



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**

**DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN AUDITORIA Y FINANZAS**

EVALUACION DEL ACTUAL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y PROPUESTA DE MEJORAS PARA EL EFICIENTE FUNCIONAMIENTO DEL AREA DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA METALURGICA NOVACERO S.A.

**Trabajo de Grado Presentado como Requisito Parcial para Optar el Grado de  
Magister en Auditoría y Finanzas**

**Autora:**

Fernanda del Rocío Tobar Martínez

**Director:**

MGT. Ramiro Vladimir Narváez Garzón

Quito – Ecuador

Febrero 2015

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA**

Certifico que el presente trabajo de investigación titulado “Evaluación del actual sistema de control interno y propuesta de mejoras para el eficiente funcionamiento del área de Crédito y Cobranzas de la empresa metalúrgica Navacero S.A.”, fue realizada bajo mi autoría mediante el empleo de información proporcionada por la entidad objeto de estudio.

Atentamente

Fernanda del Rocío Tobar Martínez

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por Fernanda del Rocío Tobar Martínez, previo a la obtención del Grado de Magíster en Auditoría y Finanzas, considero que dicho Trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrados para ser sometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito, a los 9 días del mes de agosto del 2014

MGT. Ramiro Vladimir Narváez Garzón

Director de Tesis

## **TABLA DE CONTENIDO**

CAPÍTULO I .....	1
1 EL PROBLEMA .....	1
1.1 Tema .....	1
1.2 Planteamiento del Problema .....	1
1.3 Formulación del Problema .....	2
1.4 Sistematización del Problema .....	3
1.5 Objetivos de la Investigación .....	3
1.5.1 Objetivo General: .....	3
1.5.2 Objetivos Específicos .....	3
1.6 Justificación de la Investigación .....	4
1.7 Alcance de la investigación .....	6
CAPITULO II .....	7
2 MARCO DE REFERENCIA .....	7
2.1 Marco de Referencia .....	7
2.2 Marco Teórico .....	9
2.2.1 CONTROL INTERNO .....	10
2.2.2 Elementos del Control Interno .....	13
2.2.3 Clasificación Control Interno .....	14
2.2.4 Componentes del Control Interno COSO .....	15
2.2.5 Métodos para Evaluar el Control Interno .....	16
2.2.6 Técnicas para Obtención de Información para la Evaluación de Control Interno ....	18
2.2.7 Riesgos de la Evaluación del Control Interno .....	19
2.2.8 Conclusiones del trabajo de control interno .....	20
2.2.9 Importancia de la Auditoría .....	21
2.2.10 El Control Interno y la Planificación del Trabajo de Auditoría .....	21
2.2.11 Técnicas de Auditoría .....	22
2.2.12 El uso de aseveraciones para obtener evidencia de auditoría .....	23
2.3 Marco Conceptual .....	23
2.4 Marco Legal .....	26

2.5	Marco Temporal, Espacial .....	26
2.6	Sistema de Hipótesis .....	27
2.6.1	Hipótesis General.- .....	27
2.7	Sistema de Variables .....	27
2.7.1	Conceptualización .....	27
2.8	MARCO METODOLÓGICO.....	27
2.8.1	Diseño de la Investigación .....	27
2.8.2	Métodos de la Investigación .....	27
2.8.3	Población y Muestra.....	28
2.8.4	Operacionalización de Variables .....	29
2.8.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	29
2.8.6	Fuentes de Datos.....	30
2.8.7	Técnicas para el Tratamiento de los datos.....	30
CAPITULO III.....		31
3	Departamento de Crédito y Cobranzas en la Empresa .....	31
3.1	Breve Historia del Crédito .....	31
3.2	Definición del Crédito Comercial.....	31
3.3	La importancia de vender a Crédito.....	32
3.4	Administración de Crédito y Cobros .....	32
3.5	Departamento de Crédito y Cobranzas de Una Empresa .....	33
3.5.1	Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas .....	33
3.5.2	Objetivos del Departamento de Crédito y Cobranzas.....	34
3.5.3	Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas.....	34
3.5.4	Políticas del Departamento de Crédito y Cobranzas.....	36
3.5.5	Aspectos Necesarios en la Evaluación de un Crédito.....	37
3.5.6	Procedimiento de Cobro que debe Considerar el Departamento de Crédito y Cobranzas .....	39
CAPITULO IV .....		40
4	EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA NOVACERO S.A .....	40
4.1	Antecedentes .....	40
4.2	Propuesta de Auditoría .....	45

4.3	Evaluación General al Entorno del Negocio.....	48
4.4	Planeación de la Evaluación del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas.....	54
4.5	Entendimiento de la Entidad y su Entorno .....	56
4.6	Evaluación del Control Interno Bajo el Sistema COSO .....	62
4.7	Evaluación del Sistema de Información del Departamento de Crédito y Cobranzas .....	71
4.8	Evaluación de las Actividades de Control del Departamento de Crédito y Cobranzas.....	81
4.8.1	Evaluación Sobre el Diseño e Implementación .....	81
4.9	Carta de Recomendaciones de Control Interno .....	154
4.9.1	Informe Sobre la Revisión de Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa Novacero S.A.....	155
CAPITULO V .....		166
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	166
5.1	CONCLUSIONES .....	166
5.2	RECOMENDACIONES .....	168

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 2-1 RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	11
GRÁFICO 3-1 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS.....	35
GRÁFICO 3-2 ESQUEMA DE TRABAJO CALIFICACIÓN DE CRÉDITO .....	38

## **RESUMEN**

Actualmente las empresas que incurren en el negocio del acero ofrecen a sus clientes un factor determinante para cerrar la venta como es el crédito asumiendo un riesgo implícito en la recuperación de la cartera que puede afectar en la liquidez de la compañía, por tal motivo es importante que la administración de crédito y los flujos de cobro funcionen bien y que la empresa obtenga liquidez constante, para lo cual se debe identificar las principales actividades, controles y seguridades de la información que pueden afectar al buen desempeño del área de crédito y cobranzas, por lo que se hace necesario revisar, evaluar y actualizar aspectos relacionados al control efectivo de la administración de las cuentas por cobrar a través de la evaluación del control interno.

Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene por objetivo proporcionar elementos de política de ventas que asegure la recuperación de cartera en base al manejo de riesgos, en base a la evaluación de control interno según el informe COSO. Para lo cual, se brindarán las principales pautas que serán documentadas a lo largo del trabajo de investigación.

Finalmente, la evaluación del control interno y la identificación de riesgos, permitirá al área de crédito y cobranzas establecer políticas y procedimientos que permitan el adecuado desempeño del área, la efectiva administración de la cartera y el retorno oportuno del crédito inyectando liquidez a la compañía.



## **EXCECUTIVE SUMMARY**

Currently companies incur the steel business offer their customers a decisive close the sale as credit assuming a risk involved in the recovery of the portfolio that may affect the liquidity of the company factor, for this reason it is important the credit management and cash collection works well and steady cash flow to the enterprise, for which you must identify the major activities, controls and information security that might affect the proper performance of the credit and collection area for what is necessary to review, evaluate and update the effective control aspects of the administration of accounts receivable through the evaluation of internal control.

That is why this research aims to provide elements sales policy that ensures the recovery of loans based on risk management, based on the evaluation of internal control as the COSO report. For this purpose, the main guidelines that will be documented throughout the research will be provided.

Finally, evaluation of internal control and risk identification, allow the area to establish credit and collection policies and procedures for the proper performance of the area, the effective management of the portfolio and the timely return of credit to provide liquidity to the company.

## **CAPÍTULO I**

### **1 EL PROBLEMA**

#### **1.1 Tema**

Evaluación del actual sistema de control interno y propuesta de mejoras para el eficiente funcionamiento del área de crédito y cobranzas de la empresa metalúrgica Novacero S.A.

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

Un factor determinante para concretar una venta con un cliente, adicional de la calidad y precio, es el plazo y condiciones de pago, con el cual los negocios de la empresa pueden aumentar como también el riesgo asumido.

Es oportuno considerar que al conceder crédito a sus compradores, las empresas deben renunciar a la liquidez a cambio de aumentar las ventas, difiriendo en el tiempo la obtención del dinero correspondiente a las transacciones comerciales efectuadas. Por tal motivo la empresa debe ser eficiente en la recuperación del crédito tomando en cuenta el tiempo desde que se inició la transacción hasta el retorno de la misma.

Las ventas a crédito son ya una imperiosa necesidad si se requiere aumentar participación en el mercado, siempre que se implemente adecuadas políticas crediticias, y se mantenga un estricto control sobre el área de crédito y la administración de las Cuentas por Cobrar, por tal motivo se enfatiza la importancia de establecer los lineamientos que permita llevar a cabo de manera eficiente las actividades a cargo del área, no sólo porque puede representar graves pérdidas para la compañía, sino que es la principal e inmediata fuente de fondos constituyendo el efectivo a corto plazo de las empresas.

Vender a crédito implica asumir riesgos, por tal motivo la gestión de riesgos es fundamental, con lo que se logra determinar, valorar y cuantificar su exposición frente a pérdidas.

Al no identificar adecuadamente los factores que implican riesgos, mantener escasos controles, y las seguridades establecidas sean fácilmente alteradas, los planes financieros se verán seriamente afectados, entonces, se hace necesario revisar, evaluar y actualizar aspectos relacionados tendientes a un control efectivo de las cobranzas a través de la evaluación del control interno aplicado al área.

En relación a lo antes expuesto el problema de investigación radica en que actualmente el área de crédito y cobranzas no cuenta con un flujo de información que le permita identificar el nivel de riesgo que está asumiendo la compañía, para tomar así las decisiones necesarias para prevenir pérdidas y proteger el capital.

### **1.3 Formulación del Problema**

- No existe un conocimiento claro de los riesgos que enfrenta la empresa en la actividad de crédito.
- No hay conocimiento de la estructura de la facturación (ventas) a crédito y al contado.
- No se dispone de información sobre la probabilidad de recuperación por maduración de cartera.
- Dificultad para evaluación de la situación de liquidez y sus fluctuaciones en la cartera corriente.
- Carencia de elementos que sustenten una adecuada política para otorgar créditos y recuperación de cartera
- No se dispone de sistemas de control interno con manuales de procedimiento orientados a respaldar la gestión de crédito y cobranzas.

## **1.4 Sistematización del Problema**

- ¿Cuáles son (pueden ser) los parámetros que pueden apoyar a identificar los riesgos que enfrente la empresa en su actividad de crédito?
- ¿Cómo la identificación de los procesos críticos del área de crédito y cobranzas ayudará a establecer las acciones necesarias para la administración de riesgos?
- ¿Cuál es la utilidad de disponer de una estructura y clasificación de las formas de venta (crédito o contado) en la formulación y aplicación de políticas de crédito y cobranza?
- ¿Cuáles son los factores del control interno que permitan mejorar los manuales y procedimientos orientados a respaldar la gestión de crédito y cobranzas?
- ¿Cómo la formalización y respectiva documentación de manuales y procedimientos permitirá identificar las actividades de control?
- ¿De qué forma el análisis de maduración de cartera ayudará a establecer una adecuada política de recuperación de créditos?

## **1.5 Objetivos de la Investigación**

### **1.5.1 Objetivo General:**

Proporcionar elementos de política de ventas que asegure la recuperación de cartera en base al manejo de riesgos.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar la incidencia de la estructura y clasificación de condición de venta en la formulación de adecuadas políticas de crédito y cobranzas.
- Determinar y desarrollar procesos que identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos en los que incurre el área de crédito y cobranzas.

- Establecer procedimientos de control y políticas de crédito que permitan a la empresa obtener una administración adecuada y eficiente de la cartera de clientes.
- Realizar la investigación de análisis de control interno aplicando modelo COSO.

## **1.6 Justificación de la Investigación**

Las cuentas por cobrar deben ser tratadas de manera especial por la importancia que representa a la compañía ya que implica la liquidez de la misma, por lo que, es necesario realizar correctamente la administración del crédito de un cliente, el primer paso es conocer el concepto de riesgo vivo de un deudor comercial, lo define “como todo el dinero que el acreedor puede perder si un cliente entra en insolvencia definitiva” (Brachfield,2009, p.70), por lo que se presenta la necesidad de medir y controlar los riesgos de impago que son inherentes a cada crédito que se le concede a los clientes.

El objetivo de las empresas es realizar una venta selectiva y con un estricto control del crédito, de forma que la facturación realizada sea más fiable y de bajo riesgo; consiguientemente no haya sorpresas desagradables y se consigan los beneficios esperados.

Por lo tanto en los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un buen Sistema de Control Interno en las organizaciones, que permita integrar todas las áreas de la compañía y sea capaz de medir la eficiencia de las actividades que lleva cada una de ellas, aplicando controles eficientes, eficaces y económicos para implementarlos de manera consciente y crear un ambiente de autocontrol, apoyar las iniciativas de calidad y facilitar el mejoramiento de la gestión, orientadas al cumplimiento de objetivos y crecimiento institucional las mismas que deben regirse a normas institucionales y legales.

El aplicar un control interno adecuado, conlleva a que la compañía conozca la situación real de sus procesos y operaciones con las cuales se puede detectar oportunamente los riesgos o mejoras a implementar, es por eso que la compañía debe tener en claro las metas y objetivos a la que se dirige, que deben ser comunicados oportunamente a todos los funcionarios siendo corresponsables de lograr lo establecido.

El sistema de control interno consta de 5 elementos o componentes relacionados entre sí, que deben funcionar correctamente para lograr los objetivos.

De tal manera, los puntos tratados anteriormente se encuentran relacionados con la actualidad empresarial, la evaluación y resultados servirán de referencia educativa. La implementación de políticas acordes al departamento ayudara a establecer, que acciones llevar a cabo para cada actividad, identificando riesgos y aplicando controles que permitirán optimizar los procesos, minimizar costos y alcanzar rentabilidad económica que permita alcanzar los objetivos propuestos.

Con los hallazgos del estudio, se determinará la importancia de aplicar un sistema de control interno bajo modelo COSO en las auditorías, de manera tal que pueda ser una herramienta de trabajo para los funcionarios que se desempeñan en esta área y a los que quieran incursionar en ella.

El tema de estudio, está dentro del área de auditoría específicamente en el ámbito de la auditoría de gestión del área de crédito y cobranza, en donde se aplicará el modelo coso como metodología en la evaluación del control interno sobre este tipo de auditoría. En tal sentido estará orientado a todos aquellos profesionales que se dediquen el área de auditoría. Se destaca como beneficiario directo de un estudio de esta naturaleza el área de crédito y cobranzas de una empresa metalúrgica.

## 1.7 Alcance de la investigación

Por la naturaleza, de la investigación a desarrollarse será descriptiva según

Los estudios descriptivos pretenden medir o recoger la información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren a la vez es explicativa están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, 2007, p.60)

La investigación es de carácter documental, consecuentemente se cubre una fase de investigación de campo circunscrita a población y muestra objeto de estudio representado por el área de crédito y cobranzas de una empresa metalúrgica.

La ejecución de esta investigación cuenta con el soporte del auditor y jefatura del área que tienen un profundo conocimiento del tema, así como también el apoyo por parte de la institución sometida al análisis en la entrega de la información de manera oportuna, avalando la calidad de los resultados obtenidos al finalizar la investigación.

Por los motivos antes expuestos, es necesario que exista pleno conocimiento de evaluación de riesgos y la suficiencia del sistema de control interno, debido a que está enfocado a ser una herramienta que comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que asegure información confiable, seguridad de los activos y que las actividades de la compañía se realicen eficazmente enmarcados en las directrices emitidas por la administración.

Por lo cual, la evaluación del sistema de control interno en el área de crédito y cobranzas, servirá para la ejemplificación de la manera adecuada de realizar y poder establecer de forma clara que se ha cumplido o no con los requerimientos del Método COSO, y determinar el deterioro de cartera.

## CAPITULO II

### 2 MARCO DE REFERENCIA

#### 2.1 Marco de Referencia

Guerra (2011) en su trabajo titulado Gestión de recuperación de cartera para el departamento de crédito y cobranza de la empresa Tecnicentro Eguiguren S.A. sucursal Quevedo 1 desarrollado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo cuyo propósito de estudio fue establecer estrategias de gestión de crédito que permita la recuperación de cartera de créditos incobrables de la empresa Tecnicentro Eguiguren S.A. sucursal Quevedo 1. Realiza investigación de tipo aplicada y documental, los métodos de investigación utilizados son inductivos, deductivos e históricos, para determinar el tamaño de la muestra se considera el muestreo por dignidades con lo que le permitió generalizar los resultados que se obtuvieron a partir de una muestra hacia toda la población.

A través de la investigación concluye que recuperar deudas requiere de planificación, orden y constancia. Un compromiso con el cliente que se refleja en la pronta respuesta a sus consultas y soluciones eficaces para sus problemas.

Las razones de la no recuperación de la cartera se pueden mencionar la falta de supervisión y monitoreo de actividades al Gerente Financiero. No existe un control de las actividades, permitiéndole que este tome decisiones que pueden afectar los intereses de la empresa tales como aprobación de créditos sin realizar un análisis exhaustivo de los solicitantes. Por lo que recomienda seguir los pasos adecuados de una manera técnica y efectiva para tratar de controlar el índice de morosidad en la cartera. Un proceso cuidadoso y selectivo permitirá tomar las ventas a crédito en un medio eficaz de obtener utilidades. La forma en que las políticas crediticias se establezcan y apliquen determinará en gran parte la recuperación exitosa del crédito otorgado por la empresa.



Ríos (2011) es su tema titulado Políticas para optimizar el Control Interno del área de Cuentas por Cobrar en una empresa Avícola desarrollado en la Universidad Panamericana (Guatemala) cuyo propósito fue Realizar una evaluación completa del área de Clientes y cuenta por Cobrar, analizando el sistema de control interno que actualmente se utiliza, así como el comportamiento del movimiento de dicho rubro, con el objetivo de desarrollar e implementar las políticas contables, de control y administrativas, para que sean utilizadas por la empresa como herramienta de apoyo.

El tipo de investigación aplicada es descriptiva y narrativa el mismo que consistió en describir y analizar las características de las actividades, operaciones y procedimientos que se realizan y se relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables e información financiera de la empresa Avícola Real S.A. la metodología de investigación consistió básicamente en la aplicación de entrevista, cuestionarios y observación de procedimientos establecidos en el área de cuentas por cobrar.

Los principales hallazgos se comprobó que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos establecidos para el área de Cuentas por cobrar/Clientes, lo que ha impedido la recuperación de dichas cuenta. No se cumple con la política de crédito de plazo de cobro, ya que la mayoría de los clientes presentan saldos vencidos.

Los procedimiento utilizados actualmente en el área de cuentas por Cobrar/Clientes no han sido administrados con eficiencia, derivado que el sistema de control interno es empírico.

Por lo que recomienda dar un adecuado seguimiento del saldo de cuentas por cobrar/clientes, aplicando las políticas y procedimientos necesarios, para lograr una efectiva administración de dicha área, optimizar el procedimiento para el otorgamiento de crédito a clientes y evitar de esa forma que los mismos presenten saldos vencidos.

## 2.2 Marco Teórico

Las empresas en la actualidad ofrecen crédito, enfocados en captar nuevos clientes y ser competitivos en el sector industrial en el que se encuentran, las ventas que se han realizado a crédito son consideradas como cuentas por cobrar que se encuentran clasificadas dentro del activo circulante que se convierte en liquidez de la compañía.

Al momento de otorgar un crédito empresarial, se asume riesgos de incobrabilidad y de no obtener el pago en las fechas acordadas, puesto que existen factores imprevistos o hechos fortuitos, por tal motivo es conveniente que las empresas que venden a crédito a sus clientes desarrollen su propia estrategia de riesgos y definan una política que protejan la venta a crédito a los clientes.

El área de crédito y cobranzas debe llevar a cabo sus actividades orientados al cumplimiento de políticas y procedimientos que como resultado se obtenga beneficios económicos y financieros óptimos en el menor tiempo posible, que constituyen los principales objetivos de una eficiente administración de los créditos.

Los objetivos del departamento de crédito y cobranzas consisten en mantener los saldos de cartera por vencimiento en niveles óptimos, identificar las cuentas de clientes que mantienen morosidad e impagos, y los que se consideran como incobrables, con la finalidad de aplicar estrategias de cobranza acorde a lo anteriormente descrito, a la vez estas cuentas valorar en dinero y en porcentajes que deben estar dentro de lo planificado y sujetos al riesgo asumido por la administración, caso contrario tomar medidas correctivas.

En consecuencia a lo antes expuesto y la importancia de las cuentas por cobrar dentro de la empresa es necesario evaluar el funcionamiento del departamento de crédito y cobranzas a través del análisis del control interno aplicado al área.

## **2.2.1 CONTROL INTERNO**

### **2.2.1.1 Estructura Control Interno Basado en el Informe COSO**

El control interno basado en el informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), surge de la necesidad de estandarizar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diferentes áreas administrativas y operacionales, constituyéndose como un nuevo concepto que brinda una estructura común, dirigido a identificar factores que pueden afectar el buen funcionamiento de las empresas.

#### **2.2.1.2 Origen**

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (C.O.S.O.) especifica la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes participantes en la corporación, tales como la junta, administradores, accionistas y otros stakeholders, y expresa reglas y procedimientos para tomar decisiones sobre asuntos corporativos. Al hacer esto, también provee la estructura mediante la cual establecen los objetivos de la compañía y los medios para lograr esos objetivos y monitorear el desempeño. (Estupiñan, 2006, p.49)

La primera definición de control interno fue establecida por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados en 1949, sobre la cual no se había realizado cambios importantes, hasta la publicación del denominado Informe COSO, que es producto de un largo período de discusiones de más de 5 años por el grupo de trabajo que la Comisión Treadway (Instituto Americano de Contadores Públicos, Asociación Americana de Contabilidad, Instituto de Auditores Internos, Instituto de Contabilidad, Instituto de Financieros) formo con el objetivo fundamental de definir un nuevo marco conceptual del control interno capaz de integrar las diversas definiciones, conceptos e interpretaciones existentes.

### 2.2.1.3 Definición Control Interno.-

El control interno es definido:

Como un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad (Estupiñan, 2006, p.24).

Esta definición sirve como base y agrupa conceptos fundamentales, para la administración, aplicación y medición de efectividad de los riesgos orientada a la consecución de los objetivos de la entidad.

Según Estupiñan (2006) considera al riesgo como la probabilidad de que ocurra un incidente, que no permita alcanzar los objetivos planteados y se pueda generar pérdidas.

#### GRÁFICO 2-1 RELACIÓN ENTRE OBJETIVOS Y COMPONENTES DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



Fuente: Mantilla. S. (2005), Control Interno Informe COSO  
Elaborado Por: La Autora

El control interno es aplicado con la finalidad de evidenciar que las transacciones se hayan realizado y se verifique seguridad razonable en tres principales objetivos clasificados en:

- “Operacionales.- utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- Información financiera.- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento.- de las leyes y regulaciones aplicables” (Lybrand,1997, p.16).

De acuerdo a lo antes expuesto, los objetivos básicos son:

- “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (Estupiñan, 2006, p.19)

#### **2.2.1.4 Objetivo del Control Interno COSO**

El objetivo principal del Informe COSO es estandarizar los conceptos, establecer una definición común sobre las mejores prácticas con respecto al control interno y sea común, considerando que sea una estructura regulatoria y normativa, aplicable a todas las empresas indistintamente de su tamaño con el fin de lograr un modelo para que pueda ser evaluado su sistema de control interno, con la finalidad de que la compañía alcance los objetivos propuestos. En este sentido puede actuar de distintas maneras:

1. Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos;
2. Detectar, en un plazo mínimo estas desviaciones.

### 2.2.1.5 ¿Que se Logra con el Control Interno?

- El control interno es una herramienta que se implementa con el fin de ayudar a la administración a la detección de desviaciones en la ejecución de las actividades y evitar pérdidas que afecten al logro de objetivos. El propósito del control interno es lograr eficiencia en las operaciones, minimizar el riesgo que conlleva cada una, y garantizar fiabilidad de los estados financieros.

### 2.2.1.6 ¿Qué no se Puede Lograr con el Control Interno?

- El control interno no asegura éxito ni supervivencia de una empresa, el control interno efectivo ayuda a que la entidad logre sus objetivos y cuente con información administrativa sobre el progreso de la entidad o hacia su consecución, que depende mucho sobre la buena o mala gestión administrativa.
- El sistema de control interno de una entidad provee seguridad razonable y no absoluta acerca de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones, debido a que el logro de objetivos de la compañía se ven afectados por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control.

## 2.2.2 Elementos del Control Interno

Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:

**Elemento de Organización.-** consiste en mantener un planteamiento estructurado de las funciones organizacionales, orientado a todos los niveles del personal y unidades de la organización estableciendo líneas claras de autoridad y responsabilidad.

**Elementos, Sistemas y Procedimientos.-** el sistema debe estar acorde a las necesidades de la compañía que permita tener un control adecuado del registro de transacciones y llevar a cabo todos los procedimientos que permitan obtener información financiera fiable.

**Elementos de Personal.-** está orientado a que todo el personal se encuentre capacitado, sea apto e idóneo para el desarrollo de sus actividades de manera satisfactoria, sea responsable de sus obligaciones en un ambiente adecuado con prácticas sanas y seguras, regido por normas de calidad y ejecución que han sido claramente establecidas y difundidas a todo el personal.

**Elementos de Supervisión.-** consiste en mantener el área de auditoría independiente, que promueva el autocontrol en los procedimientos que lleva a cabo el personal minimizando el riesgo.

### **2.2.3 Clasificación Control Interno**

#### **2.2.3.1 El Control Interno Administrativo.-**

El control interno es administrativo, que está constituido por la planeación organizacional a la cual se somete cada empresa, en el que consta los procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, como una herramienta establecida a la consecución de objetivos anteriormente descritos.

#### **2.2.3.2 El control Interno Contable.-**

El control interno contable surge como un instrumento del control interno administrativo con el propósito de cumplir con los siguientes objetivos: los registros contables se registren adecuadamente en importe, en tiempo, clasificadas en cuentas contables correctas y bajo la normativa legal vigente.

## 2.2.4 Componentes del Control Interno COSO

El control Interno consta de 5 componentes interrelacionados, que se interrelacionados con los procesos administrativos, en el cual cada componente influye en el otro y forman un sistema integrado con procesos multidireccional repetitivo y permanente que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Los 5 componentes se clasifican como:

- a) **Ambiente de control.**- Es el principal elemento sobre la cual se establece las políticas y procedimientos apropiados que regula las actividades y el entorno de la entidad, por lo que es considerado “como el factor que mantiene influencia profunda en la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos” (Mantilla, 2005; p.21).
- b) **Valoración de Riesgos.** Este elemento permite la identificación y análisis de riesgos considerando como riesgos a todos aquellos elementos o circunstancias que podrían impedir que la empresa alcance sus objetivos. Para la valoración de riesgos es indispensable establecer objetivos que se encuentren enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente que permitan identificar los factores críticos de éxito.
- c) **Actividades de Control.**- consiste en implementar medidas necesarias que permiten enfrentar riesgos a los cuales están expuestas las operaciones que se lleva cabo en la compañía, que impiden alcanzar los objetivos, las mismas que se encuentran expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Comprende los controles que se revisan en el marco de una auditoria externa tales como aprobación y autorización de las transacciones, controles de ingreso.



d) **Información y Comunicación.** La información debe ser identificada por la administración como relevante para el manejo del negocio y permita la toma de decisiones de manera adecuada, generando documentos que contengan información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que sirve para la eficiente funcionalidad y control de la entidad.

En cuanto a la información que administra la empresa, la adecuada comunicación y el flujo de la misma, debe ser de manera rápida y por adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades para el buen funcionamiento de un sistema de Control Interno desde y hacia todos los departamentos y niveles de la empresa.

e) **Supervisión y Monitoreo.** la supervisión es un proceso que comprueba que el sistema de Control Interno funcione correctamente a lo largo del tiempo, la misma que debe conducir a la identificación de controles débiles, riesgos y la efectividad de los procedimientos, sobre los cuales se determinara la frecuencia de evaluación y capacidad de respuesta a estos factores.

### 2.2.5 Métodos para Evaluar el Control Interno

Por definición “el control interno contempla una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del sistema se cumplirán” (Estupiñan, 2006, p.157) por tal razón se debe realizar una evaluación al sistema que se aplica en la empresa enfocándose a:

1. Prevenir, detectar errores o irregularidades en los saldos de las cuentas y evaluar cualquier deficiencia.
2. Evaluar los procedimientos, para evitar deficiencias o cualquier tipo de error o irregularidad potencial no contemplada en los procesos.

El análisis realizado debe estar bajo los parámetros de importancia relativa y materialidad, elaborar recomendaciones y a veces diagnósticos que deben ser

informados a la gerencia para que se lleve a cabo los respectivos correctivos y los arreglos necesarios.

La evaluación del control interno se puede llevar a cabo mediante tres métodos:

- a. Cuestionario
- b. Narrativo o descriptivo
- c. Gráfico o diagramas de flujo

#### **Método de Cuestionario.-**

El método consiste en la elaboración de cuestionarios, en el que constan preguntas dirigidas y a ser respondidas por los funcionarios encargados de llevar a cabo las actividades de cada área, que permitirán la identificación y determinación de áreas críticas.

Las preguntas pueden ser respondidas de forma afirmativa que significa que el control interno no mantiene desviaciones y las respuestas negativas representan inconformidades en los procesos. Algunas preguntas resultan ser no aplicables en el que se utiliza las letras NA.

El auditor debe recopilar evidencias, con métodos alternativos para corroborar las respuestas de los funcionarios son exactamente con los procedimientos que la empresa tiene previsto los mismos que debe estar sustentada con documentación que sustente las afirmaciones.

#### **Método Narrativo o Descriptivo.-**

Consiste en describir los procedimientos más importantes que lleva a cabo la compañía, identificando los controles aplicados y registros que mantienen cada departamento.

La recolección de información se realiza mediante entrevista y observaciones de los documentos y registros que forman parte de los procesos.

### **Método Gráfico o Diagramas de Flujo.-**

Este método consiste en describir objetivamente con símbolos convencionales y explicaciones los procedimientos de los distintos departamentos y sus actividades con la finalidad de localizar rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa.

Las ventajas son:

- Determinar si se mantiene o no controles financieros y operativos
- Permitir al auditor apreciar en forma panorámica los distintos procedimientos que se combinan en la recopilación de información
- Establecer si existe desviaciones en los procedimientos o rutinas de trabajo

### **2.2.6 Técnicas para Obtención de Información para la Evaluación de Control Interno**

Es importante la obtención de la información básica de las principales actividades de la empresa debido a que permite plantear efectiva y eficientemente la evaluación del sistema de control interno.

Las técnicas de obtención de información se efectúan bajo:

- Análisis por puesto de trabajo.- consiste en la indagación de las tareas que lleva a cabo un funcionario dentro de un área o departamento para determinar cargas de trabajo y asignación de personal.
- Análisis por procedimiento o sistemas de información.- consiste en la indagación de las operaciones que componen un procedimiento mediante el seguimiento de formularios, y documentos de respaldo, la herramienta que ayuda a la comprensión de los circuitos administrativas son los flujogramas.

Las herramientas de obtención de información que se utilizan más frecuente son:

- ✓ La entrevista.- consiste en obtener información con preguntas y respuestas significativas dirigidas a personas efectivas que tienen conocimiento de los sistemas.
- ✓ Observación personal y directa.- esta técnica consiste en un elemento de juicio que ayudará al auditor a identificar los cuellos de botella que se presentan en los procesos, o verificar la información que ha sido recolectada con otros métodos con el fin de determinar si el volumen de la tarea justifica la especialización, o la división del trabajo o la mecanización estableciendo tiempos de respuesta.
- ✓ Revisión, lectura y estudio de documentación o antecedentes.- consiste en la revisión de antecedentes que han sido documentados y son considerados como materia viva de las dependencias debido a que contienen directrices importantes de la empresa y son útiles para el análisis llevado a cabo por parte del auditor.
- ✓ Cuestionarios.- es un conjunto de preguntas que se encuentra orientada a recolectar información acerca del tema de investigación, que son aplicados a las personas responsables de llevar a cabo los procesos de la empresa.

### **2.2.7 Riesgos de la Evaluación del Control Interno**

Los riesgos a los que está sometido la evaluación del control interno, están constituidos por errores de importancia que ocurren en el proceso contable o irregularidades en los estados financieros que pueden estar identificados o no mediante procedimientos del control interno o el responsable de llevar a cabo la evaluación. El riesgo de auditoría puede ser afectado por controles internos deficientes, complejidad de contabilidad, subjetividad, la posibilidad de que la dirección prescinda de los sistemas, la naturaleza del negocio y muchas otras circunstancias importante.

Se identifican tres tipos de riesgos:

**Riesgo inherente:** Este tipo de riesgo se encuentra inmerso por la naturaleza, el número de transacciones y tamaño de la empresa.

**Riesgo de control:** Son riesgos que se presentan al no ser detectados y corregidos oportunamente por el sistema contable y control interno que pueden afectar directamente al saldo de las cuentas y transacciones.

Es importante implementar un plan de evaluación de riesgos sobre los procesos que lleva a cabo la compañía, que permita identificar desviaciones e implementar correcciones para el adecuado desempeño, una vez que los niveles de riesgo sean bajos se debe monitorear constantemente para mantener efectividad en las actividades que aseguren que los resultados son fiables y acordes a la normativa.

**Riesgo de detección:** este tipo de riesgo consiste en la falta de detección de un error en una cuenta principal o registros que puede ser representativa.

Para evitar que existan riesgos de detección en los procesos, el departamento de auditoría debe planificar y aplicar adecuadamente técnicas de detección, con las cuales permita identificar claramente desviaciones e irregularidades y se fortalezca los controles implementados en los procedimientos llevados a cabo por la entidad.

### **2.2.8 Conclusiones del trabajo de control interno**

Con base en la comprensión de los componentes del control interno, debe realizarse una conclusión acerca de si los componentes del control interno propician un control interno eficaz y el proceso confiable de la información.

Generalmente se busca concluir si los controles internos son adecuados, óptimos y oportunos, con el fin de determinar si dichos componentes incrementan o disminuyen la eficacia del control interno.

### **2.2.9 Importancia de la Auditoría**

La auditoría interna es considerada como fuente clave e independiente con el fin de proporcionar aseguramiento objetivo a los directivos sobre efectividad en el proceso de gestión de riesgos, es decir está trabajando efectivamente y que los riesgos claves están siendo manejados en niveles aceptables.

La Auditoría Interna debe proporcionar seguridad en:

1. “Procesos de gestión de riesgos, en su diseño como en la forma en qué están trabajando.
2. Gestión de aquellos riesgos clasificados como *claves*, incluyendo efectividad de los controles y otras respuestas a éstos, y
3. Confiabilidad y evaluaciones apropiadas de riesgos y reportes de riesgo y estatus de controles” (Estupiñan, 2006, p.82.)

### **2.2.10 El Control Interno y la Planificación del Trabajo de Auditoría**

La planificación de la auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global basada en alcanzar los objetivos, alcance del trabajo y lograr que la compañía proporcione la información adecuada para ejecutar la evaluación idónea a los procesos.

El tamaño y la complejidad de la empresa son factores importantes que se debe considerar al momento de establecer el alcance de la planificación acompañado de la experiencia de la persona encargada, conocer el giro del negocio a la cual está orientada los procesos, ligada a la aplicación de un adecuado control interno.

Para llevar a cabo una buena planificación el auditor debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a. El plan de auditoría para la evaluación del control interno debe estar basado en una evaluación de riesgos y exposiciones que puedan afectar al ente económico.
- b. Comprender los objetivos y las estrategias de la entidad, así como los riesgos de negocio relacionados que puedan dar lugar a incorrecciones materiales.
- c. Comprender el giro del negocio de la entidad, el sector al que pertenece y la naturaleza de las transacciones.
- d. La entidad debe mantener procesos estandarizados para llevar a cabo procedimientos y aplicar principios contables para el registro de transacciones.
- e. El control interno debe proporcionar un nivel de confiabilidad y eficiencia.

### **2.2.11 Técnicas de Auditoría**

Según Cardozo (2005) Las técnicas de auditoría son consideradas como métodos prácticos, que se utilizan para la investigación con la finalidad de obtener información y verificar que los resultados presentados se hayan registrado adecuadamente, sobre los cuales pueda tener la base para emitir una opinión profesional.

Las técnicas de auditoría, para poder obtener evidencia suficiente comprobatoria son las siguientes:

- Estudio General
- Análisis
- Inspección
- Confirmación
- Investigación
- Declaraciones y Certificaciones
- Observación
- Cálculo

### 2.2.12 El uso de aseveraciones para obtener evidencia de auditoría

Las aseveraciones son usadas en auditoría con el fin de construir una base, para la evaluación de riesgos que se presentan en los procesos y no son administrados de manera adecuada, una vez identificados se orienta a establecer procedimientos que permitan erradicar riesgos.

1. Las aseveraciones se aplican a cierto tipo de transacciones que han sido utilizados dentro del período evaluado
2. Saldos de cuentas
3. Presentación y revelación

## 2.3 Marco Conceptual

Con propósitos de familiarización de los términos más comúnmente utilizados en la investigación, se procederá a dar una breve explicación de cada uno de ellos:

**Análisis por Antigüedad de Saldos:** Es la clasificación de saldos a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento, que permite conocer la situación real de la cartera.

**Cartera en Riesgo:** La cartera en riesgo, también llamada cartera afectada, es el monto de los créditos que están en riesgo de no ser recuperados y se determina en base a los porcentajes establecidos por cada institución financiera para realizar la provisión por los créditos incobrables.

**Cartera Vencida:** se considera a las cuentas por cobrar que no han sido canceladas por el deudor en el tiempo pactado y han generado morosidad.

**Circuito de Cobro:** “El circuito de cobros se define como el tiempo que transcurre desde que se produce la entrega del producto al cliente hasta que la empresa dispone realmente del importe de la venta”. (Santandreu, E. (2002), p.137)



**Clientes:** son cuentas, basadas en la confianza y la solvencia del deudor originadas por ventas de mercancías o servicios.

**Controlar:** se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado

**Crédito Comercial o Inter empresarial:** se entiende como la venta de bienes y servicios con una promesa de pago de mutuo acuerdo entre proveedor y cliente manteniendo la posibilidad de diferir el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro.

**Credit Management:** “Se define como un conjunto de técnicas financieras, comerciales y jurídicas que gracias a una organización especializada, concurren a acelerar el cobro de las cuentas de clientes, haciendo que se respeten las condiciones de pago contractuales y preservando los márgenes de beneficio de la empresa” (Brachfield, 2009, p.72)

**Cuentas por cobrar.** Comprende un activo sobre la cual se tiene una promesa de pago por parte de los clientes, a los cuales se les ha entregado un bien o servicio y tiene como respaldo de la deuda una factura emitida.

**Cuentas Incobrables:** comprende el conjunto de cuentas impagas al final del ejercicio fiscal, que han surgido por el incumplimiento de pago por parte de los clientes. Las cuentas incobrables generalmente se originan por la imposibilidad de cumplir las obligaciones corrientes, o por falta de liquidez de fondos, las mismas que deben ser provisionadas en el caso que se presenten pérdidas.

**Estrategia:** Plan estructurado para lograr los objetivos.

**Límite de crédito –o Límite de Riesgo:** Comprender el monto que se le asigna a un cliente como crédito en el que la compañía asume un riesgo.

**Política de Crédito:** norma o regla fijada de antemano cuyo propósito es dar a los organismos de crédito un marco de referencia, dentro del cual se les haga más fácil tomar decisiones, evitar problemas y pérdidas de tiempo provocados por su desconocimiento.

**Proceso:** “Es la sucesión de pasos y decisiones que se siguen para realizar una determinada actividad o tarea”. (Harrington. H. (1993), p.9.)

**Provisiones de la cartera:** Es considerado por la empresa como el monto que no es posible recuperar, y debe ser provisionado, que es producto del riesgo asumido al momento de realizar ventas a crédito, de que los clientes no cancelen las deudas y se conviertan en pérdida.

**Riesgo:** probabilidad de que una persona no sea capaz de cumplir con sus adeudos a medida que estos vencen

**Riesgo Vivo:** “se define como todo el dinero que el acreedor puede perder si un cliente ente en insolvencia definitiva” (Brachfield. 2009, p.70.)

**Riesgo Empresarial:** Se define como la probabilidad de que ocurra un suceso que impida obtener el resultado esperado en la realización de un negocio. Dicho de otra forma riesgo es la contingencia de sufrir una pérdida económica en el desarrollo de cualquier tipo de actividad empresarial que en teoría habría de suponer la obtención de un lucro. (Brachfield, 2009, p.37.)

**Rotación de cartera:** Es un indicador financiero que permite a la entidad a determinar qué tiempo se demora en recuperar los créditos y se conviertan en liquidez de la compañía.

## 2.4 Marco Legal

El marco legal de la investigación será en base a la legislación vigente en materia de cuentas por cobrar, entiéndase esto:

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, en adelante “LORTI”, en lo que respecta a la Ley No 56 Impuesto a la Renta en el Capítulo IV Depuración de los ingresos Art 10 Deducciones, inciso 11 que habla acerca de la provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio. **Ver Anexo A1**

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF 13 (Medición del Valor razonable) que tiene como objetivo “establecer una definición de valor razonable, proporcionar orientación sobre cómo determinar el valor razonable y prescribir las revelaciones requeridas acerca de las mediciones del valor”<sup>1</sup>.

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC36).- Las NIC 36 surge de La NIIF 13 en “el que se registran enmiendas y alinean los requerimientos de revelación con la intención de IASB y reducen las circunstancias en la cuales la cantidad recuperable de los activos o de las unidades generadoras de efectivo se requiere ser revelada”<sup>2</sup>. Por objetivo mantiene asegurar que los activos son llevados a no más que su cantidad recuperable, y prescribir cómo se calcula la cantidad recuperable, la pérdida por deterioro o su reversa. **Ver Anexo A2**

## 2.5 Marco Temporal, Espacial

La presente investigación se realizará sobre las cuentas por cobrar del año 2012 de la empresa Navacero S.A., se estima que se lleve a cabo dentro de los 6 meses consiguientes.

---

<sup>1</sup> <http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Ecuador/Local%20Assets/Documents/IFRS/IFRS2013.pdf>, p.34

<sup>2</sup> <http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Ecuador/Local%20Assets/Documents/IFRS/IFRS2013.pdf>, p.72

## **2.6 Sistema de Hipótesis**

### **2.6.1 Hipótesis General.-**

La evaluación del actual sistema de control interno aplicado al área de crédito y cobranzas ayudará a proporcionar elementos de política de venta que asegure la recuperación de cartera en base al manejo de riesgos

## **2.7 Sistema de Variables**

### **2.7.1 Conceptualización**

#### **2.7.1.1 Variable Independiente**

Evaluación de control interno

#### **2.7.1.2 Variable Dependiente**

Política de venta que permita la recuperación temprana de cartera en base al manejo de riesgos.

## **2.8 MARCO METODOLÓGICO**

### **2.8.1 Diseño de la Investigación**

La investigación a desarrollarse con el fin de responder al problema planteado es investigación descriptiva que permite obtener una descripción exacta del fenómeno que se está estudiando es decir el área de crédito y cobranza

### **2.8.2 Métodos de la Investigación**

Dentro de los métodos de investigación empíricos se utilizarán los siguientes:

- Observación: Que corresponden al proceso por el cual se perciben rasgos existentes en el objeto de conocimiento. Es decir basado en el monitoreo del desarrollo de las operaciones y funciones del departamento del área de crédito y cobranzas de la empresa Novacero S.A.

- Entrevista: Que serán aplicadas a los funcionarios principales del departamento de crédito y cobranzas a fin de levantar información cuantitativa y cualitativa de las operaciones y funciones del área respectivamente.

Por otro lado, los métodos citados en los puntos anteriores, se complementaran con la aplicación de los métodos teóricos como son los siguientes:

- Análisis: Que permitirá dividir el todo en partes y analizar cada una de las partes para definir cuál o cuáles partes son importantes para la investigación.
- Hipotético – Deductivo: Ya que se ha propuesto una hipótesis a ser comprobada al final de la investigación, a partir de este caso de estudio se podrá inferir algunas conclusiones con respecto a empresas relacionadas al sector industrial.

### **2.8.3 Población y Muestra**

#### **2.8.3.1 Población**

La unidad sujeta de análisis en la presente investigación, constituye el área de crédito y cobranzas de la empresa seleccionada, fundamentalmente enfocada a la detección, análisis y control de riesgos asumidos y procedimientos empleados en el área.

#### **2.8.3.2 Muestra**

La muestra se obtendrá en base a muestreo aleatorio simple procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados sobre la base de cuentas por cobrar y clientes de la empresa.

### 2.8.4 Operacionalización de Variables

Variable Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	Elementos del control interno	Entorno de control.
		Evaluación de riesgos.
		Actividades de control.
		Información y comunicación.
		Supervisión o monitoreo
Políticas de Crédito	Proceso de Evaluación de Crédito	Eficacia y eficiencia de las operaciones
		Cumplimiento de las leyes y normas aplicables
	Evaluación de riesgo	Clasificación clientes en base a pagos
		Maduración de cartera
		Deterioro de cartera
		Rotación de cartera

Elaborado por: Fernanda Tobar

### 2.8.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Básicamente los instrumentos y técnicas utilizadas, servirán para evaluar aspectos generales de la empresa, procesos y el control interno aplicado específicamente en el área de crédito y cobranzas. A continuación se detalla los siguientes:

- Entrevistas.- Es importante mencionar, que se realizaran entrevistas al jefe de crédito y cobranzas y al personal que conforma el área, para obtener información de forma más directa y objetiva.
- Cuestionarios.- Para la evaluación del área de crédito y cobranzas, se elaboraran cuestionarios, tanto de aspectos generales como de control interno, adecuados a las necesidades de la empresa.

- Técnica de observación.- Que corresponden al proceso por el cual se perciben rasgos existentes en el objeto de conocimiento. Es decir basado en el monitoreo del desarrollo de las operaciones y funciones del área de crédito y cobranzas.

### **2.8.6 Fuentes de Datos**

Durante el desarrollo de la investigación se utilizarán fuentes primarias y secundarias de la siguiente forma:

- Fuentes primarias: Información directa del área de crédito y cobranzas en cuanto a información financiera y funcional.
- Fuentes secundarias: Documentos relacionados al tema de control interno y cuentas por cobrar, legislación vigente, artículos en Internet, investigaciones anteriores.

### **2.8.7 Técnicas para el Tratamiento de los datos**

Las técnicas para el tratamiento de datos será el análisis cualitativo y cuantitativo de los datos a la vez se realizará tablas cuadros y gráficos para la ordenación de la información.

## ***CAPÍTULO III***

### **3 Departamento de Crédito y Cobranzas en la Empresa**

#### **3.1 Breve Historia del Crédito**

La actividad económica en sus inicios se desarrollaba mediante la práctica del trueque, se refiere, al cambio de un bien por otro, en el que prevalecía un acuerdo de cambio simultáneo de bienes.

En la época de los fenicios, mercaderes empezaron a cobrar después de entregar la mercancía, siendo pioneros en la concesión de créditos, de hecho el crédito a clientes o aceptación por parte del vendedor de cobrar con posterioridad al suministro del producto o servicio, nació fruto de la necesidad de tener que vender a toda costa. Las cosechas se habían de vender o se pudrían, el ganado se había de vender o se moría. Estas constataciones dieron origen a la necesidad de conceder un plazo de cobro a los clientes mayoristas, a fin de que los mismos pudieran pagar sus consumos en la medida que los iban vendiendo a los consumidores finales.

Con el tiempo el desarrollo de técnicas en materia de gestión financiera supuso también el desarrollo de políticas basadas en el aprovechamiento del crédito en las compras, obteniendo una fuente de financiación espontánea. Esta práctica se fue desarrollando en todos los sentidos, las empresas la implantaban con sus proveedores y a su vez sus clientes se la exigían a ellas. Lo cual originó una dependencia mutua.

#### **3.2 Definición del Crédito Comercial**

Una definición de crédito es considerada:

Como la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro. Por consiguiente el crédito comercial o inter empresarial es la venta de bienes o servicios mediante un



acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro (Brachfield, 2009, p.20)

### **3.3 La importancia de vender a Crédito**

El papel que desempeña el crédito dentro de una empresa es de gran importancia, debido a que los clientes realizan sus compras en base a un análisis no solo de calidad y precio sino también del plazo y condiciones de pago.

Por tal motivo el crédito empresarial es una fuente principal de financiamiento, por consiguiente se puede afirmar que el crédito aumenta el volumen de ventas.

### **3.4 Administración de Crédito y Cobros**

La administración de las cuentas por cobrar están orientadas a establecer directrices como políticas, procedimientos y establecer la manera adecuada de recuperar los créditos (cobranza), en el menor tiempo y con la mayor rentabilidad, para lo cual se necesita evaluar correctamente a los clientes y minimizando el riesgo de recuperación.

Las ventas se cierran una vez que se haya realizado la totalidad de la cobranza, que se convierte en liquidez de la compañía que permitirá el normal funcionamiento y exista un nivel bajo de endeudamiento.

Por tal motivo es importante establecer métodos de cobranza y herramientas que permitan monitorear constante y oportunamente las cuentas tales como:

- Motivos por la cual no han sido canceladas, como por ejemplo falta de liquidez del cliente, emisión de notas de crédito, inconformidad en el producto.
- Análisis de cartera por antigüedad de saldos

Por lo antes expuesto se debe contar con un departamento de crédito y cobranzas que administre todos los aspectos inmersos en la aprobación y recuperación del crédito.

### **3.5 Departamento de Crédito y Cobranzas de Una Empresa**

El departamento de crédito y cobranzas de una compañía tiene como finalidad administrar directamente el riesgo en el que incurre la compañía al momento de otorgar un crédito, con el fin de mantener bajo control lo antes expuesto debe llevar a cabo las siguientes responsabilidades:

- Segmentar a sus clientes bajo parámetros de medición, que permitan estandarizar las políticas.
- Evaluación del aspecto financiero y jurídico.
- Administrar la cartera y realizar gestión de recuperación de cartera.

En conclusión el departamento de crédito y cobranzas debe mantener un esquema de actividades que permita llevar a cabo de manera adecuada el proceso de conceder créditos y recuperar eficientemente, sin que ello suponga un obstáculo para cubrir los objetivos de la empresa ni un freno para la actividad comercial de la misma.

Para el desarrollo de estas funciones es preciso el establecimiento de parámetros de actuación, y definir una política de crédito y cobranzas, que permita establecer estándares a seguir.

#### **3.5.1 Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas**

El departamento de crédito y cobranzas se lo considera de alta importancia dentro de una empresa, por tal motivo debe estar constituida con el número de personas suficientes y preparadas considerando el volumen de ventas y del número de clientes que necesite controlar la empresa.

El personal que conforme el departamento de crédito y cobranzas debe estar capacitado para desempeñar las siguientes funciones principales del área:

1. Calificar y aprobar crédito a clientes determinados en condiciones equitativas;
2. Administrar las cuentas por cobrar, evaluando las cuentas por vencimiento con la finalidad de realizar el cobro en el tiempo adecuado y evitar que los clientes caigan en morosidad.
3. Identificar cuentas que se mantienen por un largo período de tiempo vencidas consideradas como incobrables y aplicar estrategias diferentes de cobro que permitan la recuperación del crédito y evitar pérdidas.

### **3.5.2 Objetivos del Departamento de Crédito y Cobranzas**

Los objetivos del departamento de crédito y cobranzas son:

- Ser soporte directo del departamento de ventas con el fin de alcanzar los objetivos, sin perder el propósito del departamento de administrar los créditos de la manera adecuada y permita recuperar a tiempo las cuentas por cobrar y permitan mantener un nivel óptimo de rotación de cartera.
- Administrar créditos en base a un análisis exhaustivo de información proporcionada por los clientes, que cumplan con los lineamientos establecidos por la entidad que permita minimizar el riesgo y evitar cartera contingente que puede conllevar a pérdidas económicas.

### **3.5.3 Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas**

Las principales funciones que desarrolla el departamento de Crédito y Cobranzas se destaca en el siguiente gráfico.

**GRÁFICO 3-1 FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS**



Fuente: Santandreu. E. (2002), Manual del Credit Manager  
Elaborado Por: La Autora

### 3.5.3.1 Filosofía y Misión del Departamento de Crédito y Cobranzas

De los aspectos más importantes en un departamento de Crédito y Cobranzas de una empresa es definir la filosofía, misión, visión o propósito, esto debe indicar sus filosofía hacia el crédito y como el departamento de crédito y cobranzas debe apoyar al cumplimiento de la misión general de la empresa y el logro de sus objetivos estratégicos; esto ayudará a miembros del departamento y a usuarios externos a entender la razón de ser de sus políticas.

Para llegar a esto es necesario definir una serie de preguntas que definan la

naturaleza del mercado, la competencia, la ubicación de sus clientes, planes de crecimiento, márgenes y estructura empresarial.

### **3.5.4 Políticas del Departamento de Crédito y Cobranzas**

#### **3.5.4.1 Definición Política de Crédito**

“La política de crédito es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras” (Brachfield, 2009, p.86)

Por consiguiente la política de crédito y cobranzas representan las directrices que son establecidas por los directivos de la compañía en conjunto con el departamento comercial y la jefatura del departamento de crédito.

#### **3.5.4.2 Objetivos de la Política de Crédito y Cobranzas**

El objetivo de la política de crédito y cobranzas es detectar oportunamente y controlar los riesgos que se presentan al conceder un crédito, identificar en el menor tiempo posible a los impagados con el fin de que las cuentas en morosidad no se conviertan en incobrables y la empresa incurra en gastos y pérdidas económicas.

#### **3.5.4.3 Ventaja de Tener una Política Definida**

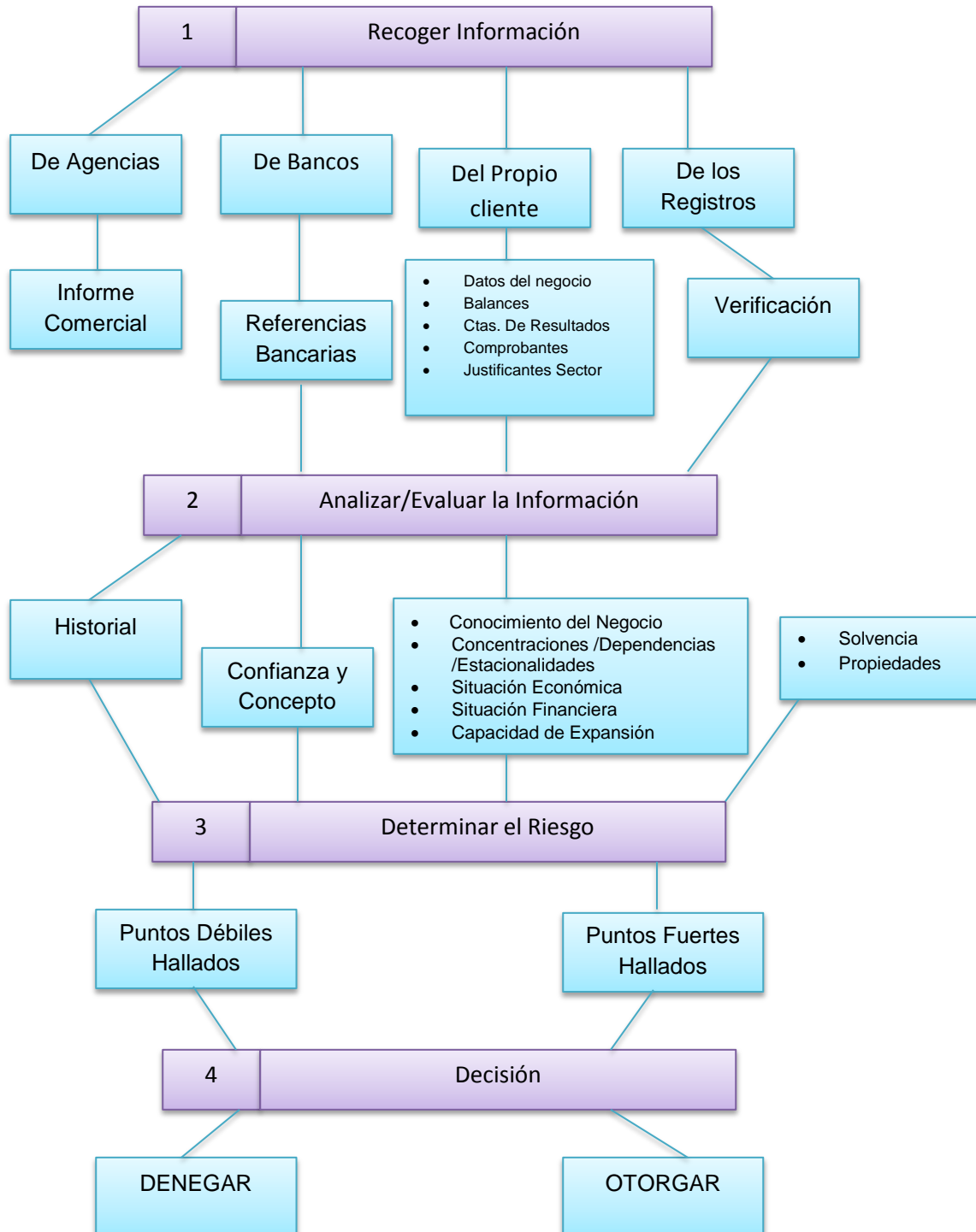
La principal ventaja de tener una política definida, es establecer directrices para otorgar crédito a clientes, la misma que permita clarificar a los comerciales y a todos los empleados que tengan relación con los clientes, cuales son las normas para el crédito comercial que evitará la actuaciones arbitrarias y decisiones subjetivas que provoquen conflictos entre el área comercial y finanzas.

Estas directrices sirven como manual de instrucciones para el personal, ayuda a reconocer la presencia del administrador de cartera en la empresa, finalmente la política da autoridad y potestad que sirve de apoyo en sus funciones profesionales.

### **3.5.5 Aspectos Necesarios en la Evaluación de un Crédito**

La evaluación de crédito se describe en el siguiente gráfico:

**GRÁFICO 3-2 ESQUEMA DE TRABAJO CALIFICACIÓN DE CRÉDITO**



Fuente: Santandreu. E. (2002), Manual del Credit Manager  
Elaborado Por: La Autora

### **3.5.6 Procedimiento de Cobro que debe Considerar el Departamento de Crédito y Cobranzas**

Según Santandreu (2000) el circuito de cobro comprende el período de tiempo, desde que se realiza la venta es decir la entrega del producto hasta que se realiza la cobranza y se convierte en liquidez para la empresa.

Por la razón antes mencionada el proceso de cobro es responsabilidad del departamento de Crédito y Cobranzas, ya que consiste en recuperar una inversión en un plazo determinado, asumiendo las formas de actuación para la recuperación y cancelación del impagado.

Para obtener una óptima cobranza, los gestores deben aplicar técnicas efectivas en tiempo oportuno, utilizando los medios de cobro más adecuados con pleno conocimiento del funcionamiento y mecánica de cada uno de ellos que generen el pago a tiempo de los deudores, considerando que las decisiones y cambios que se pueden adoptar afectarán sustancialmente a las condiciones que hayan otorgado al cliente.

El control de la cuenta de clientes comprende un seguimiento continuo de los cobros, de las ventas pendientes de cobro y de los atrasos que se puedan producir, que no es otra cosa que el efecto de la morosidad.

Dado que el departamento de crédito se encarga de la protección del capital circulante junto con la promoción de ventas rentables, se debe hacer el examen periódico de esas metas. Se pueden hacer informes simples para examinarlos y una comparación mensualmente para establecer tendencias con fines de la evaluación.



## CAPITULO IV

### 4 EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA NOVACERO S.A

#### 4.1 Antecedentes

En este capítulo se presentan las generalidades sobre el enunciado de la empresa denominada Novacero S.A. (*la entidad*), que debido a los altos volúmenes de venta en los últimos años, al incremento de créditos que responde al comportamiento de mercado que es cambiante y al tipo de clientes a los cuales debe atender la compañía, se expone a pérdidas económicas y financieras, por tal motivo es importante identificar y controlar los factores de riesgo que permitan administrar de manera adecuada la exposición frente a pérdidas.

La evaluación del control interno del departamento de crédito y cobranzas estará a cargo de la Autora, la cual emitirá un informe de control interno con sus respectivas recomendaciones que ayuden al fortalecimiento del sistema de control interno de este departamento en la entidad.

El programa estará enfocado principalmente en:

1. Comprender el flujo de transacciones:

La documentación del ciclo de operaciones se realizará a través de la descripción narrativa soportada por flujogramas. Este se realizará bajo el siguiente enfoque:

- Comprender las actividades de control relacionadas
  - Identificación de controles relevantes relacionados
  - Determinar factores críticos de riesgo
  - Comprender la segregación de funciones del departamento de crédito y cobranzas
2. Trabajo de documentación

Una vez identificado los controles relevantes del departamento de crédito y cobranzas, se realizará lo siguiente:

- Evaluar el diseño e implantación de los controles actuales del departamento de crédito y cobranzas.
- Evaluar la eficacia operativa de los controles relevantes.
- Evaluar riesgos a los cuales está expuesto el área
- Evaluación de la segregación de funciones.
- Evaluar la suficiencia o insuficiencia de la estimación para cuentas de dudosa recuperación.
- Análisis de la cartera de clientes.
- Establecer el porcentaje de ventas a crédito y contado.

### 3. Informe del trabajo realizado:

El informe documentará los problemas y deficiencias, se buscará identificar y definir adecuadamente los problemas existentes que deberán superarse para implantar procedimientos que permitan que los controles operen de forma eficiente, ágil, adecuada y oportuna.

El marco de referencia sobre el cual se llevará a cabo el trabajo son las Normas Internacionales de Auditoría y un enfoque dirigido por el sistema COSO.

Los resultados de la auditoría se informarán al Gerente Financiero y al Jefe de crédito y cobranzas.






<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Indice de papeles de Trabajo	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>In-01</b>

	ACTIVIDAD	REALIZADO POR	REFERENCIA PAPEL DE TRABAJO	No PAG DE TESIS
1.	Marcas de Auditoría	FTM	Mau-01 1/2	43
2.	Carta propuesta de auditoría	FTM	Pr-01 1/2	46
3.	Evaluación general de Entorno del Negocio	FTM	Egeci-01 1/5	49
4.	Planeación de la evaluación del control interno	FTM	Peci-01 1/1	55
5.	Entendimiento de la entidad y su entorno	FTM	Peci-02 1/6	57
6.	Programa general de trabajo	FTM	Pgt-01 1/	63
7.	Evaluación de los sistemas de información	FTM	Pgt-02	72
8.	Evaluación de las actividades de control	FTM	Pgt-03	82
9.	Informe de control interno	FTM	CI-01	157

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Marcas de Auditoría	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Mau-01 1/2</b>

En el presente trabajo, la autora utilizará las siguientes marcas estándar de auditoría para el desarrollo del trabajo en el departamento de crédito y cobranzas de Novacero S.A.



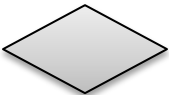




Ver P.T. **In-01**

<b>Marca de Auditoría</b>	<b>Descripción</b>
	Atributo cumplido
	Atributo no cumplido
	Suma verificada
	Control relevante
	Riesgo identificado
<b>CPC</b>	Copia proporcionada por el cliente
<b>NA</b>	No aplica
<b>CG</b>	Deficiencia reportada a Gerencia Financiera
<b>NOTA</b>	Nota de auditoría

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Marcas de Auditoría	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Mau-01 2/2</b>

Para el presente trabajo y representación gráfica del flujo de procesos se utilizará la siguiente simbología:

Ver P.T. **In-01**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN
	Inicio y finalización del recorrido de un proceso o ciclo
	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión cuando hay dos opciones
	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	La forma de diagrama de flujo de datos indica que las entradas y salidas de un proceso. Como tal, la forma es más a menudo se conoce como E / S una forma de datos.
	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Un símbolo de proceso definido es un marcador de otra etapa del proceso o una serie de medidas de flujo del proceso que están formalmente definidos en otros lugares.

## **4.2 Propuesta de Auditoría**

El acuerdo y compromiso entre la Gerente Financiero y la autora del presente trabajo, mediante mutuo acuerdo surge establecer objetivos que se pretenden alcanzar y se determinó el alcance del compromiso de auditoría, las responsabilidades la visión, la metodología y la estrategia de la ejecución del trabajo en las oficinas de la entidad. A continuación se detalla la carta propuesta para la evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros de Novacero S.A.

<i>Fecha</i>			
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Carta propuesta de auditoría	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Pr-01 1/2</b>

Quito, 12 de Octubre del 2013

Ing.  
Carlos Carrillo  
Gerente Financiero  
Novacero S.A.  
Presente

Por medio de la presente, pongo en conocimiento el trabajo que se llevará a cabo sobre la evaluación y diagnóstico del control interno del departamento de crédito y cobranzas.

### **Alcance del Trabajo**

Se realizará la evaluación de la situación actual de los controles internos del departamento de crédito y cobranzas, identificando los principales riesgos a los cuales se encuentra expuesta el área, sobre los resultados obtenidos se sugerirá las mejoras que deban implantarse.

### **Enfoque del trabajo**

La evaluación del control interno del departamento de crédito y cobranzas se llevará a cabo en las oficinas de la institución, el cual estará bajo la responsabilidad de la autora del presente trabajo.

### **Informe a presentar**

Producto de la evaluación del control interno se presentará un informe de la evaluación con las respectivas observaciones, recomendaciones y sugerencias de mejoras a ser implantadas.

### **Evaluación del Control Interno**

La evaluación del control interno tendrá como objetivo y resultado lo siguiente

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Carta propuesta de auditoría	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Pr-01 2/2</b>

- ✓ Identificar factores críticos de riesgo.
- ✓ Determinar las posibilidades de mejorar los procedimientos y controles existentes.
- ✓ Establecer recomendaciones con el fin de mejorar la eficiencia operativa.

Los comentarios y observaciones de importancia que resulten de este trabajo serán encaminados a mejorar las prácticas vigentes, a optimizar los procedimientos y mejorar el control interno logrando eficiencia en las actividades del departamento de crédito y cobranzas.

Atte.

Ing. Fernanda Tobar

Autora



### **4.3 Evaluación General al Entorno del Negocio.**

El objetivo de la evaluación general al entorno del negocio, es definir la solvencia del sistema de control interno midiendo posibles riesgos que pueda afectar al alcance de la auditoría.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación General Entorno del Negocio	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Egeci 01 1/5</b>

Quito, 25 de Octubre del 2013

Ing.

Carlos Carrillo

Gerente Financiero

Novacero S.A.

Presente

Estimados señores:

En el presente documento se ha realizado la identificación de riesgo previa a la aplicación de la evaluación de control interno en el que se determinó los siguientes aspectos:

1. Los Estados financieros se han expresado razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de NOVACERO S.A los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo de conformidad con las normas de contabilidad emitidas por la Superintendencia de Compañías de la República del Ecuador, están libre de errores significativos. Los asuntos se consideran significativos, independientemente de su tamaño, si involucran una omisión o error e irregularidad de la información contable que, en vista de las circunstancias existentes, puedan introducir la probabilidad de que el juicio de una persona razonable que confíe en dicha información se modifique o se inflencie debido a una omisión o error e irregularidad.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación General Entorno del Negocio	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Egeci 01 2/5</b>

2. No han habido:

- a) Casos de fraude que involucren a la gerencia o empleados que tengan funciones importantes relacionadas con el control interno.
- b) Casos de fraude que involucren a otros empleados y que pudieran tener importancia sobre los resultados financieros.
- c) Comunicaciones provenientes de autoridades o instituciones reguladoras, con respecto al no cumplimiento de, o deficiencias en la preparación de información financiera que pudiera tener un efecto importante sobre los estados financieros.
- d) Violaciones o posibles violaciones de leyes o regulaciones, cuyos efectos deben considerarse para revelarse en los estados financieros o como base para registrar una pérdida contingente.
- e) Transacciones significativas que no se hayan registrado debidamente en los registros de contabilidad que sirven de respaldo a los estados financieros.

3. No existen:

- a) Otros pasivos o pérdidas o ganancias contingentes que requiere acumular o revelar bajo las disposiciones de la Norma de Contabilidad Financiera, Contabilización de Contingencias. De acuerdo a esta norma se requiere acumular para una contingencia de pérdida cuando es PROBABLE que un activo haya perdido valor o se haya incurrido en un pasivo y el monto de una pérdida puede ser estimado.
- b) Transacciones significativas que no se hayan registrado debidamente en los registros de contabilidad que sirven de respaldo a los estados financieros.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación General Entorno del Negocio	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Egeci 01 3/5</b>

- c) Eventos que hayan ocurrido después de la fecha del balance general y hasta la fecha de esta carta que requieran ajustes o revelaciones en los estados financieros o revelarse en éstos.
4. La Compañía no tiene planes o intenciones que puedan afectar significativamente el valor en libros o la clasificación de los activos y pasivos.
5. La Compañía posee el título satisfactorio de propiedad de todos sus activos y no existen derechos prendarios o gravámenes sobre dichos activos, ni se ha pignorado ningún activo como colateral.
6. La Compañía ha cumplido todos los aspectos de los acuerdos contractuales que puedan tener un efecto significativo sobre los estados financieros en caso de incumplimiento.
7. La Compañía ha cumplido con lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento, en relación a:
- mantenimiento de los registros contables de la Compañía de acuerdo con las disposiciones de la Ley y sus reglamentos;
  - conformidad de los estados financieros y de los datos que se encuentren registrados en las declaraciones del Impuesto a la Renta, Retenciones en la Fuente e Impuesto al Valor Agregado con los registros contables mencionados en el punto anterior.
  - declaración y pago del Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado que figuran como saldos a cargo de la Compañía en sus declaraciones tributarias.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación General Entorno del Negocio	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Egeci 01 4/5</b>

- d) aplicación, en todos los aspectos importantes, de las disposiciones contenidas en la Ley de Régimen Tributario Interno y en su Reglamento, para la determinación y liquidación del Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado; y,
- e) presentación de las declaraciones de retenciones en la fuente y del pago de las retenciones a que está obligada la Compañía, en su calidad de agente de retención, de conformidad con las disposiciones tributarias.
8. En casos significativos, se ha previsto lo siguiente:
- a) Las pérdidas que se incurran debido a la irrecuperabilidad de cartera de clientes y cuentas por cobrar a otros deudores.
- b) Las pérdidas que se incurran como resultado de la reducción de inventarios obsoletos o en exceso a su valor neto realizable estimado.
9. Todas las transacciones de ventas que la Compañía emprenda son finales y no existen acuerdos colaterales con los clientes, u otros términos en vigor, que prevean la devolución de la mercancía, excepto en el caso que tenga defectos o existan otras condiciones incluidas bajo las garantías normales y habituales.
10. La siguiente información sobre instrumentos financieros con riesgo fuera del balance general e instrumentos financieros con concentraciones de riesgo de crédito se han revelado debidamente en los estados financieros:
- a) El alcance, la naturaleza y los términos de los instrumentos financieros con riesgo fuera del balance general.
- b) El monto de riesgo de crédito de instrumentos financieros con riesgo de crédito fuera del balance general e información sobre el colateral que respalda dichos instrumentos financieros.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación General Entorno del Negocio	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Egeci 01 5/5</b>

c) Las concentraciones significativas de riesgo de crédito que surjan de instrumentos financieros e información sobre el colateral que respalda dichos instrumentos financieros.

11. La Compañía tiene políticas por escrito para controlar y prevenir el uso indebido de servicios (lavado de dinero) y han sido comunicadas al personal responsable.

#### **4.4 Planeación de la Evaluación del Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas**

El objetivo de la planeación es establecer la estrategia, guía y tiempos del trabajo, su fin es identificar posibles sesgos y riesgos que deben ser corregidos a tiempo y enfocar apropiadamente el trabajo.

La metodología de la estructura del plan de auditoría, se enfocó de lo general a lo particular (el estudio se iniciará desde la entidad como tal, la administración, el departamento financiero, el departamento de créditos y cobros y funcionarios), este trabajo se encuentra basado en la indagación (soportada por procedimientos analíticos, la observación y la inspección).

En el desarrollo del plan de auditoría se puede apreciar la relación de la hipótesis planteada en el plan de investigación la cual se incluye en la evaluación del riesgo de auditoría. La planeación de la auditoría de la entidad Novacero S.A. para el departamento de créditos y cobros, se presenta a continuación:





#### 4.5 Entendimiento de la Entidad y su Entorno

Según la Norma Internacional de Auditoría (NIAA)<sup>3</sup> No 315, manifiesta que se debe obtener conocimiento requerido de la entidad y su entorno, incluido su control interno, la misma que se tomará como base que permita identificar y comprender los hechos, transacciones y prácticas que, a juicio, pueden tener un efecto significativo en el compromiso de auditoría.

Para el proceso de conocimiento de la entidad y del departamento de crédito y cobranzas se aplicó la metodología enfocada de lo general a lo particular a comprender el funcionamiento como tal, la administración, el departamento financiero y finalmente el departamento sujeto de estudio, el trabajo se encuentra basado en la indagación (soportada por procedimientos analíticos, la observación y la inspección).

A continuación se documenta el conocimiento y entendimiento del departamento de crédito y cobranzas de Novacero S.A.

---

<sup>3</sup> Norma Internacional de Auditoría y Aseguramiento (NIAA)

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Entendimiento de la entidad y su entorno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Peci-02 1/5</b>

## 1.- Antecedentes y aspectos generales de la Entidad

La empresa inicia sus operaciones en la década de los 70, impulsado por el ‘boom’ petrolero y la construcción de hidroeléctricas, el grupo Americano ARMCO decide el 22 de julio de 1973, iniciar sus operaciones en su propia planta industrial en el sur de Quito con el nombre de “Productos Metálicos ARMCO” ofreciendo productos viales.

En los años:

- 1983: construyen la segunda planta en la localidad de Lasso a 15 Km de Latacunga, en esta adquisición se incorpora las líneas de productos laminados
- 1986: la empresa incursiona en el negocio de cubiertas metálicas de Aluzinc y pre-pintadas, siendo los pioneros en el país.
- 1992: en este año, el grupo ARMCO decide terminar sus operaciones en Latinoamérica y vende sus dos empresas al grupo suizo Eternit, quienes cambian los nombres a Novacero S.A. y Aceropaxi.
- 1994: el grupo suizo decide vender las empresas a inversionistas nacionales manteniendo los nombres por separado.
- 1996: la empresa construye su tercera planta industrial en Guayaquil, con la cual incursiona en nuevos mercados Austro y Costa.
- 2001: fusión de las empresas con la denominación Novacero – Aceropaxi S.A.
- 2005: Entrado el siglo XXI la entidad se renueva y simplifica su nombre a Novacero S.A., incorpora un moderno tren de laminación al cliente con el fin de fabricar varilla corrugada.
- 2006: con el fin de obtener su propia “palanquilla”<sup>4</sup> construye una acería.

<sup>4</sup> Materia prima del proceso de laminación para la fundición de la chatarra metálica

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Entendimiento de la entidad y su entorno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Peci-02 2/5</b>

Novacero S.A es una empresa que tiene como actividad principal el acero, ofreciendo variedad en sus productos, que abastecen y satisfacen las necesidades de los clientes en el mercado ecuatoriano, tales como productos especiales para constructores, productos a medida y diseños requeridos para la ejecución de grandes proyectos como: edificios, puentes, galpones, entre otros, lo que le ha permitido a la empresa alcanzar éxito en el ámbito industrial, en el mercado se presentan varios oferentes que se especializan en una línea de negocio lo cual representa ventaja competitiva para la empresa de conseguir nuevos clientes y minimizar la concentración de riesgo de cartera.

*“En la actualidad, Novacero está ubicada entre las 25 empresas más importantes del Ecuador y segundo en el sector siderúrgico del país, con volúmen de ventas de 220114 toneladas y facturación de USD 251`664.000”<sup>5</sup>*

Cabe destacar que la empresa ha incorporado in Sistema de Gestión Integral SGI bajo las normas ISO. La empresa certificó Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001 desde el año 2001 y también tiene certificado su Sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 desde el año 2005, actualmente a su SGI la empresa se encuentra incorporando un tercer Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional bajo las normas OHSAS 18001.

---

<sup>5</sup>Generamedios, (2013), 40 Años Innovando en el Mercado del Acero en el Ecuador; Novaconstrucciones; Edición No 13, Pag. 6

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Entendimiento de la entidad y su entorno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Peci-02 3/5</b>

## 2.- Filosofía de la Empresa

**Visión.-** Ser reconocida como una empresa dinámica e innovadora, en constante crecimiento, en la industria del acero en el Ecuador.

**Misión.-** Producir y comercializar una amplia gama de productos y soluciones de acero generando valor para nuestros clientes, la comunidad y nuestro personal.

## 3.- Organigrama Estructural

Con el fin de ir ubicándose dentro del contexto en el cual se desarrolla el área de objeto de estudio del presente documento, a continuación se presenta el organigrama estructural de la compañía Novacero S.A. En este organigrama se reflejará únicamente los dos primeros niveles de la organización, es decir gerencias y jefaturas. *Anexo B*

## 4.- Competencia

En los últimos años las industrias procesadoras de acero han entendido que independientemente del esquema monetario, el modelo político o la estructura social del país, se requiere ser eficientes en la producción e innovadores en los mercados para mantenerse y crecer de manera sostenida.

Los principales competidores dentro de la industria del acero en el Ecuador son:

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Entendimiento de la entidad y su entorno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Peci-02 4/5</b>

Los principales competidores de la industria del acero en el Ecuador, se encuentran dentro de las 1000 empresas principales en el ranking emitido por la superintendencia de compañías, en base a los ingresos se detallan las siguientes posiciones:

#	Empresa	Posición Según Ingresos
1	Acería del Ecuador Adelca	26
2	Ipac	46
3	Novacero	49
4	Acerías Nacionales del Ecuador Sociedad Anónima (A.N.D.E.C)	51
5	Ideal Alambrec	103
6	Dipac Manta	162
7	Rooftec Ecuador	307

Fuente: <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/ranking/>

Elaborado Por: Dirección Nacional de Investigación y Estudios. Intendencia Nacional de Gestión Estratégica.

#### 4.- Legislación Aplicable

La empresa Novacero S.A. se encuentra regulada por las siguientes leyes del país, regulaciones fiscales, laborales tales como:

1. Ley de Régimen Tributario Interno
2. Código de Trabajo
3. Ley de Compañías

#### 5.- Grupos de Negocio

La empresa Navacero S.A. administra cinco grupos de negocios:

- Cadenas de Distribución.- comprende la cadena de ferreterías a nivel nacional, las cuales distribuyen el producto al consumidor final.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Entendimiento de la entidad y su entorno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Peci-02 5/5</b>

Los grupos que se detallan a continuación mantienen como clientes a constructores, inmobiliarias, empresas de gobierno, florícolas.

- Sistemas Metálicos
- Agroindustria
- Ventas Planta
- Cubiertas
- Viales

#### 6.- Políticas y Criterios del Departamento de Crédito y Cobranzas

- El departamento de Crédito y Cobranzas se encuentra constituido por la Jefatura de crédito y cobranzas, quien reporta sus actividades al Gerente Financiero, asistentes, auxiliar, cajera y cobradores.
- Las ventas son autorizadas por el Jefe de crédito y cobranzas conjuntamente con los asistentes quienes son los encargados de aprobación de pedidos y análisis de créditos.
- La compañía mantiene la política de vender de contado y crédito 30 días.
- La empresa no cuenta con abogado de planta, que preste servicios legales.

#### 7.- Otra información

El departamento de auditoría interna centraliza sus procedimientos en diseñar, implantar y evaluar controles de caja, realizar arqueos periódicos, pero no ha realizado auditoría de control interno del departamento.

#### **4.6 Evaluación del Control Interno Bajo el Sistema COSO**

El trabajo se realizó enfocándose a identificar los objetivos de control que utiliza la administración debido a que es un requisito previo para el control interno efectivo, que se encuentran establecidos en base a la actividad principal de la compañía.

Al establecer los objetivos de control, permitirá a la empresa identificar los criterios para medir el rendimiento, poniendo especial énfasis en los factores críticos, que permitan cumplir con el adecuado procesamiento de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones, eficiencia y eficacia de las operaciones del departamento de créditos y cobros.

A continuación se documenta el conocimiento del control interno de la compañía Navacero S.A. En base al marco teórico expuesto anteriormente, el control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

**Efectividad y eficiencia** de las operaciones.

**Confiabilidad** de la información financiera.

**Cumplimiento** de las leyes y normas que sean aplicables.

**Salvaguardia** de los recursos.

Estos objetivos serán cubiertos según el siguiente programa de trabajo:

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Programa general de trabajo	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Pgt-01 1/1</b>

## 1.- Evaluación Del Control Interno bajo el Sistema COSO

El control interno bajo el enfoque COSO, mencionado en el marco teórico abarcará y evaluará los siguientes componentes, complementados más adelante con la evaluación del riesgo, se analizará principalmente todos los aspectos que tengan relación y puedan afectar al departamento de crédito y cobranzas de la entidad.

	Area Evaluada	Referencia Papel de Trabajo	No de Página Tesis
1	Ambiente de Control	<b>CI-01 1/6</b>	64
2	Evaluación de Riesgos	<b>CI-01 2/6</b>	65
3	Información y Comunicación	<b>CI-01 3/6</b>	66
4	Actividades de Control	<b>CI-01 4/6</b>	67
5	Monitoreo	<b>CI-01 5/6</b>	68

## 2.- Memorándum de Deficiencias de Control Interno

Como parte de la evaluación del control interno se documentará las deficiencias detectadas en el trabajo y serán evaluadas según su nivel de riesgo como: crítico, mayor, moderado y bajo.

Se considerará como deficiencias a una condición dentro de la cual un sistema de control interno es digno de atención, que puede representar una falta percibida, potencial o real, o una oportunidad para fortalecer el sistema a fin de proporcionar una mayor probabilidad de que se pueden conseguir los objetivos de la entidad.



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-01 1/6</b>

1.- Ambiente de Control.- El objetivo de evaluar el ambiente de control es determinar si los controles implementados por la entidad, promueven una actitud colectiva hacia el logro de un control interno eficaz y confiable.

Objetivo de Control Interno	Trabajo Realizado	Conclusión
Se ha implementado un código de conducta y ética	En entrevista con gerencia de RRHH se evidenció que se ha implementado un código de conducta y ética con el propósito de contar con un marco referencial que oriente a los colaboradores y empleados de la Empresa al correcto manejo de negocios, contar con prácticas internas y externas alineadas al código de conducta y evidenciar la aplicación de valores institucionales y contribuir a una organización con permanencia y sostenibilidad en el tiempo.	El control es satisfactorio
	El código de ética ha sido aceptado por el personal de manera formal, sin distinción de jerarquías, con la firma de un documento de responsabilidad en el que consta la recepción, es administrado por el departamento de RRHH, cada año se fortalece el tema de valores a través de capacitación y a los nuevos colaboradores se brinda inducción en aspecto de ética y valores a través de un video institucional.	
La filosofía de la entidad gira sobre un ambiente de control óptimo	Se cuenta con el sistema de gestión integral quien se encarga de difundir constantemente la misión y visión de la empresa con el fin de que el personal coadyuve a alcanzar los objetivos de la empresa.	El control es satisfactorio
	La compañía ha implementado un cuadro de mando integral, en el que se ha establecido objetivos estratégicos, indicadores e iniciativas estratégicas, estableciendo las relaciones causa efecto a través del mapa estratégico en cuatro perspectivas base; financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje-crecimiento, es decir traduce la estrategia en objetivos directamente relacionados y que serán medidos a través de indicadores, alineados a iniciativas. Los resultados son evaluados mensualmente que son reportados mensualmente. Una vez al año la Gerencia General rinde cuentas a los accionistas	

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-01 2/6

Objetivo de Control Interno	Trabajo Realizado	Conclusión
El personal del departamento de crédito y cobranzas se capacita regularmente	Se determinó que la entidad cuenta con un plan de capacitación para los empleados, la capacitación programada para el área de crédito y cobranzas se ha relacionado con atención al cliente y no a la parte técnica del área.	El control no es satisfactorio <b>CG</b>
Existe una adecuada organización y estructura de la entidad, se delinea adecuadamente y delimita los grados de responsabilidad de cada empleado	Se pudo observar que la compañía cuenta con un organigrama general, el cual delimita las funciones y líneas de responsabilidad de la administración de la entidad que se encuentra publicada en la intranet a disposición de los colaboradores	El control es satisfactorio
	El área de crédito no cuenta con un manual de funciones y delimitación de responsabilidades formal que permita conocer al personal específicamente el alcance de cada puesto de trabajo.	El control no es satisfactorio <b>CG</b>
Políticas y prácticas de RRHH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se identificó que la compañía cuenta con los siguientes controles : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación anual del clima organizacional</li> <li>▪ Evaluación anual del desempeño del personal</li> </ul> </li> </ul>	El control es satisfactorio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La evaluación del personal está enfocado a conocer las habilidades, destrezas y aspectos de mejora de los empleados, orientado a establecer un plan de carrera que permita desarrollar un programa para facilitar el desenvolvimiento profesional de los empleados, dentro del marco definido por la estrategia de la empresa, en función de sus competencias, intereses y valores.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las evaluaciones son realizadas por el empleado, por el jefe directo y por los colaboradores pares del área.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La compañía cuenta con una política salarial en el que toma en cuenta el sistema de recompensa al personal como: beneficios sociales, estímulos e incentivos de acuerdo al desempeño de los empleados; estabilidad en la empresa, oportunidades de crecimiento.</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las evaluaciones son administradas por el departamento de Recursos Humanos de manera confidencial sobre las cuales se toman decisiones con gerencia general de mejora para el personal de cada área.</li> </ul>	

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-01 3/6</b>

2.- Evaluación del riesgo.- El objetivo es identificar si el área objeto de estudio cuenta con un mecanismo para la valoración de riesgos es decir la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.

<b>Objetivo de Control Interno</b>	<b>Trabajo Realizado</b>	<b>Conclusión</b>
En la información que genera el departamento de crédito y cobranzas se aplican apropiadamente pronunciamientos y normas en la preparación de la información	El Gerente Financiero es la persona encargada de supervisar que la información generada por el área este elaborada acorde a las leyes que regulan a la empresa, en el tiempo estipulado, acorde a políticas. Se pudo evidenciar que no se han realizado cambios en las políticas y a las revelaciones	El control es satisfactorio
La administración ha establecido prácticas para la identificación de riesgos	Riesgo de Crédito: La compañía no cuenta con un comité de crédito que evalúe la aprobación de crédito a clientes, se tome decisiones sobre clientes que mantienen cuentas impagas y el riesgo a asumir por la compañía con clientes que se consideran estratégicos. <b>(Ver PT CI-04 18/38)</b>	El control no es satisfactorio <b>CG</b>
La entidad cuenta con mecanismos para anticiparse a riesgos como nueva tecnología y personal nuevo.	La empresa cuenta con un sistema integral que mantiene módulos por área que retroalimenta la información en línea a contabilidad, se ha desarrollado nuevos reportes que ayudan a optimizar la obtención de información con razonabilidad de saldos, en menor tiempo y permita tomar decisiones oportunas. Los cambios realizados en el sistema se da a conocer a los funcionarios de manera oportuna. AL personal nuevo el jefe de área realiza la inducción del sistema.	El control es satisfactorio
De acuerdo a la NIA 240 (fraude y error en los estados contables), los mecanismos utilizados por la entidad para prevenir fraude con relación al reconocimiento de ingresos y sus efecto en cuenta corriente es apropiado	Derivado de que son controles específicos estos se realizaron en el siguiente trabajo. Registros en caja <b>(Ver PT CI-04 31/38)</b>	El control es satisfactorio

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-01 4/6</b>

3.- Información y comunicación.- El objetivo del sistema de información y comunicación es asegurar que la información relevante financiera – no financiera y los controles se identifiquen, capturen y comuniquen de forma oportuna que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades.

<b>Objetivo de Control Interno</b>	<b>Trabajo Realizado</b>	<b>Conclusión</b>
La información del departamento de crédito y cobranzas y los sistemas de aplicación y de información son confiables	La información se encuentra actualizada en línea en una base oracle, mensualmente se integran las cuentas contables y se verifica la razonabilidad de los saldos que se encuentra registrado diariamente en módulo <b>(Ver PT CI-02 3/8)</b>	El control es satisfactorio
Se obtiene y proporciona información del departamento de crédito y cobranzas de forma apropiada y necesaria	Mensualmente la gerencia financiera recibe los reportes generados por el área de crédito y cobranzas, pero no se toman medidas correctivas con las jefaturas acerca de la cartera que esta vencida y no se evidencia actas de acuerdos. <b>(Ver PT CI-04 37/38)</b>	El control no es satisfactorio <b>CG</b>
Son adecuados los canales de comunicación entre jefe y empleado y entre los departamentos de la entidad.	Mensualmente las gerencias se reúnen para analizar los resultados obtenidos mes a mes, tomar correctivos y evidenciar las cosas que se estan haciendo bien.	El control es satisfactorio
La comunicación del departamento de crédito y cobranzas y la administración de la entidad, y fuera de ésta, reflejan un control interno adecuado	El procedimiento para resolver problemas, dudas o incertidumbres en el departamento financiero es en base a la línea de jefatura, en el caso del área de crédito y cobranzas cualquier novedad (registro de operaciones, decisiones sobre el departamento)debe resolver el jefe del área caso contrario se toma decisiones en conjunto con la gerencia financiera	El control es satisfactorio

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-01 5/6</b>

4.- Actividades de Control.- El objetivo de evaluar el área de crédito y cobranzas es determinar si las actividades, políticas y procedimientos ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución del adecuado funcionamiento del control interno.

<b>Objetivo de Control Interno</b>	<b>Trabajo Realizado</b>	<b>Conclusión</b>
Las políticas y prácticas del departamento de crédito y cobranzas son documentados y comunicados apropiadamente	Se evidenció que el departamento de crédito y cobranzas no cuenta con políticas, manuales y procedimientos; las actividades se llevan a cabo en base a las directrices generadas por la jefatura, en base a conocimiento de los negocios y conocimiento de clientes que mantienen relación comercial por varios años	El control no es satisfactorio <b>CG</b>

**NOTA:** Para complementar el examen de esta área, se consideró el trabajo siguiente:

<b>Actividad Examinada</b>	<b>Referencia</b>
Evaluación de los sistemas de información del departamento de Crédito y Cobranzas	<b>Pgt-02</b>
Evaluación de las actividades de control del departamento de crédito y cobranzas	<b>Pgt-03 1/2</b>

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-01 6/6</b>

5.-Monitoreo.-El objetivo de evaluar esta área es detectar si la entidad tiene implantado controles para la evaluación y si son efectivos los procedimientos de monitoreo.

<b>Objetivo de Control Interno</b>	<b>Trabajo Realizado</b>	<b>Conclusión</b>
Qué seguimiento da la gerencia financiera y el jefe del departamento a recomendaciones de entes internos y externos.	El departamento ha sido auditado por auditoría interna en el 2011 en el que recomienda establecer un proceso para la actualización periódica y oportuna de los documentos legales (pagarés) que son soporte de crédito otorgado por la compañía y también recomienda implementar procesos para llevar a cabo las actividades. Se evidenció que no se da seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones de auditoría interna. En relación a entes externos no se ha recibido recomendaciones a cumplir.	El control no es satisfactorio <b>CG</b>
Participa auditoría interna en la evaluación del control interno del departamento de crédito y cobranzas	Ver papel de trabajo <b>CI-01 6/6</b>	El control no es satisfactorio <b>CG</b>
Se realizan reuniones internas y es un medio eficaz para proporcionar retroalimentación a la administración sobre el giro del negocio.	Mensualmente las Gerencias de la compañía evalúa resultados obtenidos cada mes en ventas, costos, producción, cobranza y son comparados con lo presupuestado. Se elaboran informes en los que no se observó algún punto que fuera relevante que pudiera afectar el desarrollo de la auditoría	El control es satisfactorio

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Entendimiento de la entidad y su entorno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Peci-02 6/6</b>

### 5.1 Evaluación de la Participación de Auditoría Interna Sobre el Control Interno de la Entidad.

La evaluación de la función de auditoría interna permitirá determinar la confiabilidad del control interno de la entidad y principalmente en el departamento de crédito y cobranzas, los criterios importantes son:

1	Estructura Auditoría Interna	Observaciones
a	Organización	Auditor interno corporativo y 2 asistentes
b	Funciones	La auditoría se enfoca en los procesos de producción de plantas, inventarios y costeo -Revisar y Evaluar el porceso operativo de cobros y depósitos bancarios - Revisión de documentos legales que sirven de soporte para otorgar crédito
c	Competencia	El personal es graduado en Auditoría e Ing Comercial
d	Experiencia	El auditor corporativo ha trabajado 17 años en la compañía desempeñandose como auditor interno 7 años Los asistentes mantienen 5 años de experiencia
	Evaluación	La Auditoría interna realiza trabajos de control a ciertas áreas y no cubre el trabajo a nivel corporativo <b>CG</b>
2	Apoyo	Observaciones
a	Se utilizará el trabajo de auditoría interna	Se ha revisado los informes de auditoría interna (IAI/003-2011) en el cual se enfoca al proceso operativo de cobros, notas de crédito, notas de débito y pagarés
b	Existen informes sobre cobros y ventas	Si existen informes de cobros y ventas pero auditoría se enfoca a los procesos de producción, costeo e inventarios
c	Han tenido conocimiento de fraude en los ultimos 6 años	No se ha evidenciado fraudes en los últimos años por parte del personal o algún tercero.

**NOTA:** La información fue obtenida en base a entrevistas con el auditor interno y la revisión de los dos últimos informes de auditoría al área de crédito y cobranzas.

Conclusión:

Se evidencia que la participación de auditoría interna es deficiente, debido a que no se monitorea constantemente las actividades y procedimientos que lleva a cabo el departamento de crédito y cobranzas.

#### **4.7 Evaluación del Sistema de Información del Departamento de Crédito y Cobranzas**

Los sistemas de información a menudo son parte integral de las actividades operacionales y constituyen un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio.

La evaluación está dirigida a la revisión, evaluación de los controles, procedimientos y políticas de informática; de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participan en el procesamiento de la información que está relacionada al área de crédito y cobranzas.

A continuación se documenta el entendimiento del uso del equipo de cómputo.



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Programa de Trabajo Sistemas de Información	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Pgt-02</b>

1.- Evaluación de los Sistemas de Información del Departamento de Crédito y Cobranzas.

Para la evaluación de los sistemas de información se contará con el respaldo del Auditor Senior de la Compañía y el Jefe de Sistemas que con su experiencia y conocimiento apoyaron a la revisión del control interno, enfocándose a puntos clave y críticos de los sistemas de información del departamento de crédito y cobranzas.

2.- Trabajo a Realizar

El trabajo a realizar se enfocará en los siguientes puntos:

	Area Evaluada	Referencia a Papel de Trabajo	No. De Página Tesis
2.1	Ambiente del sistema de Información y centro de datos en el que opera el departamento de Crédito y Cobranzas	<b>CI-02 1/8</b>	73
2.2.	Seguridad de la Información	<b>CI-02 4/8</b>	76
2.3	Control de Cambios a los Sistemas de Información	<b>CI-02 8/8</b>	80
2.4	Asuntos adicionales	<b>CI-02 8/8</b>	80

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 1/8</b>

2.1.- Ambiente del Sistema de Información y centro de datos en el que opera el departamento de crédito y cobranzas.

El software que dispone la empresa se denomina Hiperk, cuenta con sistema operativo Windows XP y Windows 8, el trabajo de soporte es interno llevado a cabo por personal de la compañía, mantiene proveedores de hardware, internet, datos (enlace de datos entre sucursales), y desarrollo externo de programas.



Fuente: Información proporcionada Jefe de Sistemas

2.1.1.-Controles Generales del computador del departamento de Crédito y Cobranzas

El objetivo de evaluar al sistema informático es determinar de una forma no profunda si el hardware y el software están acorde a las necesidades del departamento de Crédito y Cobranzas en base al número de operaciones y tamaño del mismo.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 2/8</b>

Objetivo de Control	Trabajo Realizado	Conclusiones
<p><b>Centro de Datos y Operación</b></p> <p>La entidad cuenta con mecanismos individuales para recuperar las operaciones del negocio y del sistema</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dentro de los mecanismos para salvaguardar la información son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Amenazas de Virus: la compañía cuenta con el antivirus bajo licencia Symantec, el cual analiza diariamente virus software maliciosos, y correos electrónicos</li> <li>▪ Desastres Naturales: los respaldos son realizados diariamente y se almacenan en la misma localidad, la entidad no cuenta con espacio de almacenamiento adecuado en caso de inundaciones</li> <li>▪ Confidencialidad: El acuerdo de confidencialidad sobre el uso de la información de la compañía se encuentra como cláusula dentro del contrato que realiza RRHH, pero no dispone expresamente el departamento de Sistemas dichos contratos.</li> <li>▪ Cortes de Energía: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La compañía cuenta con UPS para todas las localidades y equipos de computo; para el centro de computo tiene una duración de 20 min y para el usuario final 30 min</li> <li>- Adicional cuenta con un generador de energía que se activa automáticamente cuando se produce el corte de energía</li> </ul> </li> <li>▪ Bitácoras de Backups: <ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de backups se realiza diariamente que son almacenadas en cinta magnética y dvd, son archivadas dentro del centro de computo etiquetadas y ordenadas por fechas</li> </ul> </li> <li>▪ Actualización de Información Clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La información de clientes es actualizada de acuerdo a la necesidad o cambios que requiera el clientes, los cambios se realizan en línea, cuenta con una bitácora en el cual se deja constancia de novedades que presenta el mismo con relación al departamento de crédito y cobranzas</li> <li>- El sistema no cuenta con claves para el acceso a modificar cupos de crédito y plazos de crédito, únicamente se registra el último usuario que realizó cambios en dichos campos</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<p>El control no es satisfactorio <b>CG</b></p>

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 3/8</b>

Objetivo de Control	Trabajo Realizado	Conclusiones														
<b>Centro de Datos y Operación</b>																
La seguridad de los sistemas se implanta, administra y accede apropiadamente para salvaguardarla de accesos no autorizados	<p>El usuario dispone de tres claves de acceso que son controladas por el departamento de sistemas: la clave de acceso al equipo a nivel bios, clave de windows y por último al sistema Hiperk</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Control</th> <th>Características</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clave Bios</td> <td>7 caracteres</td> </tr> <tr> <td>Días para el cambio de contraseñas</td> <td>90 días máximo</td> </tr> <tr> <td>Longitud mínima para utilizar en la contraseña</td> <td>8 caracteres alfanuméricos</td> </tr> <tr> <td>Bloqueo de cuentas</td> <td>3 intentos</td> </tr> <tr> <td>Duración del bloqueo de la cuenta</td> <td>Requiere desbloqueo por un administrador</td> </tr> <tr> <td>Tipo de contraseña</td> <td>Combinaciones Alfanuméricas y caracteres especiales</td> </tr> </tbody> </table> <p>La clave bios es asignada por sistemas, el resto de claves son resguardadas por el usuario, el departamento tiene la facultad de cambiar o asignar claves, no dispone de un listado de password de los usuarios</p>	Control	Características	Clave Bios	7 caracteres	Días para el cambio de contraseñas	90 días máximo	Longitud mínima para utilizar en la contraseña	8 caracteres alfanuméricos	Bloqueo de cuentas	3 intentos	Duración del bloqueo de la cuenta	Requiere desbloqueo por un administrador	Tipo de contraseña	Combinaciones Alfanuméricas y caracteres especiales	El control es satisfactorio
Control	Características															
Clave Bios	7 caracteres															
Días para el cambio de contraseñas	90 días máximo															
Longitud mínima para utilizar en la contraseña	8 caracteres alfanuméricos															
Bloqueo de cuentas	3 intentos															
Duración del bloqueo de la cuenta	Requiere desbloqueo por un administrador															
Tipo de contraseña	Combinaciones Alfanuméricas y caracteres especiales															
Los datos se administran apropiadamente para proporcionar seguridad de que permanezcan completos, exactos y válidos durante el proceso de actualización y almacenamiento	Según los usuarios de los módulos de contabilidad, crédito y cobranzas y sistemas se corroboró que la información se encuentra en línea es decir, se actualiza diariamente en una base oracle, sobre la cual la información de la base de datos pueden tener modificaciones a través del menu del sistema. A fin de mes se realiza cuadro de modulos para verificar que la información este correcta entre modulos	El control es satisfactorio														

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 4/8</b>

2.2.- Seguridad de la Información.- La seguridad informática es importante ya que se encarga de asegurar que los recursos del sistema de información (material informático o programas) de una organización, sean utilizados de la manera que se decidió y que el acceso a la información allí contenida, así como su modificación, sólo sea posible a las personas que se encuentren acreditadas y dentro de los límites de su autorización, por lo que es importante analizar los siguientes componentes:

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 5/8</b>

<b>Objetivo de Control</b>	<b>Trabajo Realizado</b>	<b>Conclusiones</b>																											
Administración sobre el hardware y software del departamento de sistemas	Se pudo observar que los equipos se encuentran codificados e inventariados, cuenta con sistema mesa de ayuda para sistemas, el cual permite asignar un número de serie y usuario que es responsable del buen uso del equipo	El control es satisfactorio																											
Tarjetas de responsabilidad sobre el equipo de cómputo	Se cuenta con acta de entrega y responsabilidad del equipo	El control es satisfactorio																											
Políticas del uso del equipo de computo	<p>Con el objetivo de evaluar el cumplimiento es adecuado de políticas de buen uso del computador se ha tomado como muestra dos computadores que son utilizados por el personal del departamento de crédito y cobranzas.</p> <table border="1" data-bbox="669 792 1514 1256"> <thead> <tr> <th><b>Control</b></th> <th><b>Jefe de Departamento</b></th> <th><b>Cajera</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3"><b>Software</b></td> </tr> <tr> <td>El equipo se encuentra bajo licencias originales y actuales</td> <td>SI</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td>Se ha instalado software piratas y</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>Se ha bajado y descargado música y</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>Se ha desinstalado software del</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> <tr> <td>El antivirus se encuentra actualizado</td> <td>SI</td> <td>SI</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><b>Hardware</b></td> </tr> <tr> <td>Existen indicios de alteraciones de piezas y de abrir el equipo</td> <td>NO</td> <td>NO</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Control</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	<b>Cajera</b>	<b>Software</b>			El equipo se encuentra bajo licencias originales y actuales	SI	SI	Se ha instalado software piratas y	NO	NO	Se ha bajado y descargado música y	NO	NO	Se ha desinstalado software del	NO	NO	El antivirus se encuentra actualizado	SI	SI	<b>Hardware</b>			Existen indicios de alteraciones de piezas y de abrir el equipo	NO	NO	El control es satisfactorio
<b>Control</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	<b>Cajera</b>																											
<b>Software</b>																													
El equipo se encuentra bajo licencias originales y actuales	SI	SI																											
Se ha instalado software piratas y	NO	NO																											
Se ha bajado y descargado música y	NO	NO																											
Se ha desinstalado software del	NO	NO																											
El antivirus se encuentra actualizado	SI	SI																											
<b>Hardware</b>																													
Existen indicios de alteraciones de piezas y de abrir el equipo	NO	NO																											

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 6/8</b>

Objetivo de Control	Trabajo Realizado			Conclusiones
Políticas del uso del equipo de computo	<b>Control</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	<b>Cajera</b>	El control es satisfactorio
	<b>Uso del Internet</b>			
	Existe seguimiento de las consultas en paginas ajenas al trabajo rutinario	SI	SI	
	<b>Información</b>			
	Ha firmado el empleado la lectura de políticas del uso del equipo de cómputo y confidencialidad de la información	SI	SI	
Se han bloqueado los reproductores de DVD y acceso a dispositivos como USB, para evitar sustraer información de la entidad	SI	SI		

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 7/8</b>

2.2.1.- Seguridad Física del Equipo de Cómputo.- Cuando hablamos de *seguridad física* nos referimos a todos aquellos mecanismos generalmente de prevención y detección destinados a proteger físicamente cualquier recurso del sistema; por lo que es importante el análisis de factores que pueden sufrir variaciones que afecten a nuestros sistemas que se deben controlar tales como:

DESCRIPCIÓN	SI	NO
El centro de cómputo se encuentra en un lugar protegido contra el fuego	X	
Esta prohibido fumar en el centro de cómputo y las instalaciones en general	X	
Esta prohibido ingerir alimentos y bebidas en el centro de cómputo	X	
Existen suficientes detectores de humo o calor en el centro de cómputo	X	
Las cajas de conexiones eléctricas bajo el piso se encuentran protegidas contra inundaciones <b>CG</b>		X
Existe un sistema detector de humedad <b>CG</b>		X
Se cuenta con una red de desalojo de agua para los casos de inundación <b>CG</b>		X
El aire acondicionado es usado exclusivamente para el centro de cómputo	X	
Existe una unidad de aire acondicionado de respaldo para cubrir fallas en el equipo principal	X	
Existen unidades UPS en el centro de cómputo	X	
Las unidades UPS son probadas periódicamente	X	
Existe una red eléctrica específica para el centro de cómputo	X	
Existe una subestación de energía o generador	X	



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación sistemas de información departamento crédito y cobranzas	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-02 8/8</b>

### 2.3.- Control de Cambios a los sistemas de información.-

El objetivo de evaluar los cambios a los sistemas de información es analizar y determinar si los procesos que se llevan a cabo aseguran la eficiencia y la continuidad del servicio.

<b>Objetivo de Control</b>	<b>Trabajo Realizado</b>	<b>Conclusiones</b>
Los cambios al sistema son autorizados y probados para evitar alteraciones o un mal funcionamiento de la información que genere	Se determinó que los cambios o modificaciones (mejoras a reportes, pantallas u operatividad, ) al sistema son solicitados vía correo electrónico, que son verificados por la parte de soporte de sistemas y el usuario una vez que se haya finalizado las mejoras. No se cuenta con una bitacora de los cambios o modificaciones realizados en el sistema	El control es satisfactorio

### 2.4.- Asuntos Adicionales

Competencia del departamento de sistemas: El departamento de sistemas cuenta con personal en cada planta, con un equipo de soporte a toda la compañía que se encuentra en la matriz que consta de la Jefatura, encargado de Hardware y Software y Desarrollador de Sistemas quien brinda soporte interno a los usuarios cuando se presentan inconvenientes del día a día.

#### Conclusión General.-

Los componentes y factores que ayudan al procesamiento y obtención de información confiable al departamento de crédito y cobranzas son los adecuados. Se ha detectado hallazgos que serán reportados a la gerencia financiera.

#### **4.8 Evaluación de las Actividades de Control del Departamento de Crédito y Cobranzas.**

Las actividades de control comprende las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices establecidas por la administración de lleven a cabo, considerando que ayudan a asegurar que las acciones que se están ejecutando son las necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

##### **4.8.1 Evaluación Sobre el Diseño e Implementación**

Considerando la extensión en la cual es monitoreada la efectividad continua del control interno y bajo la comprensión de los componentes, se busca concluir si propician el procesamiento confiable de la información y determinar si aumentan o disminuyen la confiabilidad del control interno.

A continuación de detalla el trabajo realizado al departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Novacero S.A.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Programa Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Pgt-03 1/2</b>

## 1.- Evaluación de las Actividades de Control del Departamento de Crédito y Cobranzas.

En ésta cédula se documentará el entendimiento del departamento de Crédito y Cobranzas a través de narrativas y flujogramas, se identificarán los controles relevantes para probar su implementación, se aplicará prueba de controles con el fin de determinar si el control es eficaz a lo largo del período examinado.

- Alcance y Objetivos Generales
  - Obtener el entendimiento del diseño de los procedimientos seleccionados y llevados a cabo por parte de los diferentes funcionarios seleccionados.
  - Realizar pruebas de implantación para validar el entendimiento obtenido y el establecimiento de actividades de control por parte del funcionario.
  - El enfoque de las entrevistas iniciará con los funcionarios de alto nivel y luego se realizará entrevistas con mandos medios.
  
- Diseño del Trabajo
  - La selección del personal a entrevistar es en base al grado de responsabilidad que tiene al ejercer las funciones.
  - El diseño del programa de trabajo, pruebas a ejecutar y formatos de reporte fueron validados y aprobados por el tutor.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Programa Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>Pgt-03 2/2</b>

### 1.- Evaluación de las Políticas de Crédito

<b>Actividad</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página de Tesis</b>
Evaluación de la política de Crédito y Cobranzas	<b>CI-03 1/10</b>	84

### 2.- Diseño e Implantación

<b>Actividad</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página de Tesis</b>
Diseño e Implantación	<b>CI-04 1/38</b>	96

### 3.- Segregación de Funciones

<b>Actividad</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página de Tesis</b>
Segregación de funciones del departamento de Crédito y cobranzas	<b>CI-05 1/8</b>	134

### 4.- Análisis de Cartera de Clientes

<b>Actividad</b>	<b>Referencia</b>	<b>Página de Tesis</b>
Análisis de la cartera de clientes	<b>CI-06 1/10</b>	142

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 1/10</b>

## 1.- Evaluación de la Política de Crédito y Cobranzas

Para la evaluación de la cartera de crédito y cobranzas se realizó el siguiente trabajo:

### 2.- Alcance y oportunidad de la prueba:

El trabajo se enfocó en lo siguiente:

#### a) Aspectos Generales de la Cartera:

La información se obtuvo a través de entrevistas a la Gerencia Financiera y al personal del departamento de Crédito y Cobranzas, adicional se ha revisado memos en el cual se encuentran plasmadas las condiciones de venta.

- La compañía otorga crédito de 30 días dependiendo del grupo de negocio al que pertenece el cliente y negociaciones especiales, al cliente se le otorga 15 días de gracia para cancelar la deuda a partir de la fecha de vencimiento, pasado este tiempo las cuentas entran en estado de morosidad, la cobranza se realiza a través de llamadas telefónicas, mails, visita de cobradores.
- Las cuentas que han sobrepasado los 120 días en madurez de cuentas por cobrar, cuentas que no se ha tenido respuesta de pago por parte del cliente, se da tratamiento especial de cobranza, negociación de deuda por parte del jefe del departamento de crédito y cobranzas dependiendo del monto, pero no se dispone de una política específica que indique tiempo transcurrido específico para pasar a proceso legal.
- Los saldos de la cartera de clientes se consideran incobrables luego de haber realizado todos los procedimientos de cobro y transcurrido los cinco años que establece la ley, los mismos que se regularizan contra la estimación de cuentas incobrables.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 2/10</b>

- Como indicador de medición en la efectividad de la cobranza la empresa tiene como política rotar a 45 días.
  - El promedio de cobro del año 2012 fue de 51,03 días.
- b) El trabajo incluye los siguientes puntos:

	Actividad	Referencia	Página de Tesis
b.1	Política de Venta y Crédito	<b>CI-03 4/10</b>	86
b.2	Requisitos mínimos a solicitar para otorgar crédito	<b>CI-03 5/10</b>	87
b.3	Plazo de los créditos	<b>CI-03 6/10</b>	88
b.4	Política de Cobros	<b>CI-03 9/10</b>	94

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 4/10</b>

## b.1 Política de Venta y Crédito

Novacero S.A

La empresa no cuenta con una política definida por la gerencia que guíe el funcionamiento del departamento de Crédito y Cobranzas, este trabaja bajo directrices que han sido difundidas informalmente al área comercial y al personal que conforma esta área.

Las directrices que guían la gestión del departamento de Crédito y Cobranzas son las siguientes:

### 1.- Ventas de Contado

- El cliente para acceder al crédito debe realizar tres ventas de contado
- Ventas que se realiza a través de planta en efectivo

### 2.- Ventas a Crédito

- La empresa califica crédito una vez que el cliente haya presentado la documentación adecuada y se realice la evaluación de la documentación.
- De acuerdo al negocio se firman contratos en el cual se determinan condiciones de venta con anticipo y el restante a crédito.
- Convenios de Distribución
- Se realiza ventas al personal, las mismas que son autorizadas por el departamento de Recursos Humanos que son descontados vía rol de pagos en un tiempo establecido.

### 3.- Composición de Ventas

En el año 2012 las ventas se han realizado de contado y a crédito.

	<b>USD</b>	<b>%</b>
<b>Ventas Anuales 2012</b>	<b>251.664.351,00</b>	<b>100%</b>
<b>Contado</b>	35.233.009,14	14%
<b>Crédito</b>	216.431.341,86	86%

**NOTA:** Las directrices de crédito fue proporcionado por el Jefe de Crédito y Cobranzas de la entidad y la composición de ventas se obtuvo a través de facturación ya que la empresa no dispone la clasificación.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 5/10</b>

## b.2 Requisitos Mínimos a Solicitar para Otorgar Crédito

Los requisitos son un factor importante, derivado de que son los componentes que serán objeto de análisis y los que soportan el crédito, a continuación se mencionan los que son solicitados a los clientes:

No	Requisitos Mínimos	Implantado	Conclusión
<b>a. Personas Naturales y Jurídicas</b>			
1	Fotocopia del último pago del impuesto predial de bienes a nombre de la compañía y del representante legal	Si	Apropiado
2	Fotocopia de matrícula de vehículo vigente	Si	Apropiado
3	Certificados bancarios a la fecha	Si	Apropiado
4	Certificados comerciales de empresas relacionadas al giro del negocio	Si	Apropiado
5	Fotocopia certificados de propiedad de los bienes de la compañía y del representante legal	Si	Apropiado
<b>b. Personas Naturales</b>			
1	Fotocopia a color de cedula de identidad del solicitante y conyuge	Si	Apropiado
2	Garante	No	Deficiente Ver PT <b>CG</b>
3	Garantías (Hipotecarias)	No	Deficiente Ver PT <b>CG</b>
<b>c. Personas Jurídicas</b>			
1	Fotocopia a color de cedula de identidad del representante legal	Si	Apropiado
2	Fotocopia d nombramiento del representante legal actualizado y registrado	Si	Apropiado
3	Fotocopia de los estados financieros presentados a la superintendencia de compañías de los dos últimos periodos	Si	Apropiado
4	Flujo de Efectivo proyectado	No	Deficiente Ver PT <b>CG</b>
5	Garantías (Hipotecarias)	No	Deficiente Ver PT <b>CG</b>

**NOTA:** Conjuntamente con los requisitos antes descritos los clientes deben llenar la solicitud de crédito en la que se identifica el monto y tiempo de crédito solicitado.



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 6/10</b>

### b.3 Plazo de los Créditos

La empresa otorga crédito de 30 días plazo otorgando 15 días de gracia para la cancelación de la deuda

b.3.1 Factores Cuantitativos: las cifras se analizarán mediante índices financieros, para lo cual se solicitó los últimos dos estados financieros (períodos 2012 y 2011)

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 7/10</b>

**NOVACERO S. A.**  
**ESTADOS FINANCIEROS**  
Del 1 Enero al 31 de Diciembre del 2012 y 2011

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>ACTIVOS</b>	<b>194.834.794,00</b>	<b>202.532.307,00</b>
<b>Activos Corrientes</b>	<b>116.401.622,00</b>	<b>138.340.844,00</b>
Efectivo	5.193.280,00	9.576.699,00
Cuentas por cobrar Clientes	35.674.211,00	34.467.270,00
Provision Incobrables	-1.601.459,00	-1.299.257,00
Otras Cuentas por cobrar	7.023.723,00	4.120.224,00
Inventario	69.065.639,00	90.584.765,00
Cargos diferidos	392.344,00	371.938,00
Fideicomiso mercantil	653.884,00	519.205,00
<b>Activos no corrientes</b>	<b>78.433.172,00</b>	<b>64.191.463,00</b>
Propiedad planta y equipo	78.372.416,00	64.163.384,00
Impuesto Diferido	60.756,00	28.079,00
<b>PASIVOS</b>	<b>121.024.622,00</b>	<b>136.114.876,00</b>
<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>85.485.965,00</b>	<b>94.076.993,00</b>
Préstamos bancarios	39.069.143,00	34.582.035,00
Vencimientos circulantes deuda largo plazo	9.964.802,00	6.683.019,00
Vencimientos circulantes emision obligaciones	965.196,00	2.796.434,00
Emision de Papel comercial	0,00	8.459.807,00
Vencimientos circulantes fideicomiso mercantil	3.243.738,00	4.105.668,00
Cuentas por pagar proveedores	19.985.986,00	28.966.146,00
Anticipos recibidos de clientes	6.305.955,00	3.289.875,00
Otras cuentas por pagar	2.630.221,00	1.215.662,00
Pasivos acumulados	3.320.924,00	3.978.347,00
<b>Pasivos no Corrientes</b>	<b>35.538.657,00</b>	<b>42.037.883,00</b>
Deuda a largo plazo	31.351.691,00	25.408.205,00
Deuda a largo plazo emision obligaciones		1.169.167,00
Fideicomiso Mercantil		11.792.696,00
Reserva para jubilación patronal	4.186.966,00	3.667.815,00
<b>PATRIMONIO</b>	<b>73.810.172,00</b>	<b>66.417.431,00</b>
Capital social	45.300.000,00	45.300.000,00
Reserva legal	6.397.187,00	5.226.377,00
Reserva por valuación	3.786.397,00	3.786.397,00
Utilidades disponibles	<b>18.326.588,00</b>	<b>12.104.657,00</b>

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 8/10</b>

**NOVACERO S. A.**  
**ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**  
Del 1 Enero al 31 de Diciembre del 2012 y 2011

	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>251.664.351,00</b>	<b>216.983.167,00</b>
Ventas	251.664.351,00	216.983.167,00
Intereses ganados		
Otros ingresos		
<b>COSTOS Y GASTOS</b>	<b>238.014.903,00</b>	<b>198.869.237,00</b>
Costo de las ventas	206.787.359,00	172.209.850,00
Gastos de ventas, administración y generales	18.503.374,00	17.018.560,00
Depreciación de propiedad, planta y equipo	5.607.969,00	4.412.411,00
Gastos financieros	7.045.754,00	5.227.633,00
Otros gastos	70.447,00	783,00
<b>Utilidad antes de participacion de trabajadores e impuesto a la renta</b>	<b>13.649.448,00</b>	<b>18.113.930,00</b>
Participación de trabajadores	2.047.417,00	2.717.090,00
<b>Utilidad antes de impuesto a la renta</b>	<b>11.602.031,00</b>	<b>15.396.840,00</b>
Impuesto a la renta	2.693.526,00	3.688.744,00
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>8.908.505,00</b>	<b>11.708.096,00</b>

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 6/10</b>

b.3.1.1 Análisis de los Principales Índices Financieros.- El objetivo es determinar el comportamiento de la entidad en cuanto a los períodos 2012 y 2011 para determinar si el procedimiento de cobro actual es apropiado o deficiente y que impacto tiene dentro de los estados financieros.

		Año		Variación	Evaluación
		2012	2011		
<b>Índices de Liquidez</b>					
Solvencia	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,36	1,47	-0,11	Aceptable
Prueba Acida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,55	0,51	0,04	Deficiente
<b>Índices de Actividad</b>					
Rotación Cuentas por Cobrar (veces)	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}}$	6,07	5,47	1	Aceptable
Promedio de Cobranzas (días)	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas a Crédito}}$	51,03	57,19	-6,15	Deficiente
Promedio de Pago (días)	$\frac{\text{Compras a Crédito}}{\text{Cuentas por Pagar Promedio}}$	33	30	3	Deficiente
<b>Índices de Endeudamiento</b>					
Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100$	62%	67%	-0,05	Deficiente

**a/** Factores obtenidos de los saldos de los estados financieros al 31 de diciembre 2012 – 2011 proporcionados por el departamento de contabilidad de la entidad y tesorería

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 7/10</b>

### Análisis de Indices financieros

#### **Indices de liquidez**

Los índices de liquidez muestra una tendencia no estable en relación al año anterior, sin embargo existen factores desfavorables como la capacidad de la empresa para solventar sus obligaciones a corto plazo, lo que obliga a la empresa a recurrir a financiamiento externo e incurrir en gastos de financieros.

#### **Indices de Actividad**

Los índices de actividad revelan una situación desfavorable para la compañía lo que demuestra que la administración de la recuperacion de cartera no cumple con las metas establecidas, financiando a los clientes y se cancela en el tiempo estipulado a los proveedores incurriendo en financiamiento externo.

#### **Indices de Endeudamiento**

A pesar de que la entidad cuenta con el activo par hacer frente a lsus obligaciones, la entidad al mostrar una deficiencia en su solvencia inmediata ha tenido que recurrir a financiamiento externo para sofocar a corto plazo sus obligaciones, esto representa un indicio que debe prestarse especial atención en la recuperación de la cartera de clientes.

#### Conclusión Sobre el Análisis de Indices Financieros

Los principales hallazgos detectados son:

- La rotación de cartera es superior a las metas establecidas
  - La compañía ha incurrido en financiamiento externo
  - La entidad no se apalanca en proveedores
- En indagaciones a la gerencia financiera manifiesta que el endeudamiento
- es alto debido a que la empresa ha incurrido en nuevas inversiones para innovar tecnología

En conclusión se puede identificar que la rotación de cuentas por cobrar no cumple con la meta, lo que repercute en la liquidez inmediata de la empresa, incurre en alto riesgo de morosidad por parte de los clientes, a la vez de recurrir a financiamiento externo.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 8/10</b>

b.3.2 Factores Cualitativos.- Se aplicó un cuestionario para obtener información acerca de los factores que son evaluados al momento de analizar un crédito, al jefe del departamento de crédito y cobranzas y se obtuvo la siguiente información:

¿Realiza la jefatura de créditos entrevistas personales a los clientes , antes de conceder un crédito?	
Respuesta: No, el asesor técnico es el que realiza el primer contacto con el cliente	
Conclusión: Ver PT <b>CG</b>	
Se considera una deficiencia al no conocer al cliente a través de la entrevista, ya que al realizarla se obtendría datos específicos del cliente tales como:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se evaluaría el monto y la razón de la solicitud del cliente</li> <li>Conocer las fuentes de pago</li> <li>Relación banca negocio</li> <li>Conocer quienes son sus clientes</li> </ul>	
Estos factores deben ser documentados con el propósito de que sirvan como fuente de información previa a la evaluación para el otorgamiento de crédito	
¿Qué tipos de riesgos se evalúan al conceder un crédito?	
Respuesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se corrobora la información vía telefónica de los certificados comerciales de empresas relacionadas al giro del negocio</li> <li>- Se evalúa las cifras activas que presentan los certificados bancarios</li> <li>- Antigüedad de las cuentas bancarias</li> <li>- Fecha de iniciode actividades del negocio</li> <li>- A que sector económico dirige las actividades del negocio</li> <li>- Para aumento de cupo se requiere actualización de documentación</li> <li>Se evalúa comportamiento de compras</li> <li>Se evalúa comportamiento de pagos</li> </ul>	
¿Qué tipo de garantía se utilizan para anticiparse a riesgos de incobrabilidad?	
Respuesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>- No todos los clientes tienen firmado pagaré ya que no se cuenta con una política establecida que indique desde que monto se hace firmar este documento de respaldo</li> <li>- Según el segmento de cliente se firma convenios o contratos comerciales</li> </ul>	
Conclusión: Ver PT <b>CG</b> Se debe establecer una política que parametrize las garantías que deben firmar los clientes de acuerdo a los montos de crédito que la compañía otorgue de acuerdo al nivel de riesgo del cliente  La compañía debe contratar seguro de crédito para protegerse de incobrabilidad y como medio para aumentar las ventas	
<b>NOTA:</b>	La información fue obtenida a través de entrevista a la Jefatura de Crédito y Cobranzas

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 9/10</b>

4. Política de Cobros.- El objetivo es establecer el concepto básico de la operatividad de cobranzas y el alcance que debería dársele a este rubro.

<b>¿Se documentan las metas a corto y largo plazo de los cobros ?</b>	
<b>Respuesta:</b>	No se documentan las metas de corto y largo plazo de los cobros únicamente se rige el personal a las directrices de cobranza que han sido difundidas verbalmente por el jefe de Crédito y cobranzas en base al indicador de medición establecido por la compañía
<b>Conclusión:</b>	Ver PT <b>CG</b> Las metas de corto y largo plazo de los cobros es importante establecerlas y que conozca el personal con el fin de aplicar estrategias que permitan disminuir la morosidad y que el personal sepa como actuar en cada situación.

<b>¿Se planean los cobros y rutas?</b>	
<b>Respuesta:</b>	La programación de rutas de cobros es realizada diariamente por el asistente encargado de cada cuenta en base a la gestión de cobranza, a los días de pago establecido por el cliente y el vencimiento de la deuda considerando los parámetros de cobranza difundidos por la jefatura

<b>¿Qué seguimiento se le da al cobro de una cuenta ?</b>	
<b>Respuesta:</b>	En base al crédito otorgado por la compañía sea 30 o 45 días se realiza las siguientes actividades <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al comenzar el primer día de gracia se notifica al cliente que mantiene facturas pendientes por cancelar por los siguientes medios:</li> <li>- Llamada telefónica</li> <li>- Se envía estados de cuenta vía mail</li> </ul> Si el cliente no realiza los pagos luego de los días de gracia que la empresa le otorga se procede a bloquear el código y no realizar nuevos despachos de material y dependiendo del tiempo de vencimiento del crédito se visita al cliente para llegar a acuerdo de pago. No se tiene establecido tiempo para pasar a cobrar vía legal
<b>Conclusión:</b>	Ver PT <b>CG</b> Se cuenta con bitácoras de llamadas telefónicas y envíos de mails. No se cuenta con un informe de las cuentas que estan siendo cobradas por via legal, y en que instancia se encuentra.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación del Control Interno	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-03 10/10</b>

<b>¿Se cobra intereses de mora y costos administrativos por atraso en la deuda?</b>	
Respuesta:	No, se aplica intereses por mora, lo que la empresa pretende es cobrar el valor de facturación, en el año de análisis no se presenta casos
Conclusión:	Ver PT <b>CG</b> Es deficiente derivado de que el cobro de mora es un instrumento que obliga al cliente a pagar a tiempo el valor de las facturas a crédito pero también puede ser contraproducente debido a que la competencia no lo realiza y se puede perder ventas

<b>¿Se comunica a la gerencia y se discuten las cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso?</b>	
Respuesta:	Se emite los reportes mensualmente que son revisados por la Gerencia Financiera, y las gerencias de negocio
Conclusión:	Ver PT <b>CG</b> No se cuenta con un comité de crédito que analice constantemente las acciones preventivas y correctivas sobre las cuentas por cobrar que eviten asumir riesgos que desemboquen en cuentas incobrables, y se determine las acciones sobre ventas y clientes nuevos

<b>¿La empresa cuenta con seguro que cubra cuentas incobrables ?</b>	
Respuesta:	No, se cuenta con seguro de cuentas incobrables
Conclusión:	Ver PT <b>CG</b> Puede ser un factor que aseguraría el pago de las cuentas por cobrar , evitaría morosidad y podría incrementar el nivel de ventas
<b>NOTA:</b>	La información fue obtenida a través de entrevista a la Jefatura de Crédito y Cobranzas

**Conclusiones Sobre la Política de Cobro:**

En conclusión y para los intereses que compete, la empresa presenta deficiencias para la recuperación de la cartera de clientes para lo cual se proporcionarán las recomendaciones correspondientes para mitigar estas deficiencias, en la carta a la Gerencia Financiera
---






<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 1/38</b>

## 2.- Diseño e Implementación.-

Dentro de la comprensión del proceso de operaciones del departamento de Crédito y Cobranzas se encuentra la revisión de la información relevante para cada actividad de control que nos permita identificar y evaluar los riesgos de error que puedan afectar al área, dentro de los procedimientos se encuentra diseñar y realizar procedimientos de auditoría apropiados, en los que incluye evaluar el control interno y determinar la implantación de las actividades de control, a continuación las actividades sujetas a revisión:

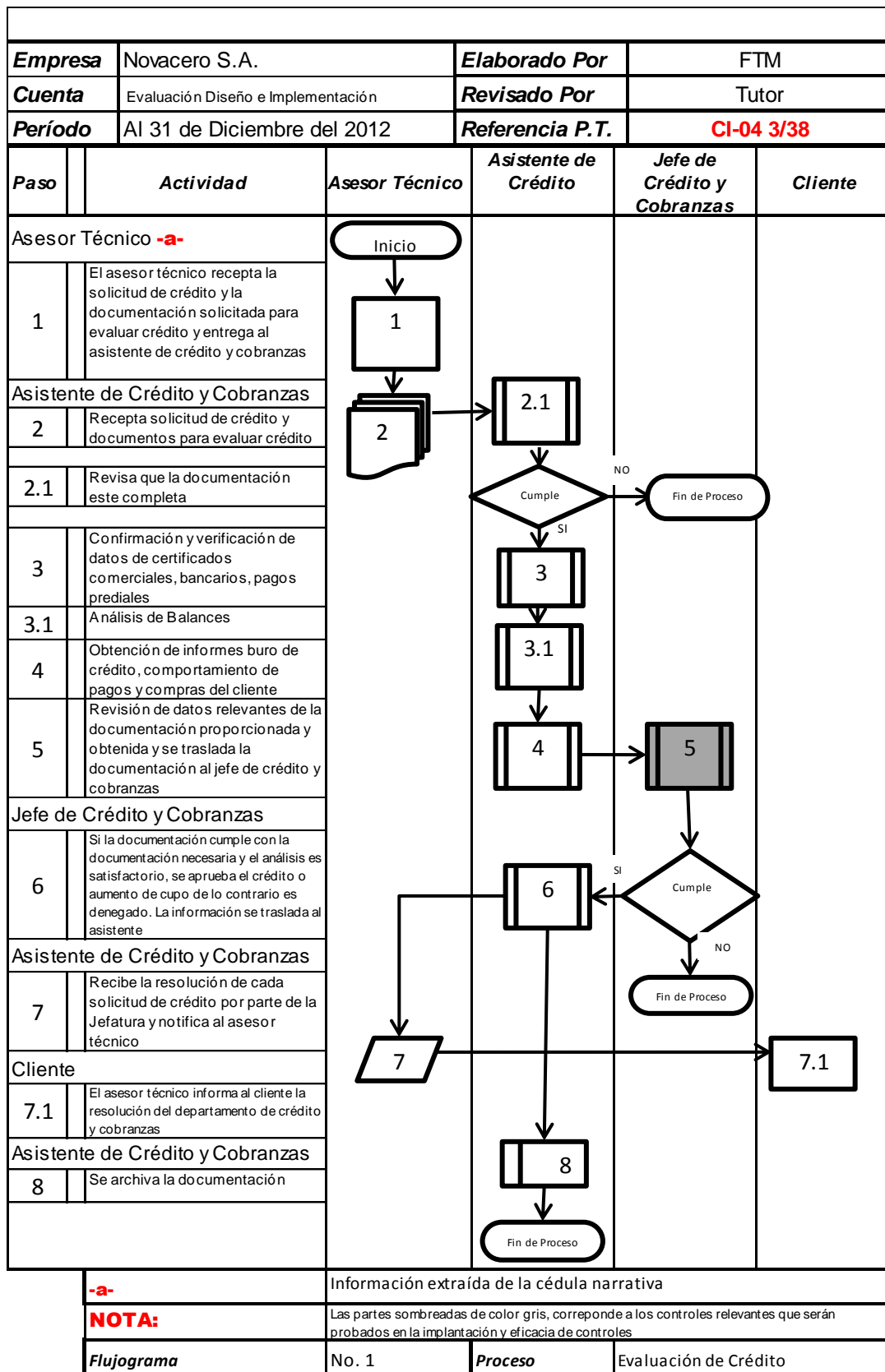
Ciclo a Evaluar	Referencia Diseño e Implantación	Página de Tesis	Referencia Eficacia Operativa	Página de Tesis
Evaluación de Crédito o actualización de documentación para aumento de cupo	<b>CI-04 2/38</b>	97	<b>CI-04 15/38</b>	110
Aprobación de Pedidos	<b>CI-04 4/38</b>	109	<b>CI-04 25/38</b>	120
Registro de Cobros	<b>CI-04 6/38</b>	101	<b>CI-04 29/38</b>	124
Cobranza	<b>CI-04 8/38</b>	103	<b>CI-04 34/38</b>	129
Emisión de reportes del departamento de Crédito y Cobranzas	<b>CI-04 10/38</b>	105	<b>CI-04 36/38</b>	131

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 2/38</b>



<b>Nombre del Procedimiento</b>	Evaluación de Crédito 	
<b>Objetivo</b>	Determinar si los créditos evaluados cumplen con los requerimientos que han sido establecidos por la jefatura del departamento	
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
Asesor Técnico	1	El asesor técnico es responsable de la venta, presenta la solicitud de crédito y la documentación correspondiente una vez que haya realizado las tres compras de contado. Se requiere de la misma documentación para evaluar aumento de cupo cuando la venta supera el comportamiento promedio de compras Ver procedimiento utilizado por la entidad en requisitos para evaluación de crédito en el PT <b>CI-03 5/10</b>
Asistente de Crédito	2 	El asistente de crédito a cargo de gestionar la cartera del asesor asignado recepta la solicitud de crédito y la documentación de respaldo, la misma que es revisada que este completa Si la documentación se encuentra incompleta se devuelve al asesor técnico
Asistente de Crédito	3	Realiza la confirmación de referencias comerciales, verifica los estados de cuenta del banco, revisión de comprobante de pago predial, revisión de matriculas de vehículos Análisis de balances
Asistente de Crédito	4	Obtención de informe del buro de crédito, en el caso de solicitud de aumento de cupo se obtiene el informe de comportamiento de compras en el que se obtiene un promedio y el informe de comportamiento de pago del cliente
Asistente de Crédito	5 	Se revisa los datos más relevantes del cliente, los mismos que serán analizados con la jefatura para determinar si se otorga o no el crédito
Jefe de Crédito y Cobranzas	6	La jefatura revisa la documentación presentada, en el que se encuentra resaltada los datos mas importantes para ser considerados en la evaluación de crédito, sobre la cual se aprueba o se niega el crédito y se especifica la condición de venta y que garantías repalda el crédito
Asistente de Crédito	7	La aprobación o negación de crédito se informa al asesor vía correo electrónico especificando el monto, tiempo, y que garantía debe entregar el cliente. Esta información es comunida por el asesor al cliente
Asistente de Crédito	8	Se archiva la documentación en un file en el que se identifica el código de cliente, nombre, fecha de evaluación
<b>Fin de Procedimiento</b>		



Proceso obtenido del personal del departamento de crédito y cobranzas



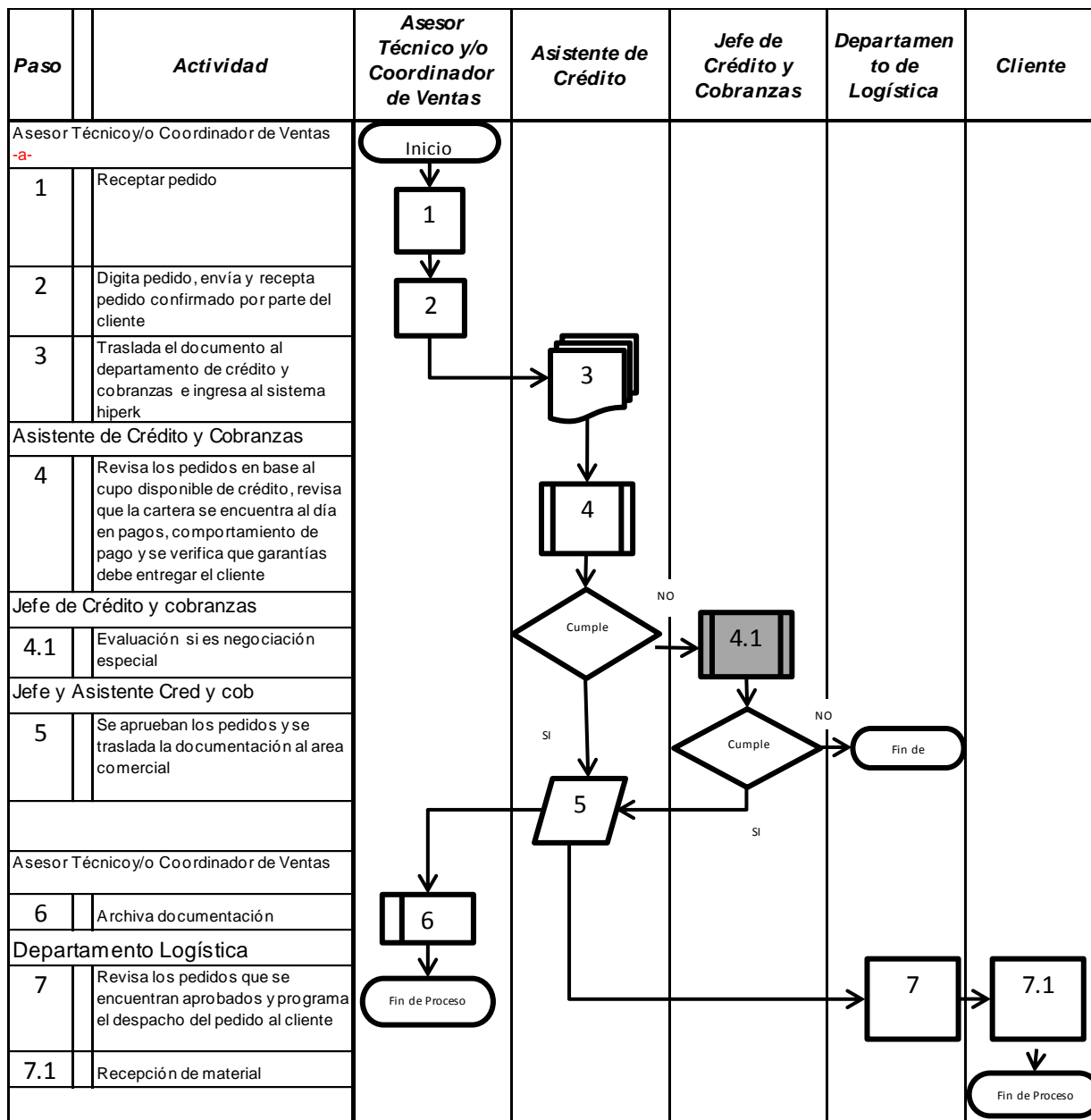
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 4/38</b>

<b>Nombre del Procedimiento</b>	Aprobación de Pedidos 	
<b>Objetivo</b>	Determinar que los pedidos sean aprobados de acuerdo a los parámetros establecidos por la compañía	
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
Asesor Técnico y/o Coordinador de Ventas	1	Encargado de recibir el pedido
Asesor Técnico y/o Coordinador de Ventas	2	<p>Digita pedido en base a existencias, plazo y precios acordados con el asesor técnico, que se encuentra registrado en FVT documento de control</p> <p>Envía pedido vía fax o correo electrónico para que sea revisado por el cliente y envíe la aceptación del mismo en cantidades, precio y plazo</p>
Asesor Técnico y/o Coordinador de Ventas	3	Los pedidos son entregados en el sistema hiperk y se traslada la documentación al departamento de crédito y cobranzas para la aprobación o negación de los mismos
Asistente de Crédito y cobranzas	4	<p>Revisa los pedidos en base al cupo disponible de crédito, revisa que la cartera se encuentra al día en pagos, comportamiento de pago y se verifica que garantías debe entregar el cliente</p> <p><b>NOTA:</b> Se identifica que los asistentes de crédito no tienen límites de aprobación de pedidos cuando esta dentro de los lineamientos establecidos, adicional no cuenta con un sistema para evaluar crédito en el aspecto cuantitativo Ver PT <b>CG</b></p> <p>Cuando las ventas son de contado y son canceladas vía transferencia se verifica los depósitos en el banco, que sea la cantidad exacta a la del pedido y si es en cheque se espera a la efectivización del mismo y se devuelve la documentación al área comercial</p> <p>Si los pedidos son negociaciones especiales que implica un nivel de riesgo alto se traslada la documentación a la jefatura de crédito y cobranzas o Gerencia Financiera</p>
Jefe de Crédito y Cobranzas o Gerencia Financiera		<p> La aprobación de pedidos que implica negociaciones especiales y que no se encuentran dentro de los parámetros de aprobación establecidos son aprobados o negados por parte de la jefatura del departamento o gerencia financiera, estableciendo la condición de venta y garantías de los mismos</p> <p>Los pedidos son aprobados o negados por la Jefatura o Gerencia Financiera</p>
Asistente de Crédito y cobranzas	5	Si el cliente cumple con los parámetros de aprobación, se procede a revisar que la cantidad del pedido y la condición de venta este correcta tanto en el documento como en el sistema y se procede a aprobar
Asesor Técnico y/o Coordinador de Ventas	6	Los documentos son devueltos al área comercial para archivar
Departamento de Logística	7	Revisa en el sistema pedidos que se encuentran aprobados y el material se envía al cliente conjuntamente con la factura
<b>Fin de Procedimiento</b>		






Proceso obtenido del personal del departamento de crédito y cobranzas

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 5/38</b>



-a-	Información extraída de la cédula narrativa		
<b>NOTA:</b>	Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles		
<b>Flujograma</b>	No. 2	Proceso	Aprobación de Pedidos



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-04 6/38

Registro de pagos en caja 		
<b>Objetivo</b>	Establecer el procedimiento de registro de pagos y retenciones por el area de caja	
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
Cajera	1	<p>Recepta los pagos de los clientes, que son reportados por cobradores, asesores técnicos, asistente de crédito y cobranzas o cancelado por el mismo cliente. El documento de recepción es el recibo de caja en el que se identifica la forma de pago, efectivo, cheques o transferencias bancarias</p> <p>Conjuntamente recepta retenciones</p> <p>Si los cheques tienen fecha de cobro a la vista se envía al depósito, caso contrario son ingresado al sistema de cheques posfechados y archivados en base al día de depósito</p>
	2	<p>Revisa que los cheques se encuentren girados de forma correcta, y que las retenciones se encuentren emitidas en base a lo reglamentado por el SRI</p> <p>Si los cheques o retenciones se encuentran mal emitidas o giradas se entrega al asistente o auxiliar de crédito y cobranzas para que realice el cambio máximo en 48 horas</p>
	3	<p>Genera el reporte del sistema de cheques posfechados para identificar los cheques que deben ser enviados a depósito según la fecha</p>
	4 	<p>En el sistema hiperk asigna pagos a las facturas de los clientes, en base a la descripción del recibo de caja</p> <p>Registra retenciones</p> <p>Se realiza reporte de cheques que van a ser enviados a depósito en el que consta el número de cheque, valor y banco, y se realiza papeleta de depósito</p> <p>Se establece conjuntamente con tesorería el banco al cual se va a enviar los depósitos de los cheques</p>
	5	<p>Se genera automáticamente el documento de respaldo de las asignaciones de pagos (IQ), el registro de depósitos y el depósito de efectivo que se ha recibido en el transcurso del día. Este procedimiento afecta a la cuenta caja general y a la cuenta bancaria, valores que deben estar cuadrado</p> <p>Generar reporte de retenciones que se han registrado durante el día</p> <p>Si los valores no se encuentran cuadrado no se genera el reporte</p>
Asistente de Crédito y Cobranzas	6	<p>Revisa el documento IQ que se haya asignado a las cuentas contables adecuadas los depósitos</p>
Cajera	7	<p>Se archiva los recibos de caja en forma consecutiva conjuntamente con documentos de respaldo</p>
Cajera	8	<p>Mensualmente realiza cuadro de retenciones en base al porcentaje de retención el mismo que debe ser validado el valor de modulo con la integración en contabilidad</p>
Contabilidad	9 	<p>Mensualmente realiza conciliaciones bancarias para asegurarse de los ingresos fueron aplicados correctamente, las diferencias son analizadas y corregidas inmediatamente, con la jefatura de crédito y cobranzas</p>
Jefe de Crédito y Cobranzas	10	<p>Mensualmente se revisa los movimientos que se han realizado con la cuenta caja general a través de modulo y se concilia con el reporte de contabilidad( integración de cuentas)</p>
<b>Fin de Procedimiento</b>		



Proceso obtenido del personal del departamento de crédito y cobranzas

Empresa		Novacero S.A.	Elaborado Por		FTM
Cuenta		Evaluación Diseño e Implementación	Revisado Por		Tutor
Período		Al 31 de Diciembre del 2012	Referencia P.T.		CI-04 7/38
Paso	Actividad	Cajera	Asistente o Auxiliar de Crédito y Cobranzas	Jefe de Crédito y Cobranzas	Contabilidad
<p><b>Cajera -a-</b></p> <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 1.1[1.1]     1.1 --&gt; Cumple{Cumple}     Cumple -- NO --&gt; 2[2]     2 --&gt; Inicio2([Inicio])     Cumple -- SI --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 4.1[4.1]     4.1 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; Fin1([Fin de Proceso])     6 --&gt; 8[8]     8 --&gt; 9[9]     9 --&gt; 10[10]     10 --&gt; Fin2([Fin de Proceso])     </pre>					
9	Recepta documentos para cobro y retenciones conjuntamente con el recibo de caja				
1.1	Clasifica los cheques que estan girados a la fecha para depósito o se ingresa a la base de posfechados				
2	Revisión de cheques y retenciones se encuentren bien emitidas caso contrario son devueltos para cambio				
3	Identifica los cheques a ser depositados en base al reporte de cheques posfechados y se reúne con los cheques receptados en el día				
4	Asignar los cobros a las facturas de clientes verificando que el valor ingresado sea igual al documento de pago				
4.1	Se prepara los documentos y cheques para el depósito, conjuntamente con tesorería se establece el banco al cual se envía el depósito				
5	Genera automáticamente el documento en el que refleja los movimientos realizados en el módulo por parte de caja y afecta al modulo				
Asistente de Crédito y cobranzas					
6	Revisión de documento generado por caja que se encuentre realizado las transacciones en las cuentas adecuadas y cuadre el valor de asignaciones				
Cajera					
7	Archivo de recibos de caja y diarios de caja en base al consecutivo				
Departamento Contabilidad					
8	Mensualmente se realiza cuadro de valor de retenciones del modulo con la integracion de contabilidad				
Jefatura de Crédito y Cobranzas					
9	Mensualmente se realiza conciliación bancaria				
10	Mensualmente se concilia saldos de la cuenta caja general a travez de modulo, con la integración de cuentas en contabilidad				
<b>-a-</b>		Información extraída de la cédula narrativa			
<b>NOTA:</b>		Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles			
<b>Flujograma</b>		No. 3	<b>Proceso</b>	Registro de pagos en caja	



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 8/38</b>
<b>Nombre del Procedimiento</b>	Cobranza 		
<b>Objetivo</b>	Establecer el procedimiento de registro de pagos y retenciones por el area de caja		
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	
Asistente de Crédito y Cobranzas	1	Generar reporte de análisis de cartera vencida de acuerdo a rangos pre - establecidos, de los clientes del asesor asignado por la jefatura en base a días de pago y tiempo de vencimiento	
	2	Planificar cobranzas en base al reporte generado	
	3	Realizar gestión de cobro mediante los distintos medios	
		Enviar estados de cuenta vía mail a clientes	
		Llamar a clientes que se encuentran fuera de la ciudad con el fin de que envíen los pagos vía courier o entreguen pagos al asesor técnico	
		Confirmar pagos vía telefónica de acuerdo a rutas establecidas y vencimiento de cuentas	
		Imprimir estados de cuenta con la cual realizan cobranzas los recaudadores	
Recaudador	4	Programar cobranza a recaudadores en base a la confirmación de pago de los clientes y ruta pre- establecida	
Recaudador	5	Entregar estados de cuenta a recaudadores	
Asistente de Crédito y Cobranzas	6	Revisar diariamente el cumplimiento de ruta de los recaudadores y los cobros realizados	
		Revisar que los cheques recibidos se encuentren dentro del plazo acordado con el cliente de acuerdo a la política empresarial, y reportar pagos que realizan vía transferencia	
Asistente de Crédito y Cobranzas	7	Generar reporte de análisis de cartera vencida, revisar con los asesores técnicos y acordar la forma de cobro a clientes que no han cancelado y novedades que se han presentado en la cartera. El reporte se envia via mail al asesor técnico Jefe de Cobranzas	
Jefe de Crédito y Cobranzas	8 	Revisar mensualmente con jefatura la cartera para tomar acciones de cobro con clientes que no han cancelado	
Gerencia Financiera	9	Reportar revision de cartera general informando la gestión de cobro realizada	
		<b>NOTA:</b> Se identifica que la compañía no cuenta con una política de cobro que parametrize el método de cobro dependiendo los días de vencimiento de la cartera y no se dispone de alertas de cobro Ver PT <b>CG</b>	
<b>Fin de Procedimiento</b>			





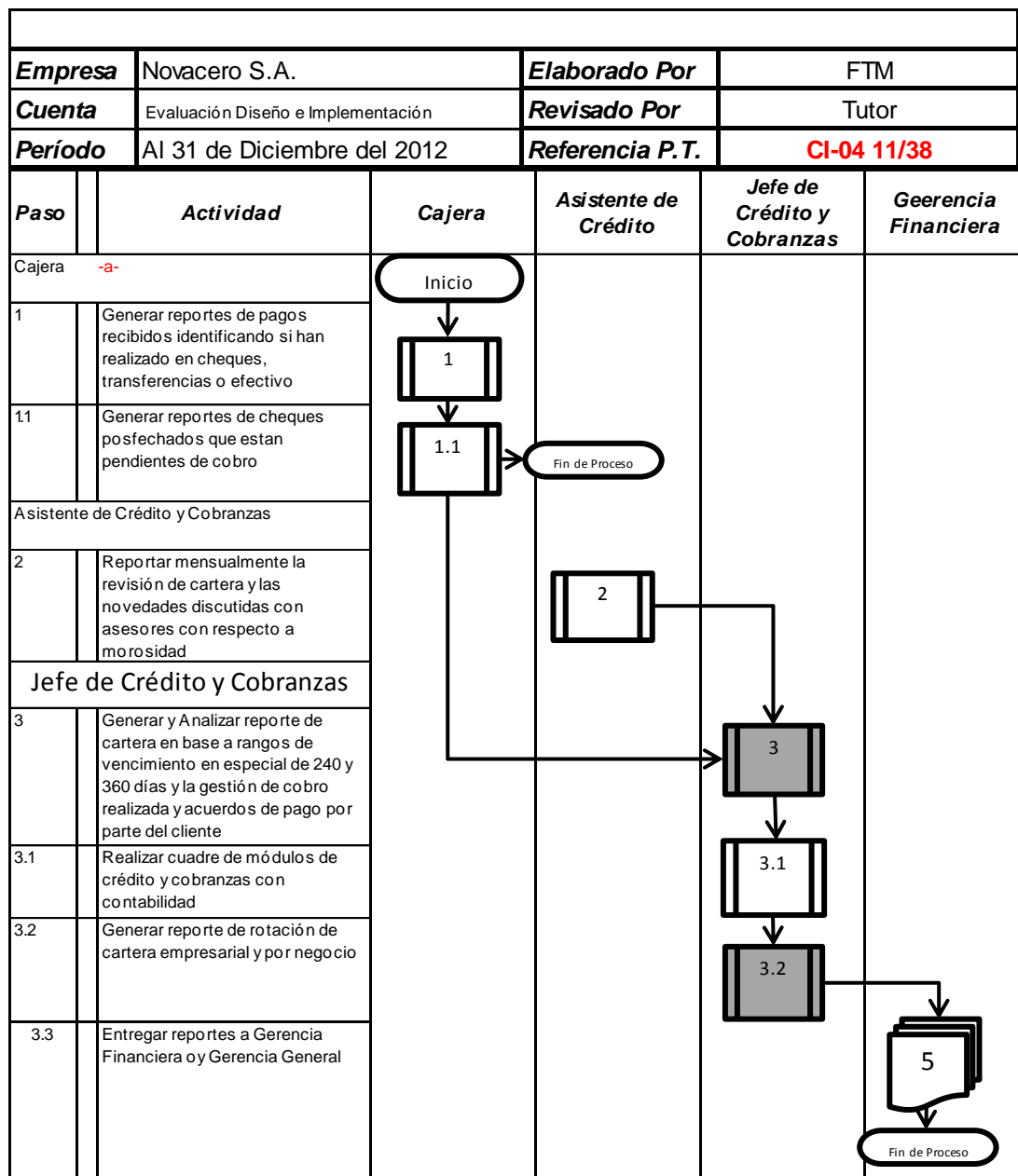
Empresa		Novacero S.A.	Elaborado Por		FTM
Cuenta		Evaluación Diseño e Implementación	Revisado Por		Tutor
Período		Al 31 de Diciembre del 2012	Referencia P.T.		CI-04 9/38
Paso	Actividad	Asistente de Crédito	Recaudador	Jefe de Crédito y Cobranzas	Geerencia Financiera
Asistente de Crédito y Cobranzas -a-					
1	Generar reporte de cartera de los clientes a cargo				
2	Planificar cobranza en base al reporte generado en el que se le establece el vencimiento de las cuentas y se determina la prioridad de cobro				
3	Realizar cobranza por los distintos medios de cobro, tales como llamadas telefónicas, envío de mails, confirmación de pagos				
4	Programar ruta de cobradores de acuerdo a la confirmación de pagos y rutas pre establecidas	4			
Recaudador					
5	Entregar documentos de cobro a recaudador y hoja de ruta		5		
Asistente de Crédito y Cobranzas					
5.1	Revisar cumplimiento de ruta y recaudación realizada	5.1			
6	Revisar pagos se encuentren dentro de las fechas de acuerdo a la política empresarial, reportar pagos que realizan vía transferencia bancaria	6			
7	Revisar cartera con asesores técnicos, y acordar medio de cobranza con clientes morosos, reportar novedades a jefatura	7			
Jefe de Crédito y Cobranzas					
8	Revisar mensualmente cartera en general, identificar novedades que han presentado los clientes y negociaciones que se han realizado con clientes morosos			8	
9	Reportar revisión de cartera en general, con la gestión de cobro realizada y acuerdos de cobranza que se llegaron con los clientes, documento se entrega a gerencia financiera				9
					Fin de Proceso
-a-		Información extraída de la cédula narrativa			
<b>NOTA:</b>		Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles			
<b>Flujograma</b>		No.4	Proceso	Cobranza	

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-04 10/38

<b>Nombre del Procedimiento</b>	Emisión de Reportes del Departamento de Crédito y Cobranzas 	
<b>Objetivo</b>	Establecer el procedimiento de registro de pagos y retenciones por el	
<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>
Cajera	1	Generar reporte de pagos identificando los ingresos que se han realizado en cheques, transferencias y efectivo
		Mensualmente generar reporte de cheques posfechados y conocer el valor pendiente por cobrar
Asistente de Crédito y Cobranzas	2	Generar reporte de análisis de cartera vencida, revisar con los asesores técnicos y acordar la forma de cobro a clientes que no han cancelado y novedades que se han presentado en la cartera. El reporte se envía via mail al asesor técnico Jefe de Cobranzas
Jefe de Crédito y Cobranzas	3 	Mensualmente generar reporte de acuerdo a rangos de vencimiento, identificando los clientes que mantienen cartera vencida mas de 240 y 360 días
		Mensualmente generar reporte de cuadro de módulo de crédito y cobranzas con la integración de contabilidad, con el fin de corroborar que los valores en módulo son iguales a contabilidad
		Reportar los principales clientes de cuentas por cobrar
		Generar reporte de rotación de cartera empresarial y por negocio
		Se entrega los reportes a gerencia Financiera y Gerencia General
		<b>NOTA:</b> Se identifica que el departamento de crédito y cobranzas no cuenta con un plan de acción para corregir deficiencias Ver PT <b>CG</b>
<b>Fin de Procedimiento</b>		



Proceso obtenido del personal del departamento de crédito y cobranzas




-a-	Información extraída de la cédula narrativa		
<b>NOTA:</b>	Las partes sombreadas de color gris, corresponde a los controles relevantes que serán probados en la implantación y eficacia de controles		
<b>Flujograma</b>	No.4	<b>Proceso</b>	Emisión de Reportes del Departamento de Crédito y Cobranzas

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 12/38</b>


### Identificación e Implantación de Controles

A continuación se presenta el resumen de los controles relevantes identificados en el trabajo de narrativas sobre los cuales se pretende confiar y se considera cubren las aseveraciones o errores que puedan afectar el departamento de Crédito y Cobranzas en general.

En la implantación se observó el último documento del mes de diciembre con el objetivo de verificar que el control existiera y familiarizarnos con los documentos al momento de realizar la prueba de controles.

	<b>Control Relevante</b>	<b>Implantado</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Referencia a prueba de controles</b>
<b>Evaluación de Crédito</b>				
1	Las solicitudes de crédito se procesan y autorizan dentro del límite y análisis determinado por la administración	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 15/38</b> Pag 110
<b>Aprobación de Pedidos</b>				
2	Los pedidos son aprobados previa revisión de parámetros de aprobación y condiciones de venta establecida, las negociaciones especiales cumplan con garantías	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 25/38</b> Pag 120

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 13/38</b>

	<b>Control Relevante</b>	<b>Implantado</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Referencia a prueba de controles</b>
<b>Registro de Pagos en Caja</b>				
1	La asignación de pagos se registra diariamente en el modulo de cuentas por cobrar en base al recibo de caja y se realiza un diario de caja que debe estar cuadrado los valores	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 29/38</b> Pag 124
2	Mensualmente se realiza conciliaciones bancarias para verificar que este correctamente asignado de acuerdo al banco del cual provienen los depósitos o transferencias	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 32/38</b> Pag 127
<b>Cobranza</b>				
1	Revisión de cartera en base a rangos de vencimiento y evaluar clientes que no han cumplido con los pagos puntualmente y las causas.	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 34/38</b> Pag 129
<b>Emisión de Reportes del Departamento de Crédito y Cobranzas</b>				
1	Mensualmente generar reporte de acuerdo a rangos de vencimiento, identificando los clientes que mantienen cartera vencida que han presentado problemas de pago y tienen cuentas pendientes mas de 240 y 360 días	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 36/38</b> Pag 131
2	Mensualmente se reporta la rotación de cartera de la compañía y por negocio	SI	Según observación e inspección de documentos se determinó, que el control se encuentra implantado al 31 de diciembre del 2012	<b>CI-04 38/38</b> Pag 133

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 14/38</b>

#### 1.- Prueba de Controles (Eficacia) del Departamento de Crédito y Cobranzas

Una vez identificado los controles relevantes dentro del Departamento de Crédito y Cobranzas y haber determinado que estos han sido diseñados de forma apropiada, se realizará la prueba de controles para determinar de manera suficiente si estos han operado de manera eficiente durante el período examinado. Las muestras se basaron por muestreo estadístico y no estadístico la selección de éste último se realizó bajo criterio imparcial.

Las deficiencias de control detectadas serán reportadas en la carta a la Gerencia Financiera en donde se determinará su nivel de riesgo para el departamento de Crédito y Cobranzas de la entidad, a continuación se presenta los resultados de este trabajo realizado al departamento de Novacero S.A.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 15/38</b>

### 1.1 Prueba de Control Evaluación de Crédito

Actividad de Control	Las solicitudes de crédito se procesan y autorizan dentro del límite y análisis determinado por la administración
Objetivo de Control Identificado	El crédito es aprobado si cumple con los requerimientos establecidos por la Jefatura de Crédito y Cobranzas
Tipo de error o aseveración a cubrir	Ocurrencia
Frecuencia del Control	Diario
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos
Fuente de Información	Jefatura de Crédito y Cobranzas
Conclusión general	En base a los procedimientos de auditoría aplicados se concluye que los controles identificados NO mitigan el error de ocurrencia, por la inadecuada aplicación en los procedimientos para la calificación de créditos.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 16/38</b>

### 1.1.1 Selección de Files a Revisar.-

Se solicitó los files de calificación de crédito del 2012 debido a que no se cuenta con un inventario de los mismos, de los cuales se contabilizó 95 files.

- a) Método de Muestreo: para la selección de files a ser revisados se utilizará muestreo aleatorio sistemático<sup>6</sup>, y se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la Población}}{\# \text{ de muestras}}$$

El resultado indicará el intervalo de selección en el total de la población.

Se considera que el número de muestras es 20 de 95 (files) que han sido evaluados en el 2012, el resultado de la selección es el siguiente:

$$\text{Intervalo} = \frac{95(\text{files})}{20 \text{ muestras}} = 5$$

La muestra seleccionada es de 20 files para su revisión que se disgregó en dos grupos:

- a. Crédito personas jurídicas
- b. Crédito personas naturales

---

<sup>6</sup> NIA 530



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 17/38</b>

**FILES EVALUADOS**

#	Código Cliente	Nombre de Cliente	Tipo de Crédito	Cupo Asignado	Fecha Evaluación
1	Q34406	Construcción e Ing. Escoing Cía Ltda	Persona Jurídica	15.000,00	15-dic-12
2	Q13282	CriEcuadorConstrucciones S.A	Persona Jurídica	30.000,00	05-ago-12
3	Q34426	Quality Code S.A.	Persona Jurídica	10.000,00	06-mar-12
4	Q7809	Trujillo e Hijos Cia Ltda	Persona Jurídica	150.000,00	06-jun-12
5	Q21296	Cemitex S.A.	Persona Jurídica	30.000,00	27-jun-12
6	Q11306	AmbaAcero Cía Ltda	Persona Jurídica	220.000,00	28-oct-12
7	Q13219	Mora Constructora Cía Ltda	Persona Jurídica	63.951,21	20-mar-12
8	Q33809	Smart Construcción	Persona Jurídica	150.000,00	25-oct-12
9	G10156	Comercial Arwalic S.A	Persona Jurídica	80.000,00	28-nov-12
10	Q20646	Constructora Efising	Persona Jurídica	50.000,00	07-mar-12
11	Q12789	Proyectos Integrados S.A	Persona Jurídica	30.000,00	16-may-12
12	Q13250	Consorcio Rail Camino Construcción	Persona Jurídica	30.000,00	05-jul-12
13	Q16004	Fervacero Cía Ltda	Persona Jurídica	4.500,00	10-jul-12
14	Q20815	Vintimilla Jaramillo Jorge	Persona Natural	20.000,00	30-mar-12
15	Q34187	Salcedo Velasco Jose Ricardo	Persona Natural	10.000,00	20-mar-12
16	Q16012	Ludeña Navarrete Guillermo Renato	Persona Natural	7.000,00	28-nov-12
17	Q11954	Alvarado Paladines Patricia Maribel	Persona Natural	105.000,00	26-oct-12
18	Q12515	Espinosa Teran Emma María	Persona Natural	40.000,00	13-dic-12
19	Q12983	Tinizaray Ortega Milton Eduardo	Persona Natural	10.000,00	12-ene-12
20	Q10081	Núñez Coca Luis Ernesto	Persona Natural	8.000,00	10-may-12

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 18/38</b>

### 1.1.2 Trabajo realizado:

- a. Crédito Personas Jurídicas.-** Según muestra seleccionada y los parámetros actuales de la administración, se verificó la autorización de crédito de cada file. El objetivo de la prueba es verificar que el control establecido se cumpla.

INFORMACIÓN CUALITATIVA																	
PERSONAS JURÍDICAS																	
No	Código Cliente	Nombre Cliente	Fecha Inicio Actividades	Fecha Creación Cnta Bancaria	Fecha Entrega Solicitud	Fecha Evaluación	Días de Eval	RUC	Copia de Céd Repr. Legal	Nomb Rep. Legal	Certif Bancarios	Entidad Bancaria	Certif Comerciales	Estados Financieros	Inf. Buro de Crédito	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Q34406	Construcción e Ing Escoing Cia Ltda	11-dic-06	14-jun-07	01-dic-12	15-dic-12	14	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	SI	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Q13282	CriEcuadorConstrucciones S.A	08-dic-10	13-ago-12	02-ago-12	05-ago-12	3	SI	SI	SI	SI	B. Loja	SI	NO	NO	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Q34426	Quality Code S.A.	26-may-08	24-jun-08	19-feb-12	06-mar-12	16	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	NO	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Q21296	Cemitex S.A.	01-jun-81	08-ago-01	23-jun-12	27-jun-12	4	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Q13219	Mora Constructora Cía Ltda	29-nov-11	27-dic-11	16-mar-12	20-mar-12	4	SI	SI	SI	SI	B. Gral Rumiñahui	SI	SI	NO	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Q20646	Constructora Efising	25-ago-96	26-jul-04	02-mar-12	07-mar-12	5	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Q12789	Proyectos Integrados S.A	12-may-02	04-oct-02	09-may-12	16-may-12	7	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Q13250	Consorcio Rail Camino Construcción	01-sep-11	18-sep-11	29-jun-12	05-jul-12	6	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Q16004	Fervacero Cía. Ltda	23-oct-12	18-oct-11	03-jul-12	10-jul-12	7	SI	SI	SI	SI	B. Internacion	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>

- Información obtenida de files con documentación proporcionada por clientes, en custodia el departamento de crédito y cobranzas
- Documentación física revisada

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 19/38</b>

PERSONAS JURÍDICAS (AUMENTO DE CUPO)																	
No	Código Cliente	Nombre Cliente	Fecha Inicio Actividades	Fecha Creación Cnta Bancaria	Fecha Entrega Solicitud	Fecha Evaluación	Días de Evaluación	RUC	Fotocopia de Céd. Repre. Legal	Nombra miento Repre sentante Legal	Certificad os Bancarios	Entidad Bancaria	Certificados Comerciales	Estados Financieros	Informe Buro de Crédito	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Q7809	Trujillo e Hijos Cía Ltda	29-nov-99	05-nov-07	21-may-12	06-jun-12	16	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	NO	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Q11306	AmbaAcero Cía Ltda	29-sep-03	18-dic-03	28-sep-12	28-oct-12	30	SI	SI	SI	SI	B. Internacion	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Q33809	Smart Construcción	18-nov-96	02-may-02	18-oct-12	25-oct-12	7	SI	SI	SI	SI	B. Produbanc	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
13	G10156	Comercial Arwalic S.A	01-ene-01	05-jun-08	23-nov-12	28-nov-12	5	SI	SI	SI	SI	B. Bolivarian	SI	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>

Información obtenida de files con documentación proporcionada por clientes, en custodia el departamento de crédito y cobranzas

Documentación física revisada

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 20/38</b>

**INFORMACIÓN CUANTITATIVA**
**PERSONAS JURÍDICAS**
**€**

No	Código Cliente	Nombre Cliente	Límite Superior Certificado Bancario	Ventas Mensuales: Ventas anuales/12	Crédito Certificados Comerciales	Activo Corriente	Antigüedad de la compañía (Años)	Antigüedad Cuenta Bancaria (Años)	Índice de liquidez	Cálculo de Crédito	Crédito Otorgado	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Q34406	Construcción e Ing Escoing Cía Ltda	30.000,00	88.990,40	25.000,00	105.963,88	6	6	1,27	15.081,85	15.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Q13282	CriEcuadorConstrucciones S.A	300.000,00	0,00	45.000,00	0,00	2	0	0,00	8.250,00	30.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Q34426	Quality Code S.A.	30.000,00	29.609,37	6.600,00	112.038,49	5	5	0,84	6.381,13	10.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Q21296	Cemitex S.A.	9.000,00	34.985,22	17.000,00	250.688,98	32	11	1,20	12.242,57	30.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Q13219	Mora Constructora Cía Ltda	90.000,00	10.000,00	17.000,00	29.943,94	1	1	0,28	3.275,00	63.951,21	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Q20646	Constructora Efising	300.000,00	303.420,55	25.000,00	1.825.471,12	16	8	1,19	105.883,96	50.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Q12789	Proyectos Integrados S.A	300.000,00	794.592,46	60.000,00	3.156.979,40	11	10	1,32	223.200,51	30.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Q13250	Consorcio Rail Camino Construcción	300.000,00	42.588,01	30.000,00	2.722.679,22	1	1	0,98	54.784,61	30.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Q16004	Fervacero Cía. Ltda	9.000,00	2.573,25	10.000,00	12.500,00	0	1	1,06	705,00	4.500,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>

Cálculo de Crédito=Variable \*Porcentaje Base=Estimación de Cupo\*Peso Variable.

- Información obtenida de files con documentación proporcionada por clientes, en custodia el departamento de crédito y cobranzas
- Documentación física revisada
- Cálculos Verificados. Nota ver Anexos

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 21/38</b>

PERSONAS JURÍDICAS (AUMENTO DE CUPO)													€
No	Código Cliente	Nombre Cliente	Límite Superior Certificado Bancario	Ventas Mensuales: Ventas anuales/ '12	Crédito Certificados Comerciales	Activo Corriente	Antigüedad de la compañía (Años)	Antigüedad Cuenta Bancaria (Años)	Índice de Liquidez	Cálculo de Crédito	Crédito Otorgado	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Q7809	Trujillo e Hijos Cia Ltda	300.000,00	266.818,10	25.000,00	839.382,38	13	5	1,30	76.085,42	150.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Q11306	AmbaAcero Cía Ltda	90.000,00	385.840,74	100.000,00	1.264.615,72	9	9	1,49	107.913,75	220.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Q33809	Smart Construcción	700.000,00	2.847.030,58	50.000,00	11.299.867,68	16	11	1,64	987.725,06	150.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
13	G10156	Comercial Arwalic S.A	30.000,00	356.121,55	150.000,00	624.517,47	12	5	1,37	89.486,36	80.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>

Cálculo de Crédito=Variable \*Porcentaje Base=Estimación de Cupo\*Peso Variable.

- Información obtenida de files con documentación proporcionada por clientes, en custodia el departamento de crédito y cobranzas
- Documentación física revisada
- € Cálculos Verificados . Nota ver Anexos

Evaluación de Documentación por Departamento de Crédito y Cobranzas:

- Los funcionarios encargados de la calificación de crédito evalúan en base a la documentación presentada por el cliente y no se cumple con el procedimiento establecido.
- Adicional no cuentan con procedimientos específicos de análisis que integren todas las variables de la documentación solicitada, en el aumento de cupo no toma en cuenta el comportamiento de pago y los promedios de compras.
- Se consideran para el cálculo de crédito indicadores de liquidez y no se integra al cálculo indicadores de endeudamiento, no se solicita flujo de caja de la persona jurídica.

Conclusión de Auditoría
Deficiente

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 22/38</b>

**b. Crédito Personas Naturales.- Según muestra seleccionada y los parámetros actuales de la administración, se verificó la autorización de crédito de cada file. El objetivo de la prueba es verificar que el control establecido se cumpla.**

<b>INFORMACIÓN CUALITATIVA</b>
--------------------------------

<b>PERSONAS NATURALES</b>
---------------------------

No	Código Cliente	Nombre Cliente	Año Inicio Activ	Fecha Creación Cnta Bancaria	Fecha Entrega	Fecha Eval	Días de Eval	Copia de Cédula	Pago Impuesto Predial	Matrícula de Vehículo	Certif Bancarios	Entidad Bancaria	Reporte Buro de Crédito	Certif Comerciales	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Q20815	Vintimilla Jaramillo Jorge	2005	29-may-06	22-mar-12	30-mar-12	8	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Q34187	Salcedo Velasco Jose Ricardo	2004	25-abr-03	12-mar-12	20-mar-12	8	SI	SI	SI	SI	B. Produbanco	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Q16012	Ludeña Navarrete Guillermo Renato	2011	01-dic-10	20-nov-12	28-nov-12	8	SI	SI	NO	SI	B. Pichincha	NO	SI	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Q12515	Espinosa Teran Emma María	2003	04-ene-02	07-feb-12	13-feb-12	6	SI	NO	SI	SI	B. Pichincha	NO	SI	Incompleta	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Q10081	Núñez Coca Luis Ernesto	2005	15-mar-04	04-may-12	10-may-12	6	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>

<b>PERSONAS NATURALES (AUMENTO DE CUPO)</b>
---

No	Código Cliente	Nombre Cliente	Año Inicio Activ	Fecha Creación Cnta Bancaria	Fecha Entrega	Fecha Evaluación	Días de Evaluación	Fotocopia de Cédula	Pago Impuesto Predial	Matrícula de Vehículo	Certif Bancarios	Entidad Bancaria	Reporte Buro de Crédito	Certif Comerciales	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Q11954	Alvarado Paladines Patricia Maribel	2001	02-jul-02	22-oct-12	26-oct-12	4	SI	SI	SI	SI	B. Austro	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Q12983	Tinizaray Ortega Milton Eduardo	2011	23-nov-10	06-ene-12	12-ene-12	6	SI	SI	SI	SI	B. Pichincha	SI	SI	Completa	<input checked="" type="checkbox"/>

- Información obtenida de files con documentación proporcionada por clientes, en custodia el departamento de crédito y cobranzas
- Documentación física revisada

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 23/38</b>

**INFORMACIÓN CUANTITATIVA**
**PERSONAS NATURALES**

€

No	Código Cliente	Nombre Cliente	Límite Superior Certificado Bancario	Promedio de Ventas	Crédito Certificados Comerciales	Avalúo Comercial	Antigüedad Cuenta Bancaria (Años)	Años en el Mercado	Cálculo de Crédito	Crédito Otorgado	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
1	Q20815	Vintimilla Jaramillo Jorge	60.000,00	2.734,65	50.000,00	153.656,59	8	7	20.629,37	20.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Q34187	Salcedo Velasco Jose Ricardo	6.000,00	35.000,00	10.000,00	147.687,50	10	8	19.973,75	10.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Q16012	Ludeña Navarrete Guillermo Renato	30.000,00	5.000,00	25.000,00	55.677,58	2	1	7.317,76	7.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Q12515	Espinosa Teran Emma María	90.000,00	25.000,00	70.000,00	0,00	11	9	13.075,00	40.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Q10081	Nuñez Coca Luis Ernesto	30.000,00	8.500,00	15.000,00	66.125,44	9	7	9.318,04	8.000,00	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>

**PERSONAS NATURALES(AUMENTO DE CUPO)**

€

No	Código Cliente	Nombre Cliente	Límite Superior Certificado Bancario	Promedio de Ventas	Crédito Certificados Comerciales	Avalúo Comercial	Antigüedad Cuenta Bancaria (Años)	Años en el Mercado	Cálculo de Crédito	Crédito Otorgado	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Q11954	Alvarado Paladines Patricia Maribel	30.000,00	71.573,20	50.000,00	69.357,63	11	11	21.457,02	105.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Q12983	Tinizaray Ortega Milton Eduardo	9.000,00	6.000,00	20.000,00	55.707,39	2	1	6.880,74	10.000,00	No Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>

Cálculo de Crédito=Variable \*Porcentaje Base=Estimación de Cupo\*Peso Variable .

Información obtenida de files con documentación proporcionada por clientes, en custodia el departamento de crédito y cobranzas

Documentación física revisada

€ Cálculos Verificados. **ANEXO C**

Evaluación de Documentación por Departamento de Crédito y Cobranzas:

- Los funcionarios encargados de la calificación de crédito evalúan en base a la documentación presentada por el cliente y no se cumple con el procedimiento establecido.
- Adicional no cuentan con procedimientos específicos de análisis que integren todas las variables de la documentación solicitada, en el aumento de cupo no toma en cuenta el comportamiento de pago y los promedios de compras.

Conclusión de Auditoría
Deficiente

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 24/38</b>

## RESUMEN INFORMACIÓN

No	Código Cliente	Nombre Cliente	Días de Crédito Otorgado	Garantía	Documentación	Evaluación de Cupo	Evaluación
1	Q34406	Construcción e Ing Escoing Cia Ltda	30	Cheque contra pedido	Incompleta	Adecuado	Deficiente
2	Q13282	CriEcuadorConstrucciones S.A	30	Contrato y Pagaré	Incompleta	No Adecuado	Deficiente
3	Q34426	Quality Code S.A.	15	Cheque contra pedido	Incompleta	No Adecuado	Deficiente
4	Q21296	Cemitex S.A.	30	Cheque contra pedido	Completa	No Adecuado	Deficiente
5	Q13219	Mora Constructora Cía Ltda	30	Contrato y Pagaré	Incompleta	No Adecuado	Deficiente
6	Q20646	Constructora Efising	30	Pagaré	Completa	Adecuado	Eficiente
7	Q12789	Proyectos Integrados S.A	30	Cheque contra pedido	Completa	Adecuado	Eficiente
8	Q13250	Consorcio Rail Camino Construcción	30	Cheque contra pedido	Completa	Adecuado	Eficiente
9	Q16004	Fervacero Cía. Ltda	30	Cheque contra pedido	Completa	No Adecuado	Deficiente
10	Q7809	Trujillo e Hijos Cia Ltda	30	Pago al vencimiento	Incompleta	No Adecuado	Deficiente
11	Q11306	AmbaAcero Cía Ltda	45	Cheque contra pedido	Completa	No Adecuado	Eficiente
12	Q33809	Smart Construcción	30	Cheque contra pedido	Completa	Adecuado	Eficiente
13	G10156	Comercial Arwalic S.A	45	Pagaré	Completa	Adecuado	Eficiente
14	Q20815	Vintimilla Jaramillo Jorge	30	Cheque contra pedido	Completa	Adecuado	Eficiente
15	Q34187	Salcedo Velasco Jose Ricardo	30	Cheque contra pedido	Completa	Adecuado	Eficiente
16	Q16012	Ludeña Navarrete Guillermo Renato	30	Cheque contra pedido	Incompleta	Adecuado	Deficiente
17	Q12515	Espinosa Teran Emma María	30	Cheque contra pedido	Incompleta	No Adecuado	Deficiente
18	Q10081	Nuñez Coca Luis Ernesto	30	Cheque contra pedido	Completa	Adecuado	Eficiente
19	Q11954	Alvarado Paladines Patricia Maribel	30	Pagaré	Completa	No Adecuado	Deficiente
20	Q12983	Tinizaray Ortega Milton Eduardo	30	Cheque contra pedido	Completa	No Adecuado	Deficiente

**NOTA:**

- En la evaluación de la muestra de 20 files se concluye que el 55% de créditos otorgados son deficientes y el 45% son eficientes, en entrevista con el jefe del departamento de crédito y cobranzas manifiesta que se otorga crédito a los clientes que no cumplen con documentación requerida y que excede el cálculo del cupo por: ser negociaciones especiales, no perder ventas, ser autorizadas por gerencias.
- La compañía no cuenta con una política de garantías de cobro, de acuerdo a la experiencia y criterio de la jefatura se solicita las garantías antes descritas.
- De los clientes que se otorgó el crédito de manera deficiente, 5 clientes mantienen cartera vencida.

Hallazgos: En base a la revisión de los files y créditos otorgados se concluye en:

- ✓ Existe demora en la aprobación de pedidos, no cumple con el tiempo establecido de acuerdo a los parámetros.
- ✓ Algunos files no cumplen con la documentación mínima requerida por la compañía para la autorización de crédito.
- ✓ En la evaluación del método de cálculo para la aprobación de cupo, no se integra todas las variables que proporciona la documentación (Evaluación de indicadores de endeudamiento, flujos de caja y evaluación de riesgo).
- ✓ No se cuenta con una política de garantía de cobro.

Los hallazgos detallados anteriormente se reportará en la carta a gerencia **CG**



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 25/38</b>

## 1.2 Prueba de Control Aprobación de Pedidos

Actividad de Control	- Los pedidos son aprobados previa revisión de parámetros de aprobación y condiciones de venta establecida
	- Los pedidos especiales se aprueban previa revisión de aprobación, condiciones establecidas y firma de garantías
Objetivo de Control Identificado	- Los pedidos sean aprobados dentro del cupo establecido y parámetros establecidos
	- La aprobación de pedidos especiales sean respaldados con garantías y revisados por jefaturas
Tipo de error o aseveración a cubrir	Ocurrencia
Frecuencia del Control	Diario
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos
Fuente de Información	Jefatura de Crédito y Cobranzas
Conclusión general	En base a los procedimientos de auditoría aplicados se concluye que los controles identificados NO mitigan el error de ocurrencia, por la inadecuada aplicación en los procedimientos para la calificación de créditos.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 26/38</b>

### 1.2.1 Selección de Pedidos a Revisar.-

Se revisó el reporte obtenido del sistema Hiper K de pedidos aprobados a crédito correspondiente al mes de junio del 2012 en el que registro mayor número de pedidos aprobados comprendidos entre los números 116120 al 117275 conformando un total de 1155 pedidos de los cuales son aprobaciones de curso normal y pedidos especiales. El objetivo es determinar que la aprobación de los pedidos se haya realizado bajo los parámetros establecidos.

- a) Método de Muestreo: para la selección de pedidos a ser revisados se utilizará muestreo aleatorio sistemático, y se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la Población}}{\# \text{ de muestras}}$$

El resultado indicará el intervalo de selección en el total de la población.


Se considera que el número de muestras es 20 de 1155 (pedidos) que han sido evaluados en el 2012, el resultado de la selección es el siguiente:

$$\text{Intervalo} = \frac{1155(\text{pedidos})}{20 \text{ muestras}} = 58$$

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-04 27/38

1.2.2 Trabajo Realizado.-El objetivo de la prueba es verificar que los pedidos se hayan aprobado dentro del cupo establecido, bajo los parámetros establecidos.

No	Número de Pedido	Nombre Cliente	Tipo de Cliente	Cupo Asignado	Cupo Utilizado	Cupo Acumulado	Garantía	Evaluación	Observación	
1	116177	Ferretería Unión	Normal	2.500.000,00	2.250.000,00	250.000,00	Pagaré	Eficiente		
2	116234	Vásquez M uenala Jaime Patricio	Normal	160.000,00	113.803,65	46.196,35	S/Garantía	Eficiente		
3	116292	Mora Jheanet	Normal	75.000,00	36.476,94	38.523,06	S/Garantía	Eficiente		
4	116350	Arias Cardenas Mauricio Bolívar	Normal	45.000,00	26.572,56	18.427,44	S/Garantía	Eficiente		
5	116466	Núñez Ruiz Claudia María	Normal	200.000,00	102.334,14	97.665,86	S/Garantía	Eficiente		
6	116640	Villacis Jiménez Carlos Julio	Normal	80.000,00	77.434,35	2.565,66	S/Garantía	Eficiente		
7	116698	Palacios Carclen Fausto Flavio	Normal	40.000,00	33.956,24	6.043,76	S/Garantía	Eficiente		
8	116814	Flexacero Cía Ltda.	Normal	350.000,00	333.473,04	16.526,97	Pagaré	Eficiente		
9	116872	Vera Center	Normal	200.000,00	191.932,23	8.067,77	Pagaré	Eficiente		
10	117046	Romero Chavez Byron Vicente	Normal	75.000,00	62.625,77	12.374,23	S/Garantía	Eficiente		
11	117104	Jiménez Cornejo Marco Vinicio	Normal	35.000,00	28.857,91	6.142,09	S/Garantía	Eficiente		
12	117220	Santo Chicaiza Monica Jeaneth	Normal	60.000,00	52.364,64	7.635,36	S/Garantía	Eficiente		
13	117275	Sanchez Urrutia Carlos Leonardo	Normal	30.000,00	23.692,17	6.307,83	S/Garantía	Eficiente		
14	116408	Ferrocarril S.A.	Normal	120.000,00	135.402,11	-15.402,11	S/Garantía	Deficiente	Se excede cupo por no perder ventas	
15	116524	HierroMega S.A.	Normal	450.000,00	525.617,31	-75.617,31	Pagaré	Deficiente	Se excede cupo por no perder ventas	
16	116582	Mundo de los metales Cía. Ltda.	Especial	275.000,00	379.387,05	-104.387,05	Pagaré	Deficiente	Es una negociación especial cliente de varios años que por comportamiento de mercado requiere la venta fuera de cupo	
17	116756	Elizalde Iturralde José María	Normal	20.000,00	25.448,79	-5.448,79	S/Garantía	Deficiente	Se excede cupo por no perder ventas	
18	116930	Hidalgo Construcciones	Especial	120.000,00	260.000,00	-140.000,00	Contrato	Deficiente	Se firma contrato del cual no se encuentra legalizado y no representa una garantía real, se aprueba pedido por no perder ventas y avalado por jefaturas	
19	116988	Smart Construcción	Especial	50.000,00	150.000,00	-100.000,00	Contrato	Deficiente	Se firma contrato del cual no se encuentra legalizado y no representa una garantía real, se aprueba pedido por no perder ventas y avalado por jefaturas	
20	117162	Constructora Andrade	Especial	250.000,00	375.612,00	-125.612,00	Pagaré	Deficiente	Es una negociación especial cliente de varios años que por comportamiento de mercado requiere la venta fuera de cupo	

 Información obtenida del sistema de información y pedidos impresos

Revisión de pedidos aprobados corroborado con información del cliente en el sistema

Conclusión de Auditoría
Deficiente

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 28/38</b>

### **Evaluación de Pedidos Aprobados:**

- Los pedidos son aprobados en base al cupo ingresado al sistema, comportamiento de pago y compra, en algunos casos se evidencia que las ventas exceden los cupos, por ser ventas especiales o por no perder ventas.

### **NOTA:**

- En la evaluación de la muestra de 20 pedidos aprobados se concluye que el 65% de pedidos son eficientes y el 35% son deficientes, en entrevista con el jefe del departamento de crédito y cobranzas manifiesta que se han aprobado pedidos que excede el cupo establecido por: ser negociaciones especiales, no perder ventas, ser autorizadas por gerencias.
- También se observó que el 20% de los pedidos son especiales y el 80% son normales.
- La compañía no cuenta con una política de garantías de cobro, de acuerdo a la experiencia y criterio de la jefatura se solicita las garantías antes descritas.
- La compañía no cuenta con una política en la que se determine hasta que porcentaje puede exceder los cupos para aprobación de pedidos.
- Los contratos no se encuentran debidamente legalizados.
- En el sistema de información no se cuenta con controles, que identifique el exceso de cupo y se pida autorización a jefatura.

Hallazgos: En base a la revisión de pedidos aprobados concluye en:

- ✓ Algunos pedidos han sido aprobados excediendo el cupo establecido
- ✓ No se cuenta con controles en el sistema de información que identifique el exceso de cupo y se pida autorización a jefatura para la aprobación
- ✓ No se cuenta con una política de garantía de cobro y los contratos no se encuentran legalmente registrados
- ✓ No cuenta con una política que permita determinar hasta qué porcentaje del cupo establecido se puede exceder.

Los hallazgos detallados anteriormente se reportará en la carta a gerencia **CG**

<b>Fecha</b>			
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 29/38</b>

### 1.3 Prueba Registro de Pagos en Caja

Actividad de Control	- Los pagos realizados se registren correctamente, se registre a la cuenta contable y el depósito se envíe al banco correspondiente sin diferencias.
Objetivo de Control Identificado	- Los pagos se registren diariamente, de acuerdo a lo reportado en los recibos de caja en valor y fecha ya sea en cheque, transferencia o efectivo
	- Se asignen a las cuentas contables pertinentes
Tipo de error o aseveración a cubrir	Ocurrencia
Frecuencia del Control	Diario
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos
Fuente de Información	Area de caja
Conclusión general	De acuerdo al procedimiento de auditoría realizado se concluye que los controles identificados mitigan los errores en los documentos revisados.

<i>Fecha</i>			
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 30/38</b>

### 1.3.1 Selección de Registros en Caja

Se revisó el reporte obtenido del sistema Hiper K de los recibos de caja que han sido recibidos en caja durante el mes de octubre 2012 en el que se observa mayor número de registros comprendido entre los números 1174800 al 1175650 conformando un total de 850 recibos de caja. El objetivo es determinar que los registros se hayan realizado en base a lo reportado en los recibos de caja y los documentos adjuntos considerando las fechas y valores de asignación, y se registre en la cuenta contable adecuada.

- a) Método de Muestreo: para la selección de pedidos a ser revisados se utilizará muestreo aleatorio sistemático, y se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Tamaño de la Población}}{\# \text{ de muestras}}$$

El resultado indicará el intervalo de selección en el total de la población.

Se considera que el número de muestras es 20 de 850 (pedidos) que han sido evaluados en el 2012, el resultado de la selección es el siguiente:

$$\text{Intervalo} = \frac{850(\text{recibos de caja})}{20 \text{ muestras}} = 43$$

Fecha			
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 31/38</b>

### 1.3.1.1 Trabajo Realizado.-

El objetivo es determinar que los registros se hayan realizado en base a lo reportado en los recibos de caja y los documentos adjuntos considerando las fechas y valores de asignación, y se registre en la cuenta contable adecuada.

No	No Recibo de Caja	Cliente	Monto	Fecha	Documento de Registro	Asignación de Cuenta	Asignación Facturas	Evaluación	<input checked="" type="checkbox"/>
1	1174843	Hidalgo Construcciones	87.576,23	02-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
2	1174885	Ferretería Unión	121.673,91	05-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
3	1174928	Constructora Andrade	173.227,28	10-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
4	1174970	HierroMega S.A.	98.921,08	13-oct-12	Transferencia	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
5	1175013	Vera Center	60.828,66	02-oct-12	Transferencia	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
6	1175055	Villacis Jiménez Carlos Julio	3.195,61	03-oct-12	Efectivo	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
7	1175098	Acero y Hierro Cía Ltda	64.161,90	11-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
8	1175140	Robalino Cabrera Washington Wilfrido	38.493,56	15-oct-12	Transferencia	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
9	1175183	Feterías Ferrihierro Cía Ltda	24.009,28	21-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
10	1175225	Chamba Camacho Iraida Beatriz	12.786,10	20-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
11	1175268	Barcia Tupe Orlando Javier	9.310,08	29-oct-12	Depósito	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
12	1175310	Villamarin Soza Azucena Camila	31.094,27	17-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
13	1175353	Pilataxi Hidalgo Wilmer David	9.092,81	15-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
14	1175395	Ferre Cano	38.840,35	25-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
15	1175438	Ferretería Acerofuerte	56.244,10	28-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
16	1175480	Rhr Rock & Hydro Cía Ltda.	76.703,93	07-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
17	1175523	Tababela Cargo Center	312.773,25	23-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
18	1175565	Procesadora de alimentos	131.317,51	01-oct-12	Cheque	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
19	1175608	Lozano Hidalgo Segundo Virgilio	10.013,90	16-oct-12	Efectivo	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>
20	1175650	Erazo Montero Leonardo Vicente	5.049,76	08-oct-12	Efectivo	SI	SI	Adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>

- Los recibos de caja físicos se encuentran archivados según la secuencia y se encuentran en el área de caja.
- Información revisada físicamente (Recibos de caja, cheques, depósitos, transferencias, registro de efectivo en cuenta del cliente).

Evaluación Registros en Caja:

- En la evaluación de registros de pagos en caja se evidenció que las asignaciones han sido realizadas en base a la descripción que se detalla en el recibo de caja, de acuerdo al documento anexo, respetando fechas de depósito de cheques, transferencias validadas en cuenta bancaria y firmadas por el funcionario responsable, el efectivo es asignado en la fecha receptada y al cliente correcto, Se registra adecuadamente a las cuentas contables.

<i>Fecha</i>			
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 32/38</b>

### 1.3.2. Prueba de Control de Conciliación Bancaria

Para realizar la evaluación se solicitó las conciliaciones bancarias mensuales del período 2012.

Actividad de Control	- Mensualmente los estados de cuenta bancarios se concilian con los reportes de ingresos
Objetivo de Control Identificado	- Las entradas de efectivo y abonos a clientes se concilian con los estados de cuenta para asegurar su captura y registro correcto
Tipo de error o aseveración a cubrir	Corte, Integridad
Frecuencia del Control	Mensual
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos
Fuente de Información	Area de caja
Conclusión general	De acuerdo al procedimiento de auditoría realizado se concluye que los controles identificados mitigan los errores en los documentos revisados.



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 33/38</b>

### 1.3.2.1 Trabajo Realizado.-

En las conciliaciones bancarias se examinó el soporte de cada una, en el aspecto contable se cotejó el saldo del estado de cuenta bancario contra el reporte del libro de bancos. (El libro de bancos muestra los ingresos que ya han sido cotejados diariamente contra el reporte de crédito y cobranzas).

Banco	No. De Cuenta	Saldo Contable en Cuenta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	a	b	c	d	e
Banco Pichincha	17149800	2.550.762,10	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Internacional	225421	4.590.123,56	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Bolivariano	48761002	3.957.101,42	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Banco Produbanco	532198	1.703.001,30	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
		12.800.988,38	✓																

### Atributos a Cumplir.-

- a.- Conciliaciones bancarias elaboradas
- b.- Se evidencia la persona responsable de elaborar, revisar y autorizar conciliaciones(nombre, firma)
- c.- Se adjunta estado de cuenta emitido por el banco
- d.- Concilian los saldos con los del reporte de ingresos
- e.- Verificar operaciones antiguas pendientes de conciliar

**NOTA:** Se identifica un número mínimo de depósitos y transferencias que no han sido asignadas a clientes y están pendientes de depurar las cuentas, debido que no se identifica al depositante.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 34/38</b>

#### 1.4. Prueba Gestión de Cobro

Por factores de tipo cualitativo y según entendimiento de control interno se seleccionó los reportes elaborados por los asistentes y se revisó las rutas programadas para los encargados de los cobros.

Actividad de Control	- Mensualmente los asistentes reportan el estado de la cartera dividida por rangos de vencimiento con las novedades que presentan los clientes y los compromisos de pago por parte de los clientes
Objetivo de Control Identificado	- Llevar el control de la recuperación de la cartera de los clientes clasificado en rangos de vencimiento, determinando las causas de no pago e identificar clientes que no cumplen puntualmente con los pagos para tomar las acciones necesarias en forma oportuna
Tipo de error o aseveración a cubrir	Ocurrencia - Clasificación y Compresibilidad
Frecuencia del Control	Mensual
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos
Fuente de Información	Asistentes de Crédito y Cobranzas
Conclusión general	De acuerdo al procedimiento de auditoría realizado se concluye que los controles identificados NO mitigan los errores de ocurrencia, clasificación y comprensibilidad debido a la falta de una política que permita establecer como actuar en cada caso para recuperar las cuentas vencidas y no pagadas.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 35/38</b>

#### 1.4.1. Trabajo Realizado.-

La frecuencia de los reportes del estado de la cartera son realizados mensualmente a la jefatura de Crédito y Cobranzas, que se complementan con la información diaria de la cobranza basada en las rutas que son programadas diariamente considerando el vencimiento de facturas, días de pago de clientes y zona. Al tener en cuenta estos aspectos se solicitó el reporte de cartera del mes de octubre con el objetivo de conocer la situación actual de la recuperación de cartera, clientes impagos y las causas.

Descripción	Observaciones
Reporte Octubre 2012	Reporte realizado por los asistentes de crédito y cobranzas dirigido al Jefe del departamento, en la que se revelan las siguientes situaciones de importancia:
Fecha Emisión:	- En base a las fechas de vencimiento de la facturación se ha recuperado el 77% correspondiente a 27.096.828 en relación a las cuentas por cobrar del mes anterior(septiembre) que corresponde a 35.301.273 quedando un remanente del 23% de meses anteriores( datos extraídos de la estadística de cobros y cuentas por cobrar)
31 de Octubre 2012	- Se pudo identificar que las principales causas de impagos es por iliquidez, no se entrega documentación a tiempo como notas de crédito, devoluciones por calidad en el material, falta de finiquitar contratos.
	- La cartera se encuentra segmentada en base a la antigüedad de saldos que permite conocer el estado real de los saldos a cargo de los clientes
	- Las cuentas por cobrar más de 120 días es del 6,81% correspondiente a 2.118.944 de los cuales se tiene acuerdo de pago por parte de los clientes hacia la compañía. El porcentaje es superior a lo establecido en la política empresarial de mantener el 2% de la cartera vencida entre 61 y 120 días.

Hallazgos: En base a la revisión el reporte de cartera del mes de octubre con el objetivo de conocer la situación actual de la recuperación de cartera, clientes impagos y las causas se concluye en:

- ✓ La compañía no cuenta con una política de recuperación de cartera, que permita establecer normas y procedimientos claros que determinen que se debe hacer en cada caso para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.
- ✓ No se establece el tiempo para iniciar el procedimiento de cobro pre legal y legal.
- ✓ El departamento de crédito y cobranzas no cuenta con metas de recuperación, se evalúa la eficiencia de gestión en base a rotación de cartera.
- ✓ Los montos de recuperación son reportados a la gerencia financiera de manera global, no por madurez de cartera.
- ✓ Los reportes emitidos con las causas de morosidad de los clientes no se encuentran estandarizadas y son reportados a la jefatura del departamento de crédito y cobranza, no se toma acciones correctivas en conjunto con las gerencias y tampoco no existe actas de las decisiones tomadas.
- ✓ El parámetro de cobranza se rige a los 15 días de gracia a partir del vencimiento de las facturas, a partir del cual se considera como cartera vencida, y se restringe la aprobación de nuevos pedidos.
- ✓ El departamento de crédito no cuenta con registros del número de veces en que el cliente ha incurrido en morosidad.

Conclusión de Auditoría
Deficiente

Los hallazgos detallados anteriormente se reportará en la carta a gerencia **CG**

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 36/38</b>

### 1.5. Prueba Reportes de Cartera

Por factores de tipo cualitativo y según el entendimiento del control interno se seleccionó los reportes que prepara el jefe de crédito y cobranzas, para revisar el control que actualmente utiliza la compañía.

Actividad de Control	- Mensualmente se reporta las cuentas por cobrar clasificadas por vencimientos, porcentaje de participación, identificando los clientes que mantienen cuentas mayores a 240 y 360 días.
	- Mensualmente se reporta la rotación de cartera de compañía y por negocio.
Objetivo de Control Identificado	- Llevar el control de los saldos a cargo de los clientes por antigüedad de su vencimiento, pudiendo ampliar o restringir ventas, de acuerdo a las necesidades de la empresa.
	- Controlar la rotación de cartera este dentro de los parámetros establecidos.
Tipo de error o aseveración a cubrir	Ocurrencia - Clasificación y Compresibilidad
Frecuencia del Control	Mensual
¿Cómo se procesa el control?	De forma manual
Procedimiento de auditoría	Indagación corroborativa apoyada con revisión de documentos
Fuente de Información	Jefatura de Crédito y Cobranzas
Conclusión general	De acuerdo a los procedimientos de auditoría realizados se concluye con que los controles identificados NO mitigan de forma apropiada los errores de ocurrencia, clasificación y comprensibilidad.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 37/38</b>

### 1.5.1. Trabajo Realizado.-

Por factores de tipo cualitativo y según entendimiento de control interno se seleccionó los reportes elaborados por el jefe de crédito y cobranzas, que son resguardados por la gerencia financiera, al considerar estos aspectos se solicitó el reporte diciembre del 2012 con el objetivo de examinar e identificar el porcentaje de participación de las cuentas por antigüedad, determinar los planes de acción tomadas por la gerencia para recuperar las cuentas que se mantienen dentro del rangos en especial entre de 240 y 360 días.

Descripción	Observaciones
Reporte Diciembre 2012	Reporte realizado por el jefe de crédito y cobranzas dirigido al gerente financiero en la que se revelan las siguientes situaciones de importancia:
Fecha Emisión:	- Se pudo verificar en el reporte de cartera clasificado por antigüedad que el 94,80% (30.320.967USD) de la cartera se encuentra en no vencida y vencida entre 1 y 30 días, se verifica un incremento del mes anterior de 2,80%.
31 de Diciembre 2012	- Se evidencia que hubo una disminucón en el porcentaje de cartera vencida entre 60 y 120 días de 5,4%(1.729.667USD)en Nov al 4%(1.284.082USD)en Dic, el mismo que no cumple con el indicador de eficiencia de mantener la cartera vencida entre 60 y 120 días en el 2%
	- El porcentaje de cartera vencida entre 240 y mayor a360 días es del 1,1% (340.136) USD) del total de la cartera que se considera un monto bajo en relación al total de la cartera

Hallazgos: En base a la revisión del reporte de cartera del mes de diciembre con el objetivo de conocer el porcentaje de participación por antigüedad de las cuentas, las acciones correctivas tomadas por la gerencia se concluye en:

- ✓ La empresa no cuenta con un comité de crédito con el que se tome acciones correctivas para cada caso para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas.
- ✓ Los reportes hacen énfasis en las cuentas entre 240 y mayores a 360 sobre las cuales no se define la acción a seguir para recuperar dichas cuentas.
- ✓ La empresa no cuenta con un reporte del estado actual de los casos que se encuentran en cobranza legal.

Conclusión de Auditoría
Deficiente

Los hallazgos detallados anteriormente se reportará en la carta a gerencia **CG**

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación Diseño e Implementación	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-04 38/38</b>

### 1.5.2. Trabajo Realizado.-

Por factores de tipo cualitativo y según entendimiento de control interno se seleccionó los reportes elaborados por el jefe de crédito y cobranzas, que son resguardados por la gerencia financiera, al considerar estos aspectos se solicitó el reporte de rotación de cartera a diciembre del 2012 con el objetivo de controlar que la rotación de cartera se encuentre dentro de los parámetros establecidos por la compañía y determinar los planes de acción tomadas por las jefaturas.

Descripción	Observaciones
Reporte Diciembre 2012	Reporte realizado por el jefe de crédito y cobranzas dirigido al gerente financiero en la que se revelan las siguientes situaciones de importancia:
Fecha Emisión:	- En el reporte de rotación de cartera se pudo determinar que la rotación de cartera al 31 de diciembre del 2012 es de 51 días no cumpliendo con lo establecido por la compañía 45 días.
31 de Diciembre 2012	- Se evidencia que el 67% de la rotación de la cartera es superior a los parámetros establecidos, los negocios son: cubiertas 48 días; cadenas de distribución 47 días; agroindustria 56 días; viales 49 días
	- La rotación alta en estos negocios se da por situaciones del mercado y no perder participación en el mismo.

Hallazgos: En base a la revisión del reporte de rotación de cartera del mes diciembre se pudo observar las siguientes deficiencias:

- ✓ La compañía no aplica acciones correctivas a los negocios que no cumplen con los parámetros de rotación.
- ✓ La compañía no cuenta con un sistema que le permita evaluar los costos versus los riesgos de la política de crédito con las mayores utilidades que se espera habrá de generar.
- ✓ La compañía no cuenta con un método de cálculo que le permita determinar los costos de morosidad e incumplimiento.

Los hallazgos detallados anteriormente se reportará en la carta a gerencia **CG**

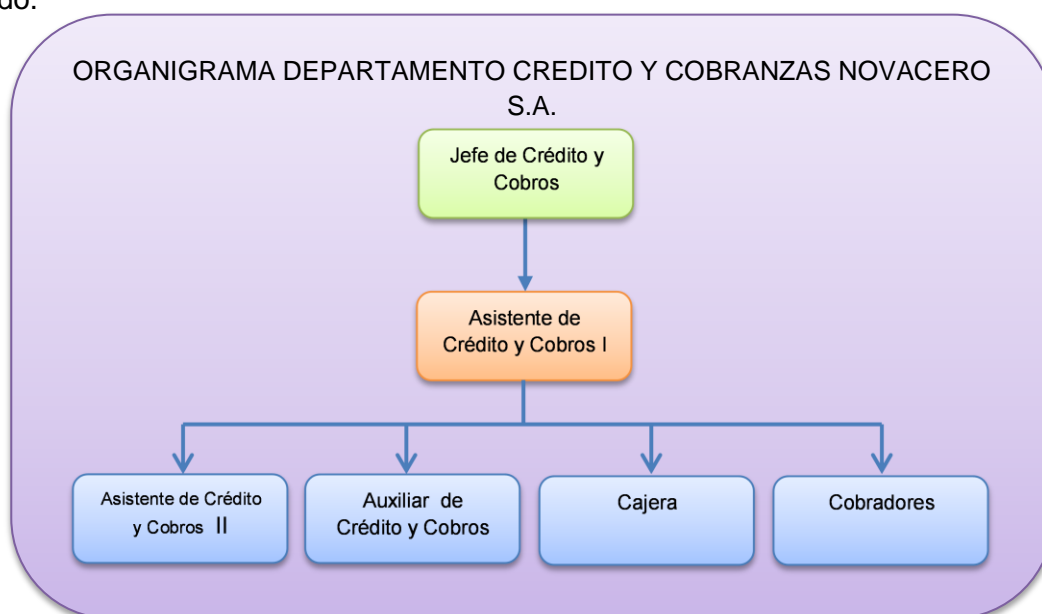
Conclusión de Auditoría
Deficiente

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-05 1/8

### 3.- Segregación de Funciones

#### a.- Segregación de Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas.-

En esta sección se evaluará sobre las funciones del personal del departamento de crédito y cobranzas con el fin de determinar si se encuentran segregadas de manera adecuada. La evaluación se aplica a todos los funcionarios del departamento, empezando por la jefatura hasta llegar al personal de nivel operativo. Para corroborar la información se obtuvo la información de la intranet en el que se encuentra el organigrama del departamento y gerencia financiera proporcionó las funciones del personal que integra el departamento evaluado.



Fuente: intranet de la compañía SGI (sistema de gestión integrado)

El departamento de crédito y cobranzas es el encargado de gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados, para lograr la consecución de estos objetivos el departamento debe estar organizado adecuadamente, que permita establecer responsabilidades y funciones de cada funcionario.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-05 2/8

### **Evaluación No. 1**

Entrevistado: Lic. Patricio Vásquez  
 Puesto: Jefe de Crédito y Cobranzas  
 Tiempo en el cargo: 13 años  
 Reporta a: Gerencia Financiera y Gerencia General

### ***Responsabilidades:***

**Jefe de Crédito y Cobros.-** es la persona responsable ante la Gerencia Financiera, encargada de establecer políticas y procedimientos necesarios para el otorgamiento de crédito a los clientes y supervisión de la recuperación oportuna de los mismos y del personal a cargo.

### ***Funciones Identificadas:***

- Realizar reportes de gestión realizada por el departamento de crédito y cobranzas, reportar a Gerencia Financiera y Gerencia General.
- Analizar, calificar y determinar el cupo de crédito asignado a un cliente; en base a la solicitud de crédito e información requerida para evaluación, pre analizado por el asistente.
- Analizar el riesgo de crédito por cliente y por negocio en base a circunstancias individuales y de mercado.
- Supervisar la gestión de cobranza programada por los asistentes y rutas establecidas
- Establecer y coordinar la gestión de cobranza a clientes con cartera vencida que se consideren incobrables en base al reporte de cartera por antigüedad entre el asistente de cobranza y los asesores comerciales.
- Negociar formas y plazos de pago con los clientes que se encuentren en alguna situación que les impida cumplir el plazo de crédito establecido.
- Analizar, proponer mejoras y cambios tanto en registros como en reportes en el sistema de información para minimizar el trabajo operativo en cada puesto del departamento de crédito y cobranzas.
- La jefatura puede aprobar facturaciones manuales, sin despachar material con el fin de que el cliente cancele y luego se da orden de despacho y para facturar anticipos que son entregados por los clientes, esta facturación únicamente tiene control la jefatura.



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-05 3/8

## **Evaluación No. 2**

Entrevistado: Ing. Rocío Arcos  
 Puesto: Asistente 1 de Crédito y Cobranzas  
 Tiempo en el cargo: 3 años 6 meses  
 Reporta a: Jefatura de Crédito y Cobranzas

### ***Responsabilidades:***

**Asistente I.-** se encarga de las responsabilidades administrativas del jefe del departamento e interviene en la supervisión del trabajo del departamento, releva al jefe de crédito de las tareas rutinarias, administra cartera, evalúa crédito y gestiona cobranza.

### ***Funciones:***

- Evaluar, revisar y confirmar los datos de la solicitud de crédito y la documentación entregada por los clientes, con el fin de pre establecer un cupo de crédito y reportar a la jefatura para la decisión final.
- Administrar cartera de los principales clientes de la compañía.
- Gestionar cobranza vía telefónica, correo electrónico y visita a clientes asignados
- Gestionar recuperación de retenciones.
- Programar y evaluar la ruta de los cobradores que cumplan con lo planificado.
- Generar reportes de rotación de cartera, análisis de cartera por antigüedad.
- Aprobar pedidos en base a los lineamientos establecidos por la jefatura en base al cupo de crédito asignado, comportamiento de pago y estado de cuenta actual, si se refiere a pedidos especiales se solicita la aprobación de la jefatura.
- Atender las recomendaciones, observaciones y quejas de los clientes, procurando brindar una solución inmediata a los problemas presentados.
- Revisar cartera con asesores técnicos, evaluar los clientes que han presentado problemas de recuperación, inconformidades reportadas por los clientes, y obtener compromiso de gestión de cobro por parte del asesor y reportar a jefaturas los acuerdos y negociaciones obtenida con los clientes.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-05 4/8

### **Evaluación No. 3**

Entrevistado: Ing. Luis Jiménez  
 Puesto: Asistente 1 de Crédito y Cobranzas  
 Tiempo en el cargo: 3 años 6 meses  
 Reporta a: Jefatura de Crédito y Cobranzas

#### ***Responsabilidades:***

**Asistente II.-** es la persona encargada de administrar la cartera y gestionar los cobros de los clientes asignados por la jefatura, y brindar soporte a la jefatura y al asistente I.

#### ***Funciones:***

- Administrar cartera de clientes asignada por la jefatura
- Gestionar cobranza en base al vencimiento de cartera por cliente
- Gestionar recuperación de retenciones.
- Realizar en el sistema notas de crédito financieras, que se generan por descuentos no considerados en ventas.
- Revisar consecutivos de documentos generados por el departamento.
- Monitorear vencimiento de autorizaciones por parte del SRI de documentos como facturas, notas de crédito y guías de remisión de cada localidad.
- Actualizar base de bancos para validar los depósitos o transferencias de los clientes en la cuenta de la empresa.
- Registrar la devolución de cheques en la cuenta contable del banco, gestionar con el cliente el cambio, dependiendo de la causa de la devolución.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-05 5/8</b>

#### **Evaluación No. 4**

Entrevistado: Víctor Cárdenas  
 Puesto: Auxiliar de Crédito y Cobranzas  
 Tiempo en el cargo: 2 años  
 Reporta a: Jefatura de Crédito y Cobranzas

#### ***Responsabilidades:***

**Auxiliar de Crédito y Cobranzas.**-es la persona que tiene a su cargo la custodia y envío oportuno de la documentación que ampara los derechos de cobro, archivar según consecutivos y verificar que no existan faltantes.

#### ***Funciones:***

- Recibir Facturas y Notas de Crédito, enviadas por el departamento de despachos de cada planta: Quito, Lasso y Guayaquil.
- Revisar y verificar que las Facturas y Notas de Crédito enviadas por el departamento de despachos se encuentre completo físicamente, para su posterior distribución ya sea a través de los cobradores, Courier y/o asesores.
- Realizar el proceso de re facturación de facturas que no han sido procesadas por los clientes ya sea por fecha, por errores en la emisión, o generar una sola factura, con los debidos respaldos y revisión de la jefatura.
- Coordinar con los asistentes de cartera, la cantidad de actividades y visitas a realizar por los cobradores de acuerdo a un ruteo por día y zona.
- Controlar que la documentación se encuentre completa y archivada secuencialmente.
- Crear códigos de nuevos clientes.
- Gestionar el cambio de retenciones que han sido mal emitidas por los clientes o tienen errores.

<i>Fecha</i>			
<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-05 6/8</b>

## **Evaluación No. 5**

Entrevistado: Camila Rodríguez  
 Puesto: Cajera  
 Tiempo en el cargo: 2 años  
 Reporta a: Jefatura de Crédito y Cobranzas

### ***Responsabilidades:***

**Cajera.-** es la persona encargada de verificar y registrar los diferentes medios de pago efectivo, cheques, tarjetas de crédito, retenciones entregados por los clientes, y elaborar los reportes de caja diariamente. A la vez está encargada de mantener organizado el archivo de documentos de respaldo de los pagos.

### ***Funciones:***

- Recibir, revisar y registrar los documentos de pago receptados en ventanilla tanto de clientes externos, asesores, coordinadoras, cobradores y/o asistentes de cartera.
- Realizar diario de caja, en el que se registra lo recaudado en cheques, transferencias, efectivo y registro de retenciones.
- Llenar papeleta de depósito para envío de cheques al banco.
- Actualizar la base de cheques post fechados en base a fecha de depósito y asignación a facturas.
- Controlar el consecutivo de los recibos de caja que han sido entregados a los usuarios.
- Realizar cuadro de retenciones que se han ingresado en el módulo de crédito y cobranzas y validar que la información sea correcta comparada con la integración de cuentas contables.
- Archivar los documentos de respaldo de las transacciones registradas en el día tanto como recibos de caja y diarios según el consecutivo.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-05 7/8</b>

### **Evaluación No. 5**

Entrevistado: Carlos Garrido  
 Puesto: Cobrador  
 Tiempo en el cargo: 1 años  
 Reporta a: Jefatura de Crédito y Cobranzas

#### ***Responsabilidades:***

**Cobrador.-** es la persona que se encarga de efectuar visitas a los clientes de acuerdo con la programación de cobros realizada por los asistentes del departamento de crédito y cobranzas, son responsables de visitar al cliente para materializar el cobro, este trabajo generalmente es efectuado por los cobradores de la empresa.

#### ***Funciones:***

- Revisar y organizar la documentación necesaria (estados de cuenta, facturas, notas de crédito, retenciones para cambio) para llevar a cabo la visita al cliente según el orden de la visita programada.
- Reportar al asistente de cartera, el cumplimiento de las visitas programadas los cobros realizados, novedades y observaciones presentadas por los clientes, referente a facturación, notas de crédito por descuentos no realizados o material devuelto.
- Reportar los cobros diarios en caja, conjuntamente con el recibo de caja en el que detalla el la cantidad cobrada y a que facturas asignar, retenciones recuperadas.
- Archivar diariamente la copia de las facturas entregadas con firma de recepción según consecutivo.
- Archivar diariamente la copia de los recibos de caja sellados por caja según consecutivo.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Evaluación de Segregación de Funciones	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-05 8/8</b>

Descripción del Conflicto Identificado	Referencia PT	Tipo de Deficiencia	Base de la Conclusión
Analizar, calificar y determinar el cupo de crédito asignado a un cliente; en base a la solicitud de crédito e información requerida para evaluación, pre analizado por el asistente.	<b>CI-05 2/8</b>	Deficiencia Control	La decisión de asignar un monto como crédito a los clientes debería ser tomadas en consenso con un comité de crédito para que las personas involucradas conozcan los riesgos asumidos y deberían ser supervisados por gerencia financiera
Los asistentes I y II pueden realizar aprobaciones superiores a las autorizadas y no se cuenta con un control por parte de la jefatura y del sistema	<b>CI-05 3/8 - 4/8</b>	Deficiencia Control	Los montos de aprobación de los pedidos deberían estar establecidos y limitados en base a la responsabilidad de cada funcionario y se genere controles en el sistema, con el fin de evitar hechos fraudulentos. Se sugiere re estructurar las funciones
Los asistentes I y II planifican la cobranza en base a los vencimientos de facturas y rutas preestablecidas sobre las cuales no se mantiene control directo por la jefatura, únicamente a fin de mes en la revisión de cartera con la jefatura	<b>CI-05 3/8 - 4/8</b>	Deficiencia Control	En base al vencimiento de facturación se debe generar un reporte de vencimiento sobre el cual deberían trabajar los encargados de la cobranza y en base al informe la jefatura debería supervisar el cumplimiento de la cobranza, ya que puede generar retrasos en el proceso de recuperación

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 1/10</b>


#### 4.- Análisis de Cartera de Clientes

Para realizar el análisis de cartera se solicitó al departamento de crédito y cobranzas la cartera de clientes al 31 de diciembre del 2012 del que se realizó el siguiente trabajo:

No.	Actividad	Referencia
a.1	Cartera de Clientes clasificada por antigüedad	<b>CI-06 2/10</b>
a.2	Análisis de Cobrabilidad de cartera de clientes	<b>CI-06 4/10</b>
a.3	Análisis de concentración de saldos de clientes	<b>CI-06 9/10</b>

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 2/10</b>

a.1. Análisis de Cartera Clasificada por Antigüedad

<b>Análisis de Cartera por Antigüedad al 31 de Diciembre del 2012</b>		
<b>Antigüedad de Cartera</b>	<b>USD</b>	<b>%</b>
CARTERA NO VENCIDA	18.159.455,18	56,78%
CARTERA VENCIDA ENTRE 1 Y 30 DIAS	12.161.511,93	38,02%
CARTERA VENCIDA ENTRE 31 Y 60 DIAS	420.887,39	1,32%
CARTERA VENCIDA ENTRE 61 Y 120 DIAS	863.194,84	2,70%
CARTERA VENCIDA ENTRE 121 Y 240 DIAS	269.123,58	0,84%
CARTERA VENCIDA ENTRE 241 Y 360 DIAS	71.012,21	0,22%
CARTERA VENCIDA MAS DE 360 DIAS	39.218,36	0,12%
<b>SALDO FINAL DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>31.984.403,49</b> 	<b>100%</b>

**CPC**

Fuente: información proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas

 Saldo cotejado contra Estados Financieros al 31 de Dic 2012



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 3/10</b>

## a 1.1 Análisis de Antigüedad de Cartera por Negocio

<b>Análisis de Cartera por Antigüedad y Negocio</b>								
<b>Al 31 de diciembre del 2012</b>								
Negocio	No Vencido	0 - 30	31 - 60	61 - 120	121 - 240	241 - 360	361 - 9999	Por Cobrar
CADENAS DE DISTRIBUCION	13.339.711,42	8.859.292,02	284.160,04	56.652,35	14.152,76	70.108,06	37.729,02	22.661.805,67
% del total de cartera	73,46%	72,85%	67,51%	6,56%	5,26%	98,73%	96,20%	70,85%
CUBIERTAS	937.580,89	1.316.658,82	54.709,71	431.807,61	5.728,98	833,28	1.423,18	2.748.742,47
% del total de cartera	5,16%	10,83%	13,00%	50,02%	2,13%	1,17%	3,63%	8,59%
SISTEMAS METALICOS	704.619,66	794.021,93	64.927,78	297.517,19	230.156,49	-	-	2.091.243,05
% del total de cartera	3,88%	6,53%	15,43%	34,47%	85,52%	0,00%	0,00%	6,54%
VIALES	3.135.791,05	1.082.795,47	(10.185,17)	74.048,89	14.317,98	-	-	4.296.768,22
% del total de cartera	17,27%	8,90%	-2,42%	8,58%	5,32%	0,00%	0,00%	13,43%
VENTAS PLANTA QUITO	21.800,48	45.380,09	7.231,79	2.522,00	168,00	70,87	66,16	77.239,39
% del total de cartera	0,12%	0,37%	1,72%	0,29%	0,06%	0,10%	0,17%	0,24%
AGROINDUSTRIA	19.951,68	63.363,60	20.043,24	646,80	4.599,37	-	-	108.604,69
% del total de cartera	0,11%	0,52%	4,76%	0,07%	1,71%	0,00%	0,00%	0,34%
<b>Total cartera</b>	<b>18.159.455,18</b>	<b>12.161.511,93</b>	<b>420.887,39</b>	<b>863.194,84</b>	<b>269.123,58</b>	<b>71.012,21</b>	<b>39.218,36</b>	<b>31.984.403,49</b>

CPC

Fuente: información proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas

 Saldo cotejado contra Estados Financieros al 31 de Dic 2012

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 4/10</b>

#### Observaciones.-

**a. 1** Se puede identificar que la concentración de la cartera es del 94,80% en los rangos de no vencida en el 56,78% y el 30,02% entre 1 y 30 días.

La cartera que se encuentra en el rango entre 121 y mayor a 360 días es del 1,19% cumpliendo con los indicadores de gestión de mantener la cartera mayor a 121 días en el 1,5%.

**a.1.1** La concentración de cartera por negocios mayor a 121 días es del 1,19%, en los rangos entre 121 y 240 días el mayor porcentaje se encuentra en el negocio de sistemas metálicos, entre 241 y mayor a 360 días se concentra el mayor porcentaje en cadenas de distribución.

El análisis de cobrabilidad se realizará sobre los saldos que se encuentran entre 121 y mayor a 360 días, de acuerdo a los indicadores de gestión de mantener dentro del 1,5% del total de la cartera.

#### a.2 Análisis de Cobrabilidad de la Cartera

El trabajo a realizar no consiste en determinar la razonabilidad de los saldos, sino únicamente en identificar riesgos por saldos morosos que de ser detectados se reportarán a la gerencia.

##### a.2.1 Saldo mayores a 120 días

De acuerdo al entendimiento del área se solicitó el análisis de cartera con saldo mayores a 120 días, al 31 de diciembre del 2012, con la debida información de soporte, posteriormente se realizó una entrevista con el jefe de crédito y cobranzas en donde se documentó las explicaciones obtenidas, a continuación se detalla el trabajo descrito:

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 5/10</b>

<i>Análisis de Cartera Entre 121 y &gt; a 361 días</i>						
<i>Al 31 de Diciembre del 2012</i>						
		<i>a</i>			<i>b</i>	
Negocio	Cliente	121 - 240	241 - 360	361 - 9999	Por Cobrar	Observaciones
SISTEMAS METALICOS	CONSORCIO INARK	230.083,26	-	-	230.083,26	Contrato firmado, trabajos en curso y entrega parciales de material
VIALES	GAD PROVINCIA DE PICHINCHA	14.098,28	-	-	14.098,28	No disponen de presupuesto para pago, empresa pública
CADENAS DE DISTRIBUCION	ALVAREZ PROAÑO RAFAEL PATRICIO	7.269,83	-	-	7.269,83	Ilíquidez del cliente
CADENAS DE DISTRIBUCION	ERIME S.A.	5.999,87	-	-	5.999,87	Ilíquidez del cliente
AGROINDUSTRIA	GARDAEXPORT S.A.	4.599,37	-	-	4.599,37	Contrato firmado, trabajos en curso y entrega parciales de material
CUBIERTAS	ACERIAS NACIONALES DEL ECUADOR S.A	3.668,64	-	-	3.668,64	Negociación especial plazo de pago
CUBIERTAS	RAPETI S.A.	3.404,33	-	-	3.404,33	Ilíquidez del cliente
CADENAS DE DISTRIBUCION	SALAS GAVILANES RAUL SALOMON	-	60.678,16	37.691,60	98.369,76	Cobranza legal
CADENAS DE DISTRIBUCION	CASTILLO HIDALGO FATIMA LILIANA	-	10.334,05	-	10.334,05	Cobranza legal
CUBIERTAS	LATA GUAMAN JULIO OSWALDO ARQ.	-	-	1.526,76	1.526,76	Ilíquidez del cliente
Total		269.123,58	71.012,21	39.218,36	379.354,15	☒
% en Relación al Total de Cartera		0,84%	0,22%	0,12%	1,19%	

CPC

Fuente: información proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas

☒ Saldo cotejado contra Estados Financieros al 31 de Dic 2012

a. Información proporcionada por el área

b. Información obtenida vía entrevista a la jefatura

c. Documentación revisada físicamente

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	CI-06 6/10

### a.2.2 Análisis de Provisión de Cuentas Incobrables

- El movimiento de la estimación para cuentas incobrables del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.
- Se examinará el cálculo de la estimación de cuentas incobrables para mitigar la aseveración de valuación.

<i>Cálculo Provisión Cuentas Incobrables</i>
<i>Al 31 de Diciembre del 2012</i>

Concepto	USD
Créditos concedidos en el año pendientes al cierre de 2012 (cartera corriente- anticipos )	33.168.020,71
Cartera total al cierre de 2012	33.207.239,07 ☒
Provisión Cuentas Incobrables de acuerdo con la Ley (1% de la cartera corriente)	331.680,21 €
Provisión registrada en la cuenta de gasto del año 2012	341.939,28
Valor por provisionar	-
Valor por reversar	10.259,07
Cartera total al cierre del 2012	33.207.239,07
Provisión acumulada de acuerdo con la Ley (10% del total de la cartera)	3.320.723,91 €
Provisión acumulada registrada en libros (5 años)	1.641.196,72
Valor por provisionar	1.679.527,19
Valor por reversar	-

CPC

Fuente: información proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas

☒ Saldo cotejado contra Estados Financieros al 31 de Dic 2012

€ Cálculos verificados

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 7/10</b>

<i>Cálculo Provisión Cuentas Incobrables</i>	
<i>Al 31 de Diciembre del 2012</i>	
<b>Resumen de la Cartera</b>	
<b>al 31 de Diciembre del 2012</b>	
No vencido	18.159.455,18
0 - 30 días	12.161.511,93
31 - 60 días	420.887,39
61- 120 días	863.194,84
121-240 días	269.123,58
241-365 días	71.012,21
366-999 días	39.218,36
<b>Total Cuentas por Cobrar</b>	<b>31.984.403,49 €</b>

<b>Facturación Manual Anticipos</b>	
Consortio inark	301.308,84
Makiber 1	30.386,71
Makiber 2	89.203,00
Emp Mun Santa Bárbara	81.324,94
Termikon	35.903,26
Emisalvempresa	28.109,56
Hernan Darquea e Hijos	35.000,09
Galapesca	621.600,00
<b>Total Facturación Manual</b>	<b>1.222.836,40</b> <input checked="" type="checkbox"/>

<b>Saldo Provisión Acum al 31 de Dic del 2012</b>	<b>1.630.937,65 €</b>
---	-----------------------

<b>Explicación</b>	
Saldo de antigüedad de cartera entregada por cobranzas	31.984.403,49
Facturación manual	1.222.836,40
Saldo ajustado que sirvió de base para el calculo de la provisión incobrables año 2012	<b>33.207.239,89 €</b>

**CPC**

Fuente: información proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas

 Saldo cotejado contra Estados Financieros al 31 de Dic 2012 € Cálculos verificados. Información obtenida anexos de balance**NOTA:**

- El cálculo de provisión de cuentas incobrables excede entre lo estimado y la provisión real en 10259.07 que se considera un valor **NO** material que es reversado cumpliendo con lo estipulado en la Ley.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 8/10</b>

### a.2.3 Análisis Provisión Individual según NIIF y Provisión estipulada Ley de Régimen Tributaria Interna LRTI.

	Provisión Según LRTI	Provisión según NIIF	Diferencia
Año 2012	331.680,21	332.425,90	745,69

#### **NOTA:**

- De acuerdo a las Normas de Información Financiera, el saldo provisionado de registrarse al valor de riesgo existente a la fecha dentro del Estado Financiero.
- La provisión individual según NIIF se ha considerado los clientes que se encuentran con saldos que superan los 120 días de vencimiento y que representan riesgo de incobrabilidad ya que por algún motivo no han cancelado sus obligaciones en los plazos estipulados, de los cuales se provisionó el 100% del valor de la cartera en la fecha de corte.(Dato obtenido del reporte de clientes, identificando el rango de antigüedad y la razón del atraso en el pago y su valor de provisión).
- Se identifican lo clientes en situación riesgosa (quiebra, suspensión de pagos, problemas económicos y/o financieros).

Conclusión Sobre la Valuación de Cuentas Incobrables	
Se concluye que la aseveración de valuación se mitiga debido a que :	
-	El cálculo de provisión de cuentas incobrables se encuentra dentro del 1% de la cartera corriente( año 2012) y no supera el 10% del total de la cartera, de acuerdo a lo estipuldo en la LRTI.
-	Se evidencia que se genera una diferencia en el cálculo de provisión según LRTI y NIIF que no representa diferencia considerable, es decir, no es material.

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 9/10</b>

### a.3 Análisis de Concentración de SalDOS por Clientes

Se revisará el reporte de saldos por clientes al 31 de diciembre del 2012 e identificar la concentración de cartera

Análisis Concentración de SalDOS por Clientes					
Al 31 de Diciembre del 2012					
No.	Cliente	Cuentas por Cobrar	Acumulado Cuentas por Cobrar	%del Total de Cartera	% Acumulado
1	DIPAC MANTA S.A.	1.531.690,25	1.531.690,25	4,79%	4,79%
2	CUERPO DE INGENIEROS DEL EJERCITO	1.183.033,21	2.714.723,46	3,70%	8,49%
3	STOCK HOMERO CISNEROS CIA. LTDA.	962.396,30	3.677.119,76	3,01%	11,50%
4	MEGAHIERRO S.A.	787.864,01	4.464.983,77	2,46%	13,96%
5	DICOHIERRO CIA. LTDA.	776.707,98	5.241.691,75	2,43%	16,39%
6	MULTIMETALES S.A.	767.020,44	6.008.712,19	2,40%	18,79%
7	DISTRIBUIDORA FALCONI TRAVEZ CIA. LTDA.	754.609,14	6.763.321,33	2,36%	21,15%
8	CONSTRUCTORA BECERRA CUESTA C. LTDA.	744.097,96	7.507.419,29	2,33%	23,47%
9	ACEROSCENTER CIA. LTDA.	730.060,84	8.237.480,13	2,28%	25,75%
10	TABACARCEN S.A. TABABELA CARGO CENTER	684.419,13	8.921.899,26	2,14%	27,89%
11	METALHIERRO S.A.	658.029,32	9.579.928,58	2,06%	29,95%
12	TRAVEZ HNOS. CIA. LTDA.	500.367,14	10.080.295,72	1,56%	31,52%
13	UNION FERRETERA S.A. UNIFER	489.432,96	10.569.728,68	1,53%	33,05%
14	MAKIBER S.A.	453.133,88	11.022.862,56	1,42%	34,46%
15	ACEROFERRETER Y CONSTRUCCIONES CIA LTDA	445.230,47	11.468.093,03	1,39%	35,86%
16	CONSORCIO INARK	444.823,14	11.912.916,17	1,39%	37,25%
17	GUILLERMO PASQUEL COMPANIA LIMITADA	421.766,77	12.334.682,94	1,32%	38,56%
18	UNIAZERO CIA LTDA	414.531,31	12.749.214,25	1,30%	39,86%
19	SERVIMETAL CIA. LTDA.	408.385,55	13.157.599,80	1,28%	41,14%
20	MUNDOMETALES CIA. LTDA.	394.408,41	13.552.008,21	1,23%	42,37%
21	HELPORT ECUADOR S.A.	378.858,52	13.930.866,73	1,18%	43,56%
22	FOPECA S. A.	377.940,89	14.308.807,62	1,18%	44,74%
23	ORTEGA NEIRA ALBERTO (MAECO)	356.532,36	14.665.339,98	1,11%	45,85%
24	CONSERMIN	336.054,11	15.001.394,09	1,05%	46,90%
25	CISNEROS C. EMMA L. (PROHIERROS)	323.095,46	15.324.489,55	1,01%	47,91%
26	AMBATOL CIA. LTDA.	314.436,36	15.638.925,91	0,98%	48,90%
27	IDEAL ALAMBREC SA	294.438,58	15.933.364,49	0,92%	49,82%
28	IMPROACERO CIA.LTDA	265.185,75	16.198.550,24	0,83%	50,65%
29	SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL PROHIERROS SC	257.013,77	16.455.564,01	0,80%	51,45%
30	PROVEEDORA VILLAFUERTE DE ACEROS CIA. LT	252.263,20	16.707.827,21	0,79%	52,24%
31	DIST. Y COMERCIO ESPINOZA MANZANO CIA. L	226.395,69	16.934.222,90	0,71%	52,95%

**CPC** Fuente: información proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Análisis de cartera de clientes	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-06 10/10</b>

**NOTA:**

- Se puede observar que el total de clientes es de 1213 con un total en cartera de **31.984.403,49**
- El 52,95% representa 16.934.222,90 USD del total de la cartera concentrada en 31 clientes.

**Hallazgos:** En base a la revisión del reporte de saldos en cartera por clientes al 31 de diciembre del 2012 se pudo observar lo siguiente:

- ✓ Los principales clientes concentran altos porcentajes de la cartera de la empresa.
- ✓ El grado de vulnerabilidad o dependencia de mercado concentrado en pocos clientes, por lo que mantiene exposición significativa y alto riesgo de perder lo vendido a crédito y no recuperar la cartera.

Conclusión de Auditoría
Deficiente



<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-07 1/2</b>

### 1.- Respuesta al Riesgo Identificado.-

El departamento de crédito y cobranzas y la administración de la entidad necesitan enfocarse a los riesgos de todos los niveles, lo que incluye las unidades operativas y procesos de negocios, y tomar las acciones necesarias para administrarlos. El proceso de evaluación del riesgo del departamento de crédito y cobranzas incluye la forma en que la administración identifica los riesgos relevantes para la preparación y emisión de información, conforme a las normas profesionales aplicables y decide las acciones para administrarlos. Del trabajo anterior se resume los riesgos identificados para el departamento de crédito y cobranzas.

Identificación de Eventos	Fijación de Objetivos de la Administración	Evaluación de la deficiencia de Control	Base de la Conclusión	Respuesta al Riesgo (Objetivo de implantar el control adecuadamente)
<b>1.- Capacitación de los empleados</b> <b>PT CI-01 3/6</b>				
Se observó que la entidad cuenta con un plan de capacitación anual para el área de crédito y cobranzas que se ha orientado a mejorar el servicio al cliente y no se potencializa el conocimiento en materia del área	Se identifica las necesidades de formación de los empleados pero la capacitación esta orientada a servicio al cliente	Deficiencia de tipo Crítico. El control actual no mitiga el riesgo	El personal al no contar con capacitación no se encuentra actualizado y no genera nuevas formas de administrar la cartera y la cobranza	Garantizar que los empleados reciban una formación adecuada para cumplir eficaz y eficientemente con sus responsabilidades, formación del personal en análisis de crédito permite dar solidez al momento de emitir un criterio.
<b>2.- Políticas y Procedimientos</b> <b>PT CI-01 4/6</b>				
Se evidenció que el departamento de crédito y cobranzas no ha documentado políticas, y no dispone de un manual de procedimientos	Las funciones se llevan a cabo en base a parámetros establecidos por la Gerencia financiera y la jefatura del departamento orientados a la consecución de objetivos de la entidad	Deficiencia de tipo Crítico. El control actual no mitiga el riesgo	El no contar con políticas y manual de procedimientos implica que los procesos no se lleven a cabo de manera estandarizada y minimice el riesgo de pérdidas.	Garantizar que el área lleve a cabo las actividades en base a parámetros establecidos y los funcionarios conozcan como resolver casos imprevistos

<b>Empresa</b>	Novacero S.A.	<b>Elaborado Por</b>	FTM
<b>Cuenta</b>	Control Interno del departamento de créditos	<b>Revisado Por</b>	Tutor
<b>Período</b>	Al 31 de Diciembre del 2012	<b>Referencia P.T.</b>	<b>CI-07 2/2</b>

Identificación de Eventos	Fijación de Objetivos de la Administración	Evaluación de la deficiencia de Control	Base de la Conclusión	Respuesta al Riesgo (Objetivo de implantar el control adecuadamente)
<b>3.- Participación de Auditoría Interna PT CI-01 6/6</b>				
Se evidenció que la entidad cuenta con un departamento de auditoría interna que esta orientada a auditar los procesos de producción, inventarios y costos. No se realiza auditoría de control interno a todas las áreas	No existe un control que mitigue el riesgo	Deficiencia de tipo Crítico. El control actual no mitiga el riesgo	La supervisión del funcionamiento del control interno no es adecuada e insuficiente la misma que no permite detectar a tiempo situaciones deficientes y relevantes de las distintas áreas y establecer acciones preventivas y correctivas	La implementación y la evaluación del control interno a todas las áreas de la empresa ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos cumpliendo con las leyes y obtener información financiera fiable.

<b>4.- Seguridad del Sistema de información PT CI-02 8/8</b>				
Se evidenció que el departamento de sistemas no cuenta con un plan de contingencias. Pero se identifica medidas precautelares que no se encuentran plasmadas en un documento	Se aplica medidas preventivas de información, los respaldos se guardan en la empresa	Deficiencia de tipo Crítico. El control actual no mitiga el riesgo	Se aplican medidas preventivas, los respaldos son guardados en la compañía al momento de no tener un plan de contingencia para salvaguardar la información y los equipos provocaría pérdidas importantes.	La implementación de un plan de contingencia se considera un conjunto de actividades que buscan definir y cumplir metas que permitan al departamento controlar el riesgo asociado a una contingencia

<b>5.- Información Generada y Reportada por el departamento PT CI-01 3/6</b>				
Se evidenció que el departamento de crédito genera información apropiada y a tiempo pero carece de análisis, no se cuenta con un comité de crédito en el que se analice riesgos y se tome decisiones sobre la cartera y clientes en morosidad	Las medidas preventivas o correctivas se toman sobre la marcha, es decir no se analizan periódicamente las decisiones tomadas por las jefaturas	Deficiencia de tipo Crítico. El control actual no mitiga el riesgo	La falta de un comité de crédito genera que la compañía puede asumir riesgos muy altos y pérdidas significantes y las decisiones sean tomadas a criterio de pocos funcionarios	La creación de un comité de crédito permitirá mantener niveles relativamente bajos de un riesgo crediticio, además que permitirá una buena rentabilidad y se minimizará la probabilidad de cuentas incobrables.

#### **4.9 Carta de Recomendaciones de Control Interno**

La implantación y el mantenimiento de un sistema adecuado de control interno es responsabilidad de la administración de una empresa, en donde se debe considerar la relación costo – beneficio de cada procedimiento de control.

Al estudiar y evaluar la eficacia potencial de cualquier sistema de control interno administrativo y contable, el auditor debe tener en consideración lo siguiente:

- El auditor ha de comunicar las debilidades significativas y deficiencias identificadas en el sistema de control interno en la fecha más próxima posible después de la finalización de la auditoría.
- Aunque no es exigible, el auditor debe también comunicar a la administración de la empresa las debilidades que a su juicio sean no significativas y que haya identificado, además de cualquier otro comentario que considere de interés.

Por lo tanto la carta de recomendaciones es el punto culminante del proceso de auditoría y consiste en la táctica de sugerir, invitar u ofrecer, no imponer; sugerencias para la mejora del sistema de control interno.

La carta va dirigida a la Gerencia Financiera en donde se manifiesta las debilidades y deficiencias observadas en el sistema de control interno del departamento de crédito y cobranzas durante el proceso de la auditoría.

#### **4.9.1 Informe Sobre la Revisión de Control Interno del Departamento de Crédito y Cobranzas de la Empresa Novacero S.A.**

Novacero S.A.

Informe sobre revisión de control interno del departamento de Crédito y Cobranzas

Período: Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2012

Dirigido a: Gerente Financiero

Como parte del trabajo se llevó a cabo la evaluación del control interno del departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Novacero S. A. del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Se ha entregado a la administración los hallazgos y recomendaciones, sobre los cuales se deben implementar las acciones correctivas relacionadas con las recomendaciones de manera efectiva.

De acuerdo con normas internacionales de auditoría, una deficiencia material es una deficiencia significativa en la cual el diseño u operación de una o más de los elementos de los controles internos no reducen a nivel relativamente bajo el riesgo de que errores o irregularidades que podrían ser importantes en relación con la información que está siendo auditada y pueden ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el ejercicio normal de sus funciones asignadas.

Las consideraciones de los controles internos no necesariamente revela todos los aspectos de dichos controles que podrían ser deficiencias significativas y, en consecuencia, no necesariamente revela todas las deficiencias significativas que también podrían ser consideradas deficiencias materiales, según la definición anterior.

El informe fue preparado para uso exclusivo de Novacero S.A. debe interpretarse que el criterio utilizado durante la evaluación de los controles internos del departamento de crédito y cobranzas de la empresa, podría diferir significativamente de los criterios de la administración.

Atentamente

Ing. Fernanda Tobar

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

Clasificación del riesgo de los hallazgos de control interno:

No	Nivel de Riesgo	Descripción
1	Crítico	Es un error o hallazgo de control que puede afectar el control interno o eficiencia operativa de una manera importante en el desarrollo y presentación de resultados, que debe ser corregida inmediatamente.
2	Mayor	Es un error o hallazgo de control que puede afectar el control interno y/o la eficiencia de las operaciones de una manera significativa.
3	Moderado	Es un error o hallazgo de control que puede afectar al control interno y/o eficiencia de las operaciones que aunque son importantes aún no llegan al nivel mayor.
4	Menor	Es un error de hallazgo de control que tiene un impacto mínimo en el control interno; sin embargo; no debe ser pasado por alto por la administración.

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
<b>Evaluación de Controles (COSO)</b>					
<b>1</b>	<b>CI-01 1/6</b>	Capacitación de Personal	Crítico	<p>Se determinó que el departamento de crédito y cobranzas cuenta con conocimiento técnico y capacidad de análisis, pero no se encuentran actualizados en base a los requerimiento del mercado e innovaciones, a la legislación vigente.</p> <p>Este hecho presenta un débil conocimiento de nuevas herramientas que ayuden a la innovación de la administración de la cartera que permita una mejor gestión en la recuperación y administración de la cartera que minimicen riesgos y se encuentre respaldada en base a la legislación vigente.</p>	Se sugiere a la entidad cumplir con los planes de capacitación en base a las necesidades de formación que se identifican en los procesos de evaluación anual, con el objetivo de que estos presenten un mayor grado de conocimiento técnico lo que ayudará a innovar los parámetros de gestión y administración de cartera obtener resultados eficientes del área de crédito y cobranzas
<b>2</b>	<b>CI-01 2/6</b>	Administración de Riesgo de Crédito	Crítico	<p>Se evidenció que la compañía no cuenta con un comité de crédito, que determine el accionar sobre los clientes, previa la revisión del área de crédito y cobranzas, hasta que punto se asume riesgos y las garantías que respalden la recuperación del crédito otorgado. Las decisiones son tomadas en base a criterio y conocimiento de la jefatura del área y en ocasiones por Gerencias.</p>	Es de alta importancia formar un comité de crédito que esté integrado por personal de ventas, crédito y cobranzas y gerencias, que en conjunto se tome decisiones sobre la aprobación de créditos a clientes nuevos y antiguos, midiendo el riesgo de exposición que no afecte a la compañía en pérdidas, se establezca las acciones a tomar con clientes que mantienen cartera contingente y se implemente un acta que se revise mensualmente sobre el cumplimiento de lo tratado mes a mes y se pueda lograr los objetivos empresariales
<b>3</b>	<b>CI-01 3/6</b>	Información Proporcionalada Departamento de Crédito y Cobranzas	Crítico	<p>La información generada y proporcionada por el departamento de crédito y cobranzas es razonable en saldos y en análisis de vencimientos. La información no cuenta con un análisis de tendencias sobre la cual se pueda tomar decisiones y se evidencie el comportamiento de la cuentas por cobrar en los distintos períodos identificando los factores críticos que afectan a dichas cuentas</p>	Se sugiere que la compañía implemente procesos sobre la información que Gerencias requiere para analizar y sobre la cual se tome decisiones

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
<b>Evaluación de Controles (COSO)</b>					
<b>4</b>	<b>CI-01 4/6</b>	Políticas y procedimientos no documentados	Crítico	Se evidenció que el área no cuenta con políticas y procedimientos documentadas, las actividades del área se llevan a cabo, regidas a las directrices establecidas por la gerencia y la jefatura, que han sido transmitidas de forma verbal, de manera que las actividades se llevan a cabo de una manera empírica que no permite que se realice de forma estandarizada y se de un tratamiento adecuado a los distintos casos que deberían estar estipulados.	Se sugiere establecer políticas de crédito y cobro que se encuentren alineadas con la parte comercial y compatible con los recursos financieros que permita establecer las directrices de la función de créditos y establecer el manual de procedimientos que detallen la concesión y control de los créditos y la gestión de cobros. Precisar la forma como se han de medir los resultados cuantitativos y cualitativos y el tipo de reporting que se implantará.
<b>5</b>	<b>CI-01 5/6</b>	Respuesta a recomendaciones de entes interno y externos	Mayor	Se evidenció en los informes de auditoría del 2011 que la auditoría emite recomendaciones sobre la implementación de un proceso para la actualización oportuna de documentos legales que respaldan la cobranza y documentar procesos del área. La falta de control de las recomendaciones permiten que las actividades del área se lleven a cabo en base a lineamientos verbales y se puede incurrir en fraudes o en pérdidas que afectan a la compañía.	La compañía debe permanente monitorear que se implementen las mejoras o recomendaciones que son emitidas por auditoría interna y externo con el fin de prevenir errores en los procesos.
<b>6</b>	<b>CI-01 6/6</b>	Participación de auditoría interna en la evaluación de control interno	Crítico	Se evidenció que la auditoría no realiza una evaluación de control integral a todas las áreas únicamente ha realizado auditorías a ciertos procesos del área y a la documentación que respalda las transacciones de pago y que genera el departamento de crédito como tal. Se identificó que la auditoría enfocó los esfuerzos en las áreas de costo, inventarios y producción.	La auditoría interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de toda la organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportar un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo control y dirección.

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
<b>Evaluación de Controles (COSO)</b>					
<b>7</b>	<b>CI-02 2/8</b>	Plan de Contingencias del área de sistemas	Crítico	<p>Se determinó que el departamento de sistemas no cuenta con un plan de contingencia contra desastres naturales, los respaldos de la información se realizan diariamente que son almacenados en las instalaciones de la institución y no se cuenta con un respaldo que se encuentre fuera de las oficinas que salvaguarden la información, en el caso por ejemplo de inundaciones e incendios .</p> <p>La pérdida o daño de información generaría a la compañía graves consecuencias en la emisión de información económica y financiera confiable</p> <p>En el módulo de cobranzas no se mantiene control (usuario - restricciones ) sobre que funcionario puede realizar actualizaciones en los campos de cupos y plazos de créditos .</p> <p>Este aspecto se puede para realizar fraudes y mala administración de las cuentas por cobrar.</p>	<p>Es importante diseñar e implantar un plan de contingencia para mitigar el riesgo de pérdida o fuga de información y se salguarde adecuadamente los equipos de cómputo</p> <p>Se debe controlar por lo menos una vez al año los perfiles usuario, en el que se verifique que opciones del sistema esta autorizado a ingresar y se establezca los respectivos controles para mitigar el riesgo de adulteración de información</p>
<b>8</b>	<b>CI-02 7/8</b>	Seguridad física del equipo de computo del área de sistemas	Mayor	<p>Se evidenció que el departamento de sistemas en aspectos de seguridad física del área de servidores presenta las siguientes deficiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las cajas de conexiones eléctricas que se encuentran en el piso no se encuentran protegidas de inundaciones</li> <li>• No cuenta con un sistema detector de humedad</li> <li>• No cuenta con una red de evacuación de agua en caso de inundaciones</li> </ul> <p>La falta de implementación de estos sistemas impide salvaguardar los equipos de manera eficiente</p>	<p>Se sugiere a la entidad implementar el equipo necesario adicional para un mejor funcionamiento y resguardo necesario de la información lo cual creará una acción preventiva para algún siniestro que pueda suscitarse</p>



NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
<b>Evaluación de Controles (COSO)</b>					
<b>9</b>	<b>CI-03 5/10</b>	Políticas de Crédito	Mayor	<p>Se pudo identificar que el departamento de crédito cuenta con requisitos básicos para la evaluación de crédito y cobranzas que no son suficientes para la concesión segura del crédito y la mitigación de riesgos de morosidad por parte de los clientes.</p> <p>La departamento de crédito no solicita flujos de efectivo proyectados que permitiría conocer de mejor manera la situación actual del cliente, y la liquidez inmediata para cancelar las deudas adquiridas de corto plazo.</p>	<p>Se recomienda realizar una evaluación a los requisitos actuales e identificar que seguridad brinda al análisis para la concesión de crédito de manera que sea eficiente y minimice los riesgos</p>
<b>10</b>	<b>CI-03 8/10</b>	Garantías para anticiparse a riesgos de incoobrabilidad	Crítico	<p>La entidad no cuenta con una política que determine las garantías que se debe solicitar a los clientes en base a los créditos de clientes por ende se determina que existe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Deficiente diligenciamiento de garantías y pagarés</li> <li>· Inexistente realización de inventarios de garantías.</li> <li>· Tiempo transcurrido para renovar pagares</li> </ul> <p>Al no tener establecido que garantías solicitar a los clientes para salvaguardar los activos se expone a la compañía a no poder reclamar jurídicamente el derecho de cobro del acreedor</p>	<p>Documentar que garantías el departamento de crédito y cobranzas debe solicitar al momento de otorgar un crédito con la cual pueda respaldar la deuda y en el caso de cliente impagos la garantía permita jurídicamente el derecho de cobro evitando excusas u pérdidas de tiempo.</p> <p>Establecer para cada categoría de clientes las garantías a solicitar y se legalicen</p> <p>Se recomienda realizar periódicamente arquezos de garantías de las cuentas por cobrar tales como letras, pagarés y contratos con el fin de identificar el debido endoso a favor de la compañía de las garantías de las cuentas por cobrar en el evento de que surja un cobro jurídico y la adecuada custodia de las mismas.</p>

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
Evaluación de Controles (COSO)					
11	<b>CI-03 8/10</b> <b>CI-03 9/10</b> <b>CI-03 10/10</b> <b>CI-04 35/38</b>	Políticas y procedimiento de cobro no documentados	Crítico	<p>Se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con una política de cobro y manual de procedimientos que permita gestionar adecuadamente la cobranza y se establezca los parámetros de acción a seguir por los gestores en las distintas circunstancias que se presenta con los clientes.</p> <p>La falta de una política de cobros documentada limita al área a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No establecer metas a corto y largo plazo de cobro</li> <li>- Aplicar intereses en caso de aplazamiento, ya que al momento no se aplica recarga de interés por morosidad</li> <li>- Determinar las modalidades y canales de cobro que se van a utilizar para gestionar el cobro en sus distintas etapas</li> <li>- No se establece el tiempo transcurrido para pasar la cartera a cobranza legal</li> <li>- No se estandariza las causas por las cuales los clientes no cancelan las cuentas y dar un tratamiento adecuado para recuperar.</li> <li>- El departamento no contabiliza las veces en que un cliente incurre en morosidad para reclasificar de categoría al cliente y evaluar nuevamente el cupo de crédito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se sugiere implementar una política de cobro y manual de procedimientos adaptada a las circunstancias de la empresa que servirá para transmitir a los clientes una imagen de seriedad, profesionalismo y firmeza. Los funcionarios llevarán a cabo las actividades en base a lo normado de como accionar ante impagos, negociaciones de moratoria o aplazamiento en el pago de facturas vencidas y que medios se utilizarán para realizar la cobranza de la cartera corriente</li> <li>- Implementar en el sistema un fichero de clientes que permita realizar un eficaz control de los créditos otorgados a los clientes que incluya información completa sobre la identificación del cliente, las condiciones comerciales, las condiciones de crédito y pago</li> </ul>

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
Evaluación de Controles (COSO)					
12	<b>CI-04 16/38 al 24/38</b>	Evaluación de Crédito	Crítico	<p>Se identificó las siguientes deficiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La metodología aplicada para la evaluación de crédito no es la adecuada, la evaluación es de manera empírica no se integra todas las variables que se puede obtener de la documentación presentada por los clientes.</li> <li>• Se evalúa créditos pese a que la documentación solicitada por el área no se encuentra completa</li> <li>• Las garantías son solicitadas en base al conocimiento de la jefatura estimando el riesgo en el que se puede incurrir con los clientes. No se tiene definido que garantías solicitar en base al monto de aprobación</li> <li>• El 55% de las evaluaciones analizadas son deficientes; por incumplimiento de documentación, los montos aprobados son superiores al cálculo del crédito necesario, se asume riesgos altos con clientes que incurren en negociaciones especiales.</li> </ul>	<p>La compañía debe implementar un credit score que consisten en dar una evaluación crediticia a cada cliente por medio de programas informáticos especialmente diseñados y empleando una serie de datos del futuro cliente en el que evalúa la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Situación económica financiera</li> <li>• Tipo de empresa y sector</li> <li>• Capacidad de pagos a corto y mediano plazo</li> <li>• Comportamiento de pagos e incidencias registradas</li> </ul>

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
Evaluación de Controles (COSO)					
13	CI-04 27/38	Aprobación de Pedidos	Crítico	<p>Se determinó que no existen controles suficientes que mitiguen errores en el proceso de aprobación como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existen pedidos aprobados que en el monto acumulado exceden el límite de cupo asignado</li> <li>No se cuenta con controles en el sistema que permita determinar que el cupo se encuentra excedido y se solicite autorización de la jefatura, la evaluación se la realiza manualmente y no existe bloqueos en el caso de que se encuentre excedido el cupo</li> <li>No se establece para los negocios y el tipo de cliente el porcentaje en el que se puede exceder del cupo establecido al momento de la aprobación. El no contar con una política establecida la entidad puede incurrir en pérdidas sustanciales por cartera incobrable, aumentar los costos de recuperación y mantener un alto porcentaje de saldos en cartera contingente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se sugiere a la compañía solicitar al área de sistemas implementar controles en el hiperK (software) en conjunto con la jefatura que no permitan realizar aprobaciones fuera de los límites de crédito autorizado; en el caso de ser negociaciones especiales deben ser aprobados por jefatura.</li> <li>Un programa en el que cada cierto tiempo se evalúe las ventas a cada cliente y se compare con el cupo asignado y verifique si es suficiente o no, si ha sido utilizado la totalidad del cupo, en el caso de requerir mayor cupo solicitar nuevamente documentación que permita ajustar el cupo</li> </ul>

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
Evaluación de Controles (COSO)					
14	CI-04 37/38 CI-04 38/38	Reportes de cartera	Mayor	<p>Se identificó que la información que proporciona el área de crédito y cobranzas se encuentra correctamente presentada, y no existe diferencias pero no es analizada de forma conjunta con las gerencias y no se cumple con los indicadores que miden la eficiencia de gestión tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cartera entre 60 y 120 se encuentra en el 5,4% no cumpliendo con el indicador de mantener en el 2%</li> <li>• Los reportes hacen énfasis en la cartera de 240 y 360 días pero no se define las acciones a seguir para recuperar estas cuentas, si se pasa a cobro legal o que tiempo mas se espera para cobrar.</li> <li>• La entidad no cuenta con un reporte actualizado de los casos que se encuentra en cobranza legal. Estos aspectos inciden en que la empresa incurra en pérdidas y costos de recuperación y no se tome medidas correctivas a tiempo para no incidir nuevamente en incobrabilidad y se mejore los indicadores de medición de eficiencia de la gestión del área</li> </ul>	<p>Se recomienda a la institución que implemente un programa que le permita evaluar los costos en los que incurre la empresa por morosidad e incumplimiento de los clientes versus el costo de financiamiento y si es rentable la financiación a los clientes que mantienen cartera vencida en ciertos negocios.</p>

NOVACERO S.A.
HALLAZGOS DE CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012

No	Ref.	Hallazgo	Nivel de Riesgo	Descripción de la Oportunidad de Mejora	Recomendación
<b>Evaluación de Controles (COSO)</b>					
<b>15</b>	<b>CI-05 2/8</b>	Segregación de funciones	Mayor	Se determinó que la entidad cuenta con un manual de funciones pero no se delimita por escrito el nivel jerárquico de autoridad al que corresponde la toma de decisiones a la hora de determinar los límites de crédito de los clientes, y hasta que punto aceptar negociaciones con los clientes Esta situación afecta a los integrantes del área a que no tengan empoderamiento del puesto y tomen decisiones en base a lineamientos establecidos .	Se recomienda establecer niveles para la toma de decisiones que debe estar plasmada en la política de crédito y cobranzas
<b>16</b>	<b>CI-06 9/10</b>	Análisis de concentración de saldos por clientes	Crítico	Se identificó que la entidad no cuenta con un rating de clientes y se determinó la siguiente concentración de clientes en cartera : <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 52,95% representa 16.934.222,90 del total de la cartera concentrada en 31 clientes del total de 1213</li> <li>• El grado de vulnerabilidad o dependencia de mercado concentrado en poco clientes, por lo que mantiene exposición significativa y alto riesgo de incurrir en pérdidas</li> </ul>	Se recomienda implementar un score y rating de clientes que permita clasificar por categorías que determine visualizar de forma rápida el riesgo de cada cliente y objetivar las decisiones que conciernen al crédito y permita identificar clientes sospechosos de liquidez. Adicional se podrá ampliar la concentración de cartera en el mayor número de clientes y se disminuirá el riesgo de pérdidas.

## CAPITULO V

### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONCLUSIONES

Al término del trabajo investigativo y el consiguiente análisis de la información, se determina, entre otras las siguientes conclusiones:

- a. El departamento de crédito y cobranzas es un área importante para la empresa ya que ayuda a materializar los objetivos de liquidez al realizar efectivamente la cobranza, que se puede lograr a través de que se encuentre documentada de manera adecuada las políticas y procedimientos que regulen y estandaricen las actividades del departamento, se identifiquen y apliquen los controles que eviten incurrir en pérdidas. La falta de un manual de políticas y procedimientos no permite a la empresa recuperar oportunamente los fondos en el menor tiempo posible y que el beneficio conseguido haga rentable la transacción y se evite que la compañía incurra en financiamiento externo y costo financiero.
- b. La cuentas de clientes son considerados como la partida que representa un continuo drenaje de liquidez, que deben estar orientadas a la consecución de los objetivos de la compañía que se logra estableciendo políticas claras para la concesión de créditos y regulando los límites de exposición al riesgo, estableciendo acciones sistemáticas diferenciadas de crédito y cobranzas, en función de las características de los clientes manteniendo un mecanismo formal y sistemático de evaluación de su efectividad con procedimientos de comunicación hacia los gestores de cartera.
- c. El departamento de auditoría interna tiene por objeto brindar soporte a la administración identificando y controlando los principales riesgos que afectan al buen desempeño de las actividades, previniendo fraudes y pérdidas, con lo

que la empresa contará con un control interno eficiente y confiable que permita alcanzar el cumplimiento de metas de la administración de una empresa.

- d. El control interno método COSO es conocido por la unidad de Auditoría de manera teórica la aplicación y la evaluación por este método permite a la compañía los siguientes resultados:
- La identificación de controles débiles, insuficientes e innecesarios promoviendo la aplicación e implementación de actividades diarias que permitan observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.
  - Mantener una herramienta actual y estandarizada con la cual se puede evaluar de manera eficiente los procesos que se llevan a cabo en la compañía identificando los aspectos críticos y los riesgos a los que están expuestos, con la finalidad de prevenir pérdidas y brindar confiabilidad y razonabilidad en los resultados económicos.

La ausencia de estos factores tiene como consecuencia, que la empresa ignore el real funcionamiento del departamento de crédito y cobranza y no se detecte a tiempo ineficiencias en los procesos y riesgos que puedan afectar materialmente el ciclo de operaciones de la entidad.



## 5.2 RECOMENDACIONES

El presente trabajo investigativo permite plantear las siguientes recomendaciones:

- a. La entidad debe formar un comité de crédito que esté integrado por personal de ventas, crédito y cobranzas y gerencias, que en conjunto tomen decisiones sobre la aprobación de créditos a clientes nuevos y antiguos, midiendo el riesgo de exposición que no afecte a la compañía en pérdidas, se establezca las acciones a tomar con clientes que mantienen cartera contingente y se implemente un acta que se revise mensualmente sobre el cumplimiento de lo tratado y se pueda lograr los objetivos empresariales.
- b. Incorporar al sistema informático un Credit Score que permita la evaluación crediticia integrando las variables cualitativas y cuantitativas clasificando a los clientes por categorías ampliando la concentración de cartera en el mayor número de clientes y disminuir el riesgo de pérdidas.
- c. Es importante la documentación de políticas y procedimientos que permitan regular las actividades que se llevan a cabo por parte del personal del departamento de crédito y cobranzas identificando los controles que ayuden a alcanzar los objetivos empresariales y sirva como herramienta para la evaluación de forma independiente los sistemas de organización y administración del área. Las políticas deben ser revisadas integralmente para asegurar consistencia entre ellas y evitar contradicciones en la estrategia y los criterios aplicados en el área.
- d. La entidad implemente un sistema adecuado de control interno método COSO basado en los criterios de la administración en cuanto a la relación costo – beneficio de cada procedimiento de control, que pueden afectar directamente a la capacidad de una entidad para alcanzar sus objetivos y soporta las iniciativas de calidad de los negocios, que está relacionada con la manera como se dirigen los negocios, y por la manera como ellos son controlados. El

control interno por ende afecta a las acciones de la gente que deben conocer sus responsabilidades y sus límites de autoridad.

- e. Auditoría interna debe involucrarse en la supervisión de los procesos de la empresa a todo nivel, que ejerza control preventivo, en el que debe vigilar que las actividades y operaciones del departamento de crédito y cobranzas se ejecuten con transparencia, de acuerdo a disposiciones legales, reglamentarias y procedimientos administrativos establecidos por la administración con el fin de aumentar la confiabilidad sobre el control interno, por lo tanto la gerencia debe preocuparse por el adecuado funcionamiento de los controles e involucrar a todo empleado a tomar conciencia sobre los objetivos y metas a los cuales se pretenden llegar.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- BLANCO L, Y. (2004). *Normas y procedimientos de la auditoría integral* . Bogotá: Kimpres Ltda.
- BRACHFIELD, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro:Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados* . Barcelona : Profit.
- ESTUPIÑAN G, R. (2006). *Control Interno y Fraudes en Base en los Ciclos Transaccionales Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá: Ecoe Ediciones 2da ed.
- HARRINGTON H, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Colombia : McGraw Hill.
- Hernan, C. C. (2005). *Auditoría del Sector Solidario:Aplicación de normas internacionales*. Ecoe.
- Lybrand, C. &. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno "Infome Coso"*. Madrid: Díaz de Santos .
- MANTILLA, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO Administración de Riesgos del Emprendimiento*. Bogotá: Kimpres LTDA.
- SAMPIERI, R. H. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación*. México: MC Graw Hill.
- SANTANDREU, E. (2002). *Manual del Credit Manager*. Barcelona: Gestion 2000 S.A.
- SETZER, G. A. (2009). *Administración financiera*. México: MC Graw Hill.

DIRECCION ELECTRONICA

<http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Ecuador/Local%20Assets/Documents/IFRS/IFRS2013.pdf>

# **ANEXOS**

## **ANEXO A**

### **Anexo A1**

#### **LEY ORGÁNICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (LEY 56 IMPUESTO A LA RENTA.**

##### Capítulo I: NORMAS GENERALES

Art. 1.- Objeto del Impuesto.- Establece el Impuesto a la Renta Global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades nacionales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente Ley.

Art. 2.- Concepto de Renta.- Para efectos de este impuesto se considera renta:

1. Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito u oneroso, bien sea que provengan del trabajo, del capital o de ambas fuentes, consistentes en dinero, especies o servicios.
2. Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales ecuatorianas domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 de esta Ley.

Art. 3.- Sujeto Activo (Sustituido por el Art. 21 de la Ley 41, R.O. 206, 2-XII-97).- El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrará a través del Servicio de Rentas Internas.

Art. 4.- Sujetos Pasivos.- (Segundo inciso agregado por el Art. 18 de la Ley 99-24, R.O. 181-S, 30-IV-99).-Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras, domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

#### Capítulo IV.- Depuración de los Ingresos

Art. 10.- Deducciones.- En general para determinar la base imponible sujeta a este impuesto de deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

11. (Sustituido por el Art. 5 de la Ley 51, R.O. 349, 31-XII-93, reformado por el Art. 28 de la Ley S/N reformativa de varias leyes, R.O. 1000-S, 31-VII-96 y último inciso agregado por el Art. 22 de la Ley 99-24, R.O. 181-S, 30-IV-99).- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación;

El monto de las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que constituyan las mencionadas provisiones. La Junta Bancaria reglamentará la contabilización y forma de inversión de dichas provisiones.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

## **Anexo A2**

### **NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD NIC 36: DETERIORO DEL VALOR DE ACTIVOS**

Esta Norma (NIC36) prescribe la contabilización y la información financiera a revelar en el caso de deterioro de valor de toda clase de activos.

La NIC 36 obliga a estimar el importe recuperable de un determinado activo en el mismo momento que exista una indicación de que puede haberse deteriorado su valor.

En la NIC 36 se exige reconocer una pérdida por deterioro siempre que el importe en libros del activo en cuestión sea mayor que su importe recuperable.

El importe recuperable debe estimarse para cada activo individualmente. Si no fuera posible hacerlo, la NIC 36 exige a la empresa que determine el importe recuperable para la unidad generadora de efectivo a la que el activo pertenece. Una unidad generadora de efectivo es el más pequeño grupo identificable de activos, que incluya al que está considerando, y cuya utilización continuada genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las entradas producidas por otros activos o grupos de activos. No obstante, si la producción de un activo o grupo de activos se cotiza en un mercado activo, tal activo o grupo de ellos deberá ser identificado como una unidad generadora de efectivo incluso si una parte o la totalidad de esta producción se utiliza internamente.

Los criterios de medición y reconocimiento de los deterioros de valor, para una unidad generadora de efectivo, son los mismos que para un activo individualmente considerado. En la NIC 36 se especifica cómo determinar el importe en libros de cada unidad generadora de efectivo y cómo distribuir el importe del eventual deterioro de valor entre los activos que la componen.

Para la determinación del valor en uso, la NIC 36 exige que la empresa utilice, entre otras cosas:

1. Proyecciones de flujos de efectivo basadas en hipótesis fundamentadas y razonables, que:
  - Reflejen las condiciones de funcionamiento actuales del activo; y
  - Representen la mejor estimación, realizada por la gerencia, del conjunto de condiciones económicas que operarán en el resto de la vida útil del activo; y
2. Una tasa de descuento, antes de impuestos, que refleje la evaluación actual del mercado, sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que soporta el activo que se está valorando. La tasa de descuento no debe reflejar los riesgos que se hayan tenido en cuenta para ajustar los flujos de efectivo.



**ANEXO B**  
**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL NOVACERO S.A.**



## ANEXO C

### FACTORES PARA CÁLCULO DE CUPO

Variable \*Porcentaje Base=Estimación de Cupo\*Peso Variable=Cupo Calculado

Personas Jurídicas		
Variables	Valor base	Peso
Ventas Mensuales	50%	35
Límite Superior Certificado Bancario	30%	20
Activo Corriente	20%	20
Certificado Comercial	50%	25

Personas Naturales		
Variables	Valor base	Peso
Ventas Mensuales	50%	35
Límite Superior Certificado Bancario	30%	20
Avalúo Predial	50%	20
Certificado Comercial	50%	25

Certificado bancario - Antigüedad de cuenta		
Años		%
1	3	10%
4	6	15%
7	9	20%
10	12	25%
> 12		30%

Años en el mercado		
Años		%
1	3	30%
4	6	34%
7	9	38%
10	12	42%
13	15	46%
>15		50%

Activo Corriente		
Indicador		%
0,5	1	8%
1,01	1,2	11%
1,21	1,4	14%
1,41	1,6	17%
>1,6		20%

Certificados Comerciales		
USD		%
1000	30000	10%
30001	60000	20%
60001	90000	30%
90001	120000	40%
>120000		50%