

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y
CARTERA Y DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO**



ZULMA RUBIELA CASTELLANOS PEDRAZA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD CONTADURIA PÚBLICA
BUCARAMANGA
2008**

**INFORME FINAL PRÁCTICA ACADEMICA
AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y
CARTERA Y DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO**



**ZULMA RUBIELA CASTELLANOS PEDRAZA
CÓDIGO: 77299029**

**TUTOR:
Nidia Marcela Reyes**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD CONTADURIA PÚBLICA
BUCARAMANGA
2008**

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	
1. PLAN DE TRABAJO	1
2. AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA Y DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO.	2
2.1 INFORMACION DE CONTROL INTERNO	2
2.1.1 CASA DIESEL	3
2.1.2.1 Reseña historia	3
2.1.2.2 Misión	4
2.1.2.3 Visión	4
2.1.2.4 Portafolio de servicios	4
2.2 PAPELES DE TRABAJO	4
2.2.1 Diagnóstico	4
2.2.2 Falencias encontradas	5
2.2.3 Matriz Dofa del área de facturación y cartera	5
2.2.3.1 Fortalezas	5
2.2.3.2 Debilidades	6
2.2.3.3 Oportunidades	6
2.2.3.4 Amenazas	6
2.3. EJECUCION DE LA AUDITORIA OPERACIONAL AL AREA DE FACTURACION Y CARTERA.	7
2.4. INFORME DE HALLAZGOS EN EL PROCESO DE LA EJECUCION DE LA AUDITORIA.	8
2.4.1 Papeles de trabajo de hallazgos	9
2.5. PROPUESTA ACCIONES DE MEJORA.	9
2.6. MANUAL DE PROCESOS DEL AREA DE FACTURACION Y CARTERA.	9
2.6.1 OBJETIVO	9
2.6.2 ALCANCE	9
2.6.3 CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA	10
2.7 FLUJOGRAMA DE PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA	12
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla No.1 Papeles de trabajo diagnostico	4
Tabla No.2 Papeles de trabajo muestras	7
Tabla No.3 Papeles de trabajo revisión de facturas y cuentas de cobro	8
Tabla No.4 Manual de Control Interno y procedimientos Facturación	10
Tabla No.5 Manual de Control Interno y procedimientos Cartera	11

LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Grafico No.1 Flujograma de procesos del área de facturación y cartera	12

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo No.1 Seguimiento de facturas	14
Anexo No.2 Control de cartera	15
Anexo No. 3 Análisis de cartera.	16

INTRODUCCION

Los controles internos cada vez mas son percibidos como solución a una variedad de problemas potenciales que se puedan presentar en las organizaciones, la alta administración debe crear una ambiente de control adecuado para mantener a la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad, en la consecución de su misión y minimizar los riesgos que se puedan presentar en el ejercicio normal de sus actividades.

Es por eso que en Casa Diesel se hace necesario implementar un adecuado sistema de control interno, que le permita a la empresa, una mejora continua en todos sus procesos, con el fin de proporcionar seguridad razonable.

1. PLAN DE TRABAJO

AUDITORÍA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA Y DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO.

2. AUDITORIA OPERACIONAL A LOS PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA Y DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO.

2.1 INFORMACIÓN DE CONTROL INTERNO.

Los controles internos se implantan para mantener a las organizaciones en la dirección de su objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar los riesgos y promover la eficiencia.

El control interno, se define como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, 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 regulaciones aplicables.

La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos. La segunda se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas. La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que esta sujeta la entidad. Tales categorías distintas pero interrelacionadas, orientan necesidades diferentes y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas.

Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre que:

- Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
- Se esta cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Puesto que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en uno o más puntos a través del tiempo. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realice los negocios y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferentes que las grandes. Sus controles pueden ser menos

formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía puede tener un control interno efectivo, los componentes son:

- **Ambiente de Control:** El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la Filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección proporcionada por la administración.
- **Valoración de riesgos:** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar como se deben administrar los riesgos.
- **Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas la funciones.
- **Información y Comunicación:** Debe identificarse, capturarse y comunicarse la información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación efectiva también debe hacerse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo a lo largo y hacia arriba de la organización.
- **Monitoreo:** Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.

2.1.1 CASA DIESEL

2.1.1.1 Reseña histórica: Casa diesel surge de la necesidad de varios transportadores para buscar mejores precios en cuanto a repuestos y encontrar un sitio donde realizar el mantenimiento de sus vehículos, es así como en el año de 1992 se adquieren unos terrenos ubicados en girón y conforman unos talleres y un pequeño almacén de repuestos llamado el Transportador. Debido a que la actividad del negocio se incremento con el paso del tiempo y la falta de una cultura administrativa, se determinó liquidar esta razón social, y generar otra de una forma mas organizada, administrativa y contablemente, fue así como nace el Almacén de repuestos Casa Diesel.

2.1.1.2 Misión: Somos una empresa de derecho privado, que busca satisfacer efectiva y competitivamente las necesidades del gremio transportador para encontrar mejores precios en los productos primordiales para el desarrollo de sus actividades y también para la diversificación de sus negocios.

2.1.1.3 Visión: Ser la mejor opción de nuestros clientes en la satisfacción de sus necesidades con una clara diferenciación basada en su portafolio, cultura de servicio y eficiencia, capaz de extender el núcleo de negocio con un adecuado retorno económico y social.

2.1.1.4 Portafolio de servicios: Casa diesel ofrece a sus clientes todo lo relacionado con el mantenimiento automotor tipo diesel como aceites, lubricantes, grasas, filtros, rodamientos, frenos, hojas, correas, partes eléctricas y todo lo concerniente para el óptimo funcionamiento del vehículo.

2.2 PAPELES DE TRABAJO.

Tabla No.1 Papel de trabajo diagnostico

PERIODO AUDITADO: MUESTRA DE FACTURAS Y CUENTAS DE COBRO DEL MES DE JUNIO Y JULIO DE 2008.
PERIODO EN EL QUE SE REALIZA LA AUDITORÍA: DEL 28 DE JULIO AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2008.
SUJETO DE CONTROL: FACTURACION Y CARTERA
MODALIDAD DE AUDITORIA : INSPECCIÓN Y OBSERVACION PARTICIPATIVA

2.2.1 DIAGNÓSTICO.

En la actualidad los procesos del área de Facturación y cartera son los siguientes:

- El funcionario encargado, realiza la elaboración de la factura la cual debe contener, el nombre del cliente, número de cédula, información de contacto, placas del vehículo, si es venta a crédito debe ir firmada por el cliente con su respectivo número de cédula.
- Una copia de la factura es entregada al área de inventarios para que realice el respectivo descargue de mercancía. Si la venta es a crédito, se debe enviar una copia al área de cartera para la respectiva elaboración de la cuenta de cobro.

- Se realiza al finalizar el mes, la cuenta de cobro por las ventas a crédito, y la respectiva relación de cartera. Y el dinero por concepto de las ventas de contado se le entrega a la jefe de cartera con sus respectivos soportes cada tres días.
- El funcionario encargado debe realizar al final el mes, el informe de análisis de cartera por edades con el fin de mantener evaluado el cumplimiento en los pagos de los clientes.

2.2.2 Falencias encontradas.

- No se está realizando un seguimiento a las facturas con el fin de mantener controlado los consecutivos de las mismas.
- Se reciben pagos en cheque, lo que posibilita el fraude con este título valor, debido a que puede salir falso y sin fondos.
- El dinero recibido por concepto de las ventas a crédito y recaudo de cartera no se está consignando, lo cual es un riesgo potencial, ya puede llevar a que la persona encargada de su custodia realice jineteo, o en el peor de los casos se lo roben.

2.2.3 MATRIZ DOFA DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA.

2.2.3.1 Fortalezas.

- Implementación del manual de control interno en el área de facturación y cartera, con esta herramienta se mejora los procesos y se mitiga los riesgos que se puedan llegar a presentar.
- Fortalecimiento del nivel de autocontrol, contando con un recurso humano más comprometido y consiente de las labores desempeñadas.
- Se realiza semanalmente verificación de saldos por muestreo en el área de inventarios comparándolos con facturación y cartera, con el fin de mantener controlado los inventarios.
- Cuenta con un buen sistema de recaudo de la cartera, debido a que no se ha presentado morosidad en el pago por parte de los clientes.
- Se cuenta con un buen servicio al cliente, debido a que la administración a motivado al personal de la importancia que tiene el cliente para la empresa.

2.2.3.2 Debilidades.

- La funcionaria encargada de facturación, no elabora correctamente las facturas, debido a que se encontraron varias de ellas incompletas, como por ejemplo algunas sin firmas.
- Puede considerarse como una falencia las instalaciones donde funciona Casa Diesel, por ubicación espacio y por ende evidenciándose aglomeración de clientes en el salón de pagos, limitando la atención oportuna.
- No se esta realizando arquezos de forma imprevista a la persona encargada del recaudo y custodia de los dineros recibidos por concepto de las ventas. El gerente pide cuentas una vez al mes.

2.2.3.3 Oportunidades.

- Captación de nuevos clientes, debido entre otros factores, a que su infraestructura se encuentra posicionada estratégicamente en un área donde existe mucha afluencia de vehículos.
- Obtención de las diferentes líneas de productos a mejores precios, como consecuencia de convenios, que realice la empresa con sus distintos proveedores.

2.2.3.4 Amenazas.

- Disminución de clientes debido a que la competencia maneje mejores políticas de ventas como precios competitivos, entre otros.
- Políticas del gobierno que vayan en contra del sector transportador de carga pesada y pasajeros.

2.3 EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA OPERACIONAL AL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA.

Para la elaboración de la auditoría operacional del área de Facturación y Cartera se hizo énfasis en los siguientes aspectos:

Se tomó una muestra del mes de junio y julio de 2008, de 452 facturas y 22 cuentas de cobro, de las cuales 192 facturas y 11 cuentas de cobro corresponden al mes de Junio y 260 facturas y 11 cuentas de cobro al mes de Julio, en donde se verificó si cada una de ellas cumplía con su correcta elaboración. En cada uno de estos soportes se cotejó lo siguiente:

Tabla No. 2 Papel de trabajo Muestras

MES	MUESTRA	FALTA FIRMA	MAL LIQUIDADAS	SIN SELLO DE ANULACION
JUNIO	247	0	3	0
JULIO	205	2	0	2
TOTAL	452	2	3	2

- Facturas: Los datos del cliente como nombre y apellidos, número telefónico, placas del vehículo, y firmas con número de cédula cuando son facturas a crédito. Se verifica que en este soporte, esté correctamente liquidada la venta de acuerdo con los precios establecidos por el área inventarios, y que las facturas anuladas, esté la original y dos copias con el respectivo sello de anulado.
- Cuentas de cobro: Se corrobora que las facturas a crédito de cada cliente, se encuentren, debidamente detalladas.
- Control de cartera: Se coteja los consecutivos de las cuentas de cobro, con el fin de minimizar el riesgo de pérdida de alguna cuenta.

2.4 INFORME DE HALLAZGOS EN EL PROCESO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA.

Tabla No. 3 Papel de trabajo revisión de facturas y cuentas de cobro

CONTROL	EXISTE	NO EXISTE
Verificar consecutivo de factura	✓	
Verificar nombre, numero de cedula y firma del cliente		8691 y 8726
Verificar placa del vehículo	✓	
Revisar liquidación de la venta correctamente		8376, 8409, 8428 y 8438
Utilizar sello de anulación de las facturas.		8661, 8665, 8713, 8752, 8761 y 8777
Corroborar facturas de clientes debidamente registradas en cuentas de cobro	✓	
Cotejar consecutivos cuentas de cobro en control de cartera.	✓	

- Se evidenció que las facturas a crédito No. 8691 y 8726 correspondientes al mes de julio, no contaban con la firma del cliente, lo cual dejaba sin garantía a la empresa de cobrar la cartera. Se corrigió la inconsistencia recogiendo la firma del cliente. **Anexo 1.**
- En las facturas No. 8376, 8409, 8428 y 8438 a crédito del mes de junio, no se liquidó correctamente el precio de la venta. Se anularon las facturas y se generaron unas nuevas, con la numeración 8377, 8410 y 8429. **Anexo 1.**
- Se encontró que las facturas No.8661, 8665, 8713, 8752, 8761 y 8777 del mes julio, se encontraban anuladas en el sistema, pero físicamente no tenían el sello de anulación. **Anexo 1.**

2.4.1 PAPELES DE TRABAJO DE HALLAZGOS.

- Para la obtención de los hallazgos, se creó el formato de seguimiento de facturas con el fin de colocar en forma ascendente las mismas para llevar un control y a medida de que se iba realizando la revisión se colocaba en un color las anuladas y en otro color las facturas sin firmas del cliente y errores de liquidación. **Ver anexo 1**
- También se utilizó para la ejecución de la auditoría el formato de relación de relación de cartera. **Ver anexo 2**

2.5 PROPUESTA ACCIONES DE MEJORAS.

- Se observa que las inconsistencias encontradas obedecen a errores operacionales, debido a que el funcionario encargado tiene asignado varias labores lo que aumenta la probabilidad de errores, se recomienda hacer una adecuada segregación de funciones con el fin de equilibrar las cargas de trabajo.
- Se sugiere que la mercancía no sea entregada al cliente, hasta tanto la factura no se encuentre debidamente diligenciada y firmada.
- Se recomienda que el área de inventarios genere un listado periódicamente de los diferentes productos con sus precios, para que el funcionario encargado liquide correctamente la venta.
- Se debe contar con un sello de anulado de agujas, con el fin de que las facturas anuladas queden totalmente inservibles, para evitar la reutilización de las mismas.

2.6 MANUAL DE PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA.

2.6.1 OBJETIVO.

Establecer la uniformidad de los procedimientos en el área de facturación y cartera con el fin de instaurar un método de obligatorio cumplimiento para la elaboración de las actividades y así contribuir con el mejoramiento continuo de los procedimientos de trabajo.

2.6.2 ALCANCE.

Este manual se diseña e implementará para el área de Facturación y Cartera de la empresa Casa Diesel, con el apoyo de la administración y funcionario que laboran en el área para el logro de los objetivos.

2.6.3 CONTENIDO DEL PROCEDIMIENTO DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA.

Tabla No. 4 Manual de Control interno y procedimientos facturación



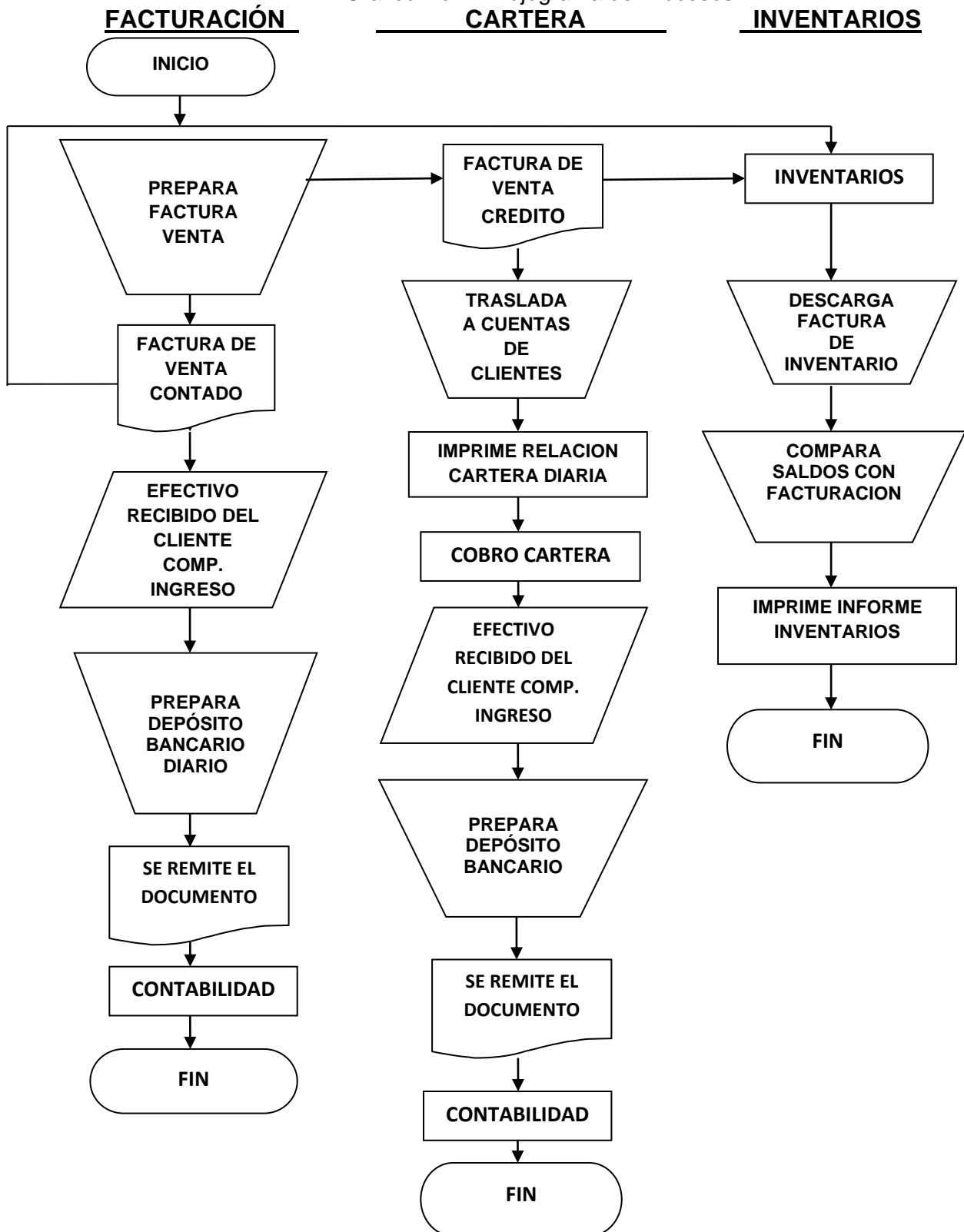
	MANUAL DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS FACTURACIÓN	VERSIÓN 1
		MF-001
DEPENDENCIA RESPONSABLE: JEFE DE FACTURACIÓN	REVISADO POR: JEFE FACTURACIÓN GERENTE GENERAL	
<p><u>1 paso:</u> El funcionario encargado, realiza la elaboración de la factura la cual debe contener, el nombre del cliente, número de cédula, información de contacto, placas del vehículo, si es venta a crédito debe ir firmada por el cliente con su respectivo número de cédula.</p> <p><u>2 paso:</u> Una copia de la factura es entregada al área de inventarios para que realice el respectivo descargue de mercancía. Se debe diligenciar el formato de seguimiento de facturas, con el fin de mantener controlado los consecutivos de las mismas y a su vez determinar diariamente cuales son de contado y a crédito.</p> <p>El dinero recibo por las ventas de contado o recaudo de cartera, se debe revisar para comprobar su autenticidad y guardarlo en la caja fuerte en el menor tiempo posible. No se reciben pagos en cheque.</p> <p><u>3 paso:</u> Las ventas de contado se deben relacionar en el comprobante de ingreso diario.</p> <p><u>4 paso:</u> Después de realizado el comprobante de ingreso, se le entrega el dinero de las ventas diarias al jefe de facturación con sus respectivos soportes.</p> <p><u>5 paso:</u> El jefe de facturación diligencia el formato de consignación, por el dinero recaudado, y se le entrega al mensajero. Todos los dineros recibidos se deben consignar a más tardar al día siguiente. La consignación se remite a contabilidad.</p>		
Elaborado por: Zulma Castellanos	Aprobado por: Fernando Ardila Gerente General.	

Tabla No. 5 Manual de control interno y procedimientos cartera

	MANUAL DE CONTROL INTERNO Y PROCEDIMIENTOS CARTERA	VERSIÓN 1
		MC-001
DEPENDENCIA RESPONSABLE: JEFE DE CARTERA		REVISADO POR: JEFE DE CARTERA GERENTE GENERAL
<p><u>1 paso:</u> Si la venta es a crédito, se debe enviar una copia al área de cartera para la respectiva elaboración de la cuenta de cobro.</p> <p><u>2 paso:</u> Se debe realizar al finalizar el día, la cuenta de cobro por las ventas realizadas a crédito, y la respectiva relación de cartera.</p> <p><u>3 paso:</u> Se debe realizar al final del mes, el informe de análisis de cartera por edades con el fin de mantener evaluado el cumplimiento en los pagos de los clientes.</p> <p><u>4 paso:</u> Al finalizar el mes se toman los listados de cartera con el fin de recordar al cliente la fecha de vencimiento de su obligación.</p>		
Elaborado por: Zulma Castellanos		Aprobado por: Fernando Ardila Gerente General.

2.7 FLUJOGRAMA DE PROCESOS DEL AREA DE FACTURACIÓN Y CARTERA

Grafico No. 1 Flujoograma de Procesos



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la auditoría operacional ejecutada, sobre una muestra de facturas y cuentas de cobro del área de Facturación y Cartera, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidenció que las inconsistencias encontradas, son errores del funcionario responsable en el proceso de facturación de las ventas y recaudo de las mismas, Esto se debe, a que la persona encargada tiene asignada varias funciones lo que genera que se presente estos errores con mucha frecuencia.
- No existe un adecuado ambiente de control, debido a que la administración no lo promueve entre los funcionarios de la empresa, como herramienta de autocontrol en los diferentes procesos realizados por los empleados.

A continuación se exponen algunas sugerencias para el mejoramiento continuo del área de Facturación y Cartera:

- Se recomienda a la administración realizar una adecuada segregación de funciones, con el fin de aminorar los posibles riesgos que se puedan presentar. Ya se que pudo establecer que la persona que recauda en dinero proveniente de las ventas, es la misma que realiza los diferentes pagos e informes al finalizar el mes.
- Se debe establecer un adecuado ambiente de control por parte de la administración, en donde se cree conciencia a los funcionarios de la importancia del mismo, para la consecución de los objetivos establecidos por la dirección y la mejora de los procesos.
- Se recomienda adquirir un paquete contable de acuerdo a las necesidades de la empresa, con el fin, de que las transacciones económicas realizadas se registren de una manera cronológica, clasificada y ordenada, que genere información financiera oportuna y confiable, con el propósito de ser empleada para controlar los recursos y tomar medidas oportunas evitando una situación que ponga en peligro su supervivencia.
- La administración debe realizar periódicamente, arqueos sorpresivos, con el fin de verificar que el dinero físico, sea el mismo que aparece en el sistema, contribuyendo al fortalecimiento del control interno.

BIBLIOGRAFIA

MANTILLA B. Samuel Alberto. Control interno estructura conceptual integrada. Santafé de Bogotá. Ecoes ediciones.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC., 1996. 132 p. NTC. 1486

WHITTINGTON. O. Ray, PANY Kurt. Auditoria un enfoque integral. Santafé de Bogotá. Mc Graw Hill.