o algún dato del cliente provocando un impacto sustancial al momento de interactuar en alguna circunstancia ya sea de cobro, de entrega de pedido, promoción o simplemente administrativa.

**Sugerencia:**

Se recomienda actualizar periódicamente la carpeta de los clientes indicando cualquier cambio importante en este, además se sugiere estipular este procedimiento por escrito con la finalidad de un entendimiento masivo de los personajes involucrados.

**3.- Debilidad:**

No se realizan conciliaciones bancarias periódicamente.

**Título:**

Ausencia de conciliaciones bancarias periódicamente.

**Observación:**

En el trabajo realizado se detectó que no existen documentos ni registros adecuados, ya que la empresa en estudio no realiza conciliaciones bancarias teniendo presente que este constituye un importante procedimiento de control interno, puesto que, se mantienen controlados los depósitos, los giros y pagos de cheques y otros cargos y abonos efectuados por el banco.

**Riesgo:**

Se traduce en que la empresa en estudio no verifique los apuntes bancarios con los contables y en consecuencia la alineación de todas las cuentas de banco, proveedores, clientes, personal, etc. Riesgo de que existan cheques en circularización que no sean presentados al banco para su cobro. Pago de cheques a proveedores ficticios. Fraude en donde se puede inducir a información falsa o a la ocultación deliberada de errores significativos.

**Sugerencia:**

Se recomienda llevar conciliaciones periódicamente utilizando el sistema contable con el que cuentan ya que esta es considerada una herramienta de control de gestión, además aporta fiabilidad en los datos y sobre todo recorta el tiempo de respuesta ante errores bancarios, de proveedores o clientes involuntarios o no. Si esto se lleva a cabo de manera eficiente puede traer múltiples beneficios, como los siguientes: recuperar de forma automática los movimientos de bancos y sociedad, realizar la conciliación bancaria de forma totalmente flexible, rápida y segura, incorporar conciliaciones multiapunte, incorporar conciliaciones propuestas para

aquellas partidas que puedan tener algún error, generar el informe de auditoria o cuadro de saldos, mantener los históricos de conciliación y por ultimo facilidad de localización de movimientos conciliados históricos.

#### **4.- Debilidad:**

No se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal.

##### **Título:**

Falta de actualización de datos

##### **Observación:**

En la revisión se comprobó que la encargada de créditos y cobranzas no mantiene datos de los clientes actualizados.

##### **Riesgo:**

Se podría mantener una provisión de incobrables mal estimada. Abono equivoco de una factura

##### **Sugerencia:**

Se sugiere actualizar los datos de los clientes, de manera que al momento de otorgar un crédito no se este trabajando sobre saldos ficticios o manipulados, además para no tener desconocimiento del comportamiento financiero de la empresa constructora.

#### **5.- Debilidad:**

El personal involucrado en el ciclo de ventas a empresas constructoras no actualiza sus conocimientos periódicamente.

**Título:**

Debido entrenamiento a los empleados

**Observación:**

Durante el trabajo realizado se ha puesto de manifiesto la falta de capacitación y entrenamiento de los empleados de la administración para el desarrollo de sus funciones

**Riesgo:**

Es riesgo que afecta fundamentalmente a la administración ya que los objetivos de control no se satisfacen de forma eficaz. Por lo que en la actualidad con todos los cambios en la normativa exigida a corto plazo es necesario, la capacitación de los empleados ya que esto puede repercutir considerablemente a la empresa.

**Sugerencia:**

Se recomienda efectuar cursos de capacitación periódicamente a sus empleados o asesorías financieras al interior de la entidad efectuadas por un personal externo y experto en dicha materia.

**6.- Debilidad:**

Las funciones de venta, cobro y contabilidad no se encuentran suficientemente segregadas.

**Título:**

Falta de segregación de funciones

**Observación:**

Durante el análisis de la información obtenida se observó que existe una duplicidad de funciones de la entidad en estudio ya que es la misma persona que pre-aprueba el crédito, evalúa al cliente, ingresa al sistema y por último efectúa el cobro. Otro ejemplo de esto sucede con el encargado de bodega ya que este el que custodia y registra las existencias, las recibe, las despacha y detecta los faltantes y emite las facturas y guías de despacho y las ingresa al sistema.

**Riesgo:**

El riesgo que puede conducir la falta de segregación de funciones es la mala o errónea contabilización de las transacciones efectuadas además de una manipulación de la información, malversando las operaciones para su conveniencia y no para la empresa. Además de ser la persona que pre-aprueba el crédito, evalúa al cliente, ingresa al sistema es la misma que efectúa.

**Sugerencia:**

Se recomienda crear un mecanismo de control adecuado segregando las actividades en las secciones de créditos y cobranzas de manera que existan funciones claras y precisas para cada empleado y además de evitar una manipulación de información, una sobrecarga laboral y por ende futuros errores.

A continuación se procede a la redacción del informe (Anexo 2)

**CONCLUSIONES**

Durante el análisis del sistema de control interno en la empresa en estudio, se detectó que si bien las debilidades existentes no son de gran número en su totalidad, estas pueden afectar en el largo plazo significativamente la operatividad de la entidad.

Como se pudo observar existe una sobrecarga laboral que se ve manifestada especialmente al realizar la descripción de funciones por cargo, donde cada empleado relacionado con el ciclo de ventas a empresas constructoras debían definir las actividades que realizaban, donde se reveló el nivel excesivo de funciones relacionadas con el departamento donde estos desempeñan cada labor.

Además en esta descripción de cargos se apreció el desconocimiento de la dependencia directa de cada cargo, en pocas palabras existe falta de comunicación e información, lo que afecta el ambiente laboral, siendo este la base o el componente principal de un eficiente sistema de control interno.

La falta de segregación de funciones puede ser un potencial para errores o irregularidades, ya que esta constituye una disciplina de control. En el caso de la empresa en estudio y en el de cualquier organización existen tres funciones que deben ser segregadas:

- comprometer a la entidad en el intercambio
- aceptar o entregar el bien o el instrumento objeto
- ingresar los datos del intercambio al sistema de procesamiento

Cuando estas tres funciones están determinadas a un solo individuo aumenta la probabilidad de cometer fraude u ocultar error. También deberá analizarse la combinación de funciones de una misma persona en relación con distintos tipos de actividades

Lo anterior queda demostrado que en la ausencia de uno de los miembros relacionados con el ciclo de ventas a empresas constructoras, en donde queda de manifiesto el entorpecimiento parcial en la labor, teniendo cada funcionario un rol primordial e indispensable para el desarrollo de la operación normal de la entidad.

Dentro de los controles relevantes en la organización se pueden mencionar: control de acceso, cambios no autorizados a los datos y programas no autorizados, por lo que se concluye que dentro de la empresa existen controles similares a un ambiente de sistema de control interno, pero no todos son aplicables.

Todo lo anteriormente descrito demuestra que en la entidad en estudio las debilidades existentes podrían llevar a errores intencionales (fraudes) o no intencionales, los cuales traen asociados un riesgo, que podrían minimizarse o anularse, teniendo en cuenta las recomendaciones o sugerencias entregadas a la administración

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Cepeda Alonso, G. Auditoria y Control Interno. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. 1997 Colombia.
- Diccionario de la real lengua española, vigésima segunda edición.
- Report COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) report II.
- Guillermo Rebolledo Sanchez. Recopilación de apuntes de clase del
- Holmes, A. Auditoria Principios y Procedimientos. Editorial Limusa S.A. Tomo I. 1997 México.
- Leoncio Urra Colina. Título: auditoría interna y el control de los sistemas. Valparaíso, Chile, universidad de Valparaíso 1995.
- Oscar johansen Bertoglio, Introducción a la Teoría General de Sistemas. Limusa S.A. México, 2004
- Philip L. Defliese. Título: auditoría mongomery México limusa 2005.
- Normas de auditoria generalmente aceptada sección 312. Emitidas por el Colegio de contadores de Chile. Título
- Normas para la Práctica Profesional de la Auditoria Interna. 1991 México. SIAS N° 1. Instituto de Auditores Internos.

## Anexo 1

### Glosario

**Análisis:** Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos. Examen que se hace de una obra, de un escrito o de cualquier realidad susceptible de estudio intelectual. Examen cualitativo y cuantitativo de ciertos componentes.

**Activo:** Importe total de los valores, efectos, créditos y derechos que posee una entidad.

**Archivo:** Lugar donde se guardan en carpetas, cajas, etc., los documentos y cartas relativos a las operaciones mercantiles, justificativos de los asientos contables efectuados.

**Bodega:** Lugar donde se guarda y se despachan productos. Establecimiento, generalmente industrial, para la elaboración de productos.

**Comprobante:** Justificante de una operación comercial que sirve para registrarla en los libros contables.

**Cargos:** Conjunto de funciones (tareas o atribuciones) que el funcionario deberá cumplir, con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama.

**Cotización:** Crea e imprime cotizaciones para clientes basadas en listas de precios generales o específicos por cliente. La cotización puede ser modificada para convertirla en una orden de ventas en cualquier momento.

**Cobranza:** Exacción o recolección de caudales o frutos.

**Cuestionario de Control Interno:** Consta de una serie de preguntas sobre los controles en cada área de la institución, que se utiliza como medio para indicar aspectos de la estructura de control interno que podrían ser inadecuados o la carencia de estos.

**Cliente:** cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago.

**Debilidad:** Falta de vigor o fuerza, Carencia de energía o vigor en las cualidades o resoluciones del ánimo.

**Decisión:** Determinación, resolución que se toma o se da en una cosa dudosa.

**Desarrollo Personal:** Actividades de una organización o de un superior, entre las cuales están: rotación de funciones, capacitación, etc., las cuales se diseñan para aumentar las habilidades, motivación y capacidad de los empleados.

**Descripción de Funciones:** Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa.

**Despachos:** Genera uno o más despachos basados en la orden de compra de forma automática e inmediata o cuando los productos a ser vendidos estén disponibles.

**Eficacia:** Virtud, fuerza y poder para obrar, es decir lograr los objetivos sea como sea.

**Eficiencia:** Logro de metas y objetivos en términos de cantidad y calidad. Virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Esta característica la debe tener toda la organización.

**Error:** se refiere a una representación errónea no intencional en los estados financieros, incluyendo la omisión de un importe o una revelación.

**Estructura Organizacional:** Sistema formal de las relaciones laborales dentro de una organización. Señala las relaciones de subordinación entre diferentes funciones y posiciones dentro de la administración y el equipo técnico. Por lo general se representa a través de un organigrama.

**Evaluación:** Valoración de los conocimientos, aptitudes o capacidad del personal que trabaja en la organización.

**Facturación:** Las facturas son generadas automáticamente a partir de la orden de ventas o de los despachos. Es posible generar las facturas con cada despacho, cuando la orden está totalmente despachada o basada en un calendario definido por el cliente. Alternativamente es posible generar facturas manuales

**Fondos propios:** Son recursos propios de la entidad, que genera por medio de las actividades que realiza.

**Flujograma o Diagrama de Flujo:** Una representación diagramática de los documentos y archivos del cliente y la secuencia en la que se procesan.

**Fraude:** se refiere a un acto intencional por parte de uno o más individuos de la administración, dirección, empleados o terceros, que implique el uso del engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal.

**Gasto:** Pérdida necesaria para el desenvolvimiento de la actividad mercantil de la organización, cuyo monto generalmente se recupera con el producto de las ventas.

**Implantar:** Establecer y poner en ejecución doctrinas nuevas, instituciones, prácticas o costumbres.

**Indicador:** Es un indicio que se expresa numéricamente o en forma de concepto sobre algo que se quiere verificar, analizar y evaluar.

**Ingresos:** Sumas de dinero que por cualquier concepto entran en el patrimonio de la institución.

**Manual:** Documento guía que describe asuntos o actividades de acuerdo con un ordenamiento lógico, y ésta sujeto a permanente evaluación y actualización.

**Narrativa:** Género literario constituido por la novela, la novela corta y el cuento.

**Objetivo:** Punto o zona que se pretende alcanzar u ocupar como resultado de una operación militar, Blanco para ejercitarse en el tiro, meta por alcanzar.

**Ordenes de Ventas:** Las ordenes de venta son el documento de control y contractual con el cliente. Las órdenes de venta pueden generar despachos, facturas y verificar que la orden sea completada.

**Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

**Recibos:** En el momento de crear ordenes o facturas, las reglas de pago permiten generar recibos de materiales automáticos:

- Creando entradas de efectivo como pago
- Creando pagos directos (tarjeta de crédito, cheque, transferencia electrónica, etc.

**Pagos pendientes:** pueden ser documentados creando transacciones de pago posteriormente creando una entrada de efectivo, o cheque o en el momento de reconciliación de cuentas bancarias (para pagos por transferencia bancaria).

**Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados, entre los que existe una cierta cohesión y unidad de propósito.

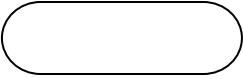
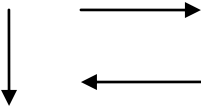



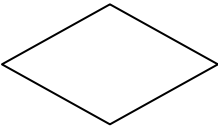


**Sistema de Control Interno:** Es una expresión que se utiliza con el fin de describir todas las medidas adoptadas por los propietarios o directivos de organizaciones y negocios o por administradores y gerentes, para dirigir y controlar las operaciones de las organizaciones bajo su responsabilidad.

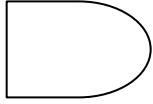
**Tarea:** Actividad individual que ejecuta el ocupante del cargo.

**Verificar:** Comprobar o examinar la verdad de algo, salir cierto y verdadero lo que se dijo o pronosticó.

## Anexo 2

### Simbología del Flujograma:

Símbolo	Descripción
	Este símbolo se utiliza para identificar el Inicio y Fin de un proceso.
	Líneas de flujo de información. Significa el sentido y la secuencia de las etapas del proceso.
	Documento que entra al proceso. Simboliza al documento resultante de la operación respectiva. En su interior se anota el nombre que corresponda.
	Documento con varias copias.
	Documento fuente de referencia que no se desplaza dentro del diagrama.
	Confeción de documentos
	Digitación de información en sistemas computarizados.
	Conector. Representa el nexo entre procedimientos o procesos.



Demora. Representa toda detención transitoria del proceso en espera de un acontecimiento determinado.

### Anexo 3

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO REALIZADO A LA JEFA DE CONTABILIDAD

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1.-</b>	<b>COBRANZAS</b>		
1.1	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio derivado?	<b>X</b>	
1.2	¿Se analiza la concentración de crédito antes de aplazar una operación?	<b>X</b>	
1.3	La encargada de créditos y cobranzas no coteja el comprobante de depósito con la factura que esta cancelando la empresa constructora?		<b>X</b>
1.4	. ¿Se mantiene un registro de cuentas a cobrar en función de la antigüedad de los saldos?	<b>X</b>	
1.5	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por morosidad o descuentos?		<b>X</b>
1.6	. La encargada de cobranzas, antes de ingresar la factura al sistema coteja la información con el encargado de bodega de acuerdo a los plazos establecidos de pago		<b>X</b>
1.7	¿Existe un departamento de créditos?	<b>X</b>	
1.8	.¿El encargado de créditos efectúa el análisis de los clientes?	<b>X</b>	
1.9	. ¿Se registran adecuadamente y se siguen los anticipos de clientes?	<b>X</b>	
1.10	¿El Responsable de créditos y demás personal del departamento cuenta con capacidad para realizar las tareas?	<b>X</b>	

<b>2.-</b>	<b>PRECIO DE VENTA</b>		
2.1	¿Existe presupuesto de ventas?	<b>X</b>	
2.2	. ¿Los vendedores y directivos de venta perciben su retribución en función de objetivos de venta y rentabilidad?	<b>X</b>	
2.3	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	<b>X</b>	
2.4	¿Se exige un nivel suficiente de autorización para separarse de las políticas preestablecidas en cuanto a precios y descuentos?	<b>X</b>	
<b>3.-</b>	<b>BODEGA</b>		
3.1	¿Se coteja la guía de despacho emitida con la nota de venta del cliente?	<b>X</b>	
3.2	¿La información contenida en las facturas de ventas, es cotejada con las guías de despacho por el encargado de bodega?	<b>X</b>	
3.3	En producción ¿existe algún registro de las mercaderías pedidas por la empresa constructora?	<b>X</b>	
<b>4.-</b>	<b>ADMINISTRACION</b>		
4.1	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?		<b>X</b>
4.2	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	<b>X</b>	
4.3	.¿Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes?		<b>X</b>
4.4	¿Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de las carpetas	<b>X</b>	

4.5	¿existe claridad de la dependencia de los cargos?		<b>X</b>
4.6	¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?		<b>X</b>
4.7	.¿ se realizan ventas a crédito sin el visto bueno del gerente general?	<b>X</b>	
4.8	.¿El personal involucrado en el ciclo de ventas a empresas constructoras actualiza sus conocimientos periódicamente?		<b>X</b>
4.9	. En el caso de que la anterior sea negativa.¿ Hace más de dos años que no actualiza conocimiento o normativas?		<b>X</b>
4.10	¿Se establecen metas claras y precisas periódicamente? (ventas		<b>X</b>
4.11	¿Se tiene una relación directa con los empleados que interactúan en el ciclo de ventas?		<b>X</b>
<b>5.-</b>	<b>CONTABILIDAD</b>		
5.1	. ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicamente?		<b>X</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO REALIZADO A LA ENCARGADA DE COBRANZAS**

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1.-</b>	<b>COBRANZAS</b>		
1.1	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio derivado?	<b>X</b>	
1.2	¿Se analiza la concentración de crédito antes de aplazar una operación?	<b>X</b>	
1.3	La encargada de créditos y cobranzas no coteja el comprobante de depósito con la factura que esta cancelando la empresa constructora		<b>X</b>
1.4	. ¿Se mantiene un registro de cuentas a cobrar en función de la antigüedad de los saldos?	<b>X</b>	
1.5	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por morosidad o descuentos?		<b>X</b>
1.6	. La encargada de cobranzas, antes de ingresar la factura al sistema coteja la información con el encargado de bodega de acuerdo a los plazos establecidos de pago		<b>X</b>
1.7	¿Existe un departamento de créditos?	<b>X</b>	
1.8	.¿El encargado de créditos efectúa el análisis de los clientes?	<b>X</b>	
1.9	. ¿Se registran adecuadamente y se siguen los anticipos de clientes?	<b>X</b>	
1.10	¿El Responsable de créditos y demás personal del departamento cuenta con capacidad para realizar las tareas?	<b>X</b>	

<b>2.-</b>	<b>PRECIO DE VENTA</b>		
2.1	¿Existe presupuesto de ventas?	<b>X</b>	
2.2	. ¿Los vendedores y directivos de venta perciben su retribución en función de objetivos de venta y rentabilidad?	<b>X</b>	
2.3	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	<b>X</b>	
2.4	¿Se exige un nivel suficiente de autorización para separarse de las políticas preestablecidas en cuanto a precios y descuentos?	<b>X</b>	
<b>3.-</b>	<b>BODEGA</b>		
3.1	¿Se coteja la guía de despacho emitida con la nota de venta del cliente?	<b>X</b>	
3.2	¿La información contenida en las facturas de ventas, es cotejada con las guías de despacho por el encargado de bodega?	<b>X</b>	
3.3	En producción ¿existe algún registro de las mercaderías pedidas por la empresa constructora?	<b>X</b>	
<b>4.-</b>	<b>ADMINISTRACION</b>		
4.1	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?		<b>X</b>
4.2	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?	<b>X</b>	
4.3	.¿Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes?		<b>X</b>
4.4	¿Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de las carpetas	<b>X</b>	

4.5	¿existe claridad de la dependencia de los cargos?		<b>X</b>
4.6	¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?		<b>X</b>
4.7	.¿ Se realizan ventas a crédito sin el visto bueno del gerente general?	<b>X</b>	
4.8	.¿El personal involucrado en el ciclo de ventas a empresas constructoras actualiza sus conocimientos periódicamente?		<b>X</b>
4.9	. En el caso de que la anterior sea negativa.¿ Hace más de dos años que no actualiza conocimiento o normativas?		<b>X</b>
4.10	¿Se establecen metas claras y precisas periódicamente? (ventas		<b>X</b>
4.11	¿Se tiene una relación directa con los empleados que interactúan en el ciclo de ventas?		<b>X</b>
<b>5.-</b>	<b>CONTABILIDAD</b>		
5.1	. ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicamente?		<b>X</b>

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO REALIZADO AL JEFE DE PRODUCCION**

	<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1.-</b>	<b>COBRANZAS</b>		
1.1	¿Se autorizan las ventas por el nivel suficiente en función del riesgo crediticio derivado?	<b>X</b>	
1.2	¿Se analiza la concentración de crédito antes de aplazar una operación?	<b>X</b>	
1.3	La encargada de créditos y cobranzas no coteja el comprobante de depósito con la factura que esta cancelando la empresa constructora		<b>X</b>
1.4	. ¿Se mantiene un registro de cuentas a cobrar en función de la antigüedad de los saldos?	-	
1.5	¿Se autorizan adecuadamente los saneamientos de créditos por morosidad o descuentos?	<b>X</b>	
1.6	. La encargada de cobranzas, antes de ingresar la factura al sistema coteja la información con el encargado de bodega de acuerdo a los plazos establecidos de pago	-	-
1.7	¿Existe un departamento de créditos?	<b>X</b>	
1.8	.¿El encargado de créditos efectúa el análisis de los clientes?	<b>X</b>	
1.9	. ¿Se registran adecuadamente y se siguen los anticipos de clientes?	-	-
1.10	¿El Responsable de créditos y demás personal del departamento cuenta con capacidad para realizar las tareas?		<b>X</b>

<b>2.-</b>	<b>PRECIO DE VENTA</b>		
2.1	¿Existe presupuesto de ventas?	<b>X</b>	
2.2	. ¿Los vendedores y directivos de venta perciben su retribución en función de objetivos de venta y rentabilidad?	<b>X</b>	
2.3	¿Existe una tarifa oficial de precios y una política predefinida de descuentos y devoluciones?	<b>X</b>	
2.4	¿Se exige un nivel suficiente de autorización para separarse de las políticas preestablecidas en cuanto a precios y descuentos?	<b>X</b>	
<b>3.-</b>	<b>BODEGA</b>		
3.1	¿Se coteja la guía de despacho emitida con la nota de venta del cliente?	<b>X</b>	
3.2	¿La información contenida en las facturas de ventas, es cotejada con las guías de despacho por el encargado de bodega?	<b>X</b>	
3.3	En producción ¿existe algún registro de las mercaderías pedidas por la empresa constructora?	<b>X</b>	
<b>4.-</b>	<b>ADMINISTRACION</b>		
4.1	¿Las funciones de venta, cobro y contabilidad se encuentran suficientemente segregadas?	<b>X</b>	
4.2	¿Se comprueban los datos del cliente y se actualizan adecuadamente?		<b>X</b>
4.3	.¿Hay normas escritas actualizadas sobre composición de carpeta crediticia correspondiente a los clientes?		<b>X</b>
4.4	¿Se cuenta con información computarizada acerca de la actualización de las carpetas		<b>X</b>
4.5	¿Existe claridad de la dependencia de los cargos?	<b>X</b>	

4.6	¿Se mantienen datos actualizados de los clientes en cuanto a su situación económico-financiera-patrimonial y legal?		<b>X</b>
4.7	.¿ se realizan ventas a crédito sin el visto bueno del gerente general?		<b>X</b>
4.8	.¿El personal involucrado en el ciclo de ventas a empresas constructoras actualiza sus conocimientos periódicamente?		<b>X</b>
4.9	. En el caso de que la anterior sea negativa.¿ Hace más de dos años que no actualiza conocimiento o normativas?	<b>X</b>	
4.10	¿Se establecen metas claras y precisas periódicamente? (ventas	<b>X</b>	
4.11	¿Se tiene una relación directa con los empleados que interactúan en el ciclo de ventas?	<b>X</b>	
<b>5.-</b>	<b>CONTABILIDAD</b>		
5.1	. ¿Se realizan conciliaciones bancarias periódicamente?		<b>X</b>

## Anexo 4

### **CARTA A LA ADMINISTRACION**

Señores:

Empresa XX

En la planificación y ejecución de nuestro estudio a su organización sobre el ciclo de ventas a empresas constructoras, consideramos su estructura de control interno para determinar nuestros procedimientos a realizar, con el propósito de expresar recomendaciones o sugerencias.

Si el objetivo de este análisis hubiese sido expresar una opinión sobre los sistemas de control interno, los procedimientos de evaluación habrían sido más extensos y específicos de los practicados. Por lo anterior, no se ha probado el cumplimiento y continuidad de todos los controles vigentes en la empresa “xx”.

En el estudio efectuado con el limitado propósito descrito, notamos ciertos asuntos en relación con su funcionamiento, que consideramos deben ser incluidos en este informe.

Las condiciones a informar son los asuntos que nos llamaron la atención y que están relacionadas con deficiencias importantes en la operación de la estructura de control interno relacionado a su ciclo de ventas a empresas constructoras, que en nuestra opinión podrían afectar negativamente la capacidad de la organización para: registrar, procesar, resumir y presentar información financiera.

Este informe es únicamente para conocimiento y uso del directorio, consejo de administración, el dueño de la empresa, de la administración y otras personas de la organización.

Ana Maria Padilla  
Alejandra Tapia  
Patricia Vozmediano M.