

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA EXTERNA**

**AUDITORIA FINANCIERA A LA CARTERA COMERCIAL DE LA
COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES “COPETRAN
LTDA”.**

REALIZADO POR:

**MARTHA LILIANA MANTILLA MUÑOZ
MARTHA YANETH RAMIREZ MORENO
MYRIAM LAYTON SANCHEZ
NELSON JAVIER CRUZ MELO**



**SEMINARIO 1 PLANEACION PARA LA EVALUACION DEL CONTROL Y EL
RIESGO EN UN EN ENTORNO EMPRESARIAL**

BUCARAMANGA AGOSTO 4 DE 2011

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA
ESPECIALIZACION EN REVISORIA FISCAL Y AUDITORIA EXTERNA**

**AUDITORIA FINANCIERA A LA CARTERA COMERCIAL DE LA
COOPERATIVA SANTANDEREANA DE TRANSPORTADORES “COPETRAN
LTDA”**

APROBADO:

**DR. JORGE ENRIQUE MATILLA MEDINA
COORDINADOR DE POSGRADOS**

**DRA. NYDIA MARCELA REYES MALDONADO
PROFESORA ASESOR**

BUCARAMANGA AGOSTO 4 DE 2011

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-------------|
| INTRODUCCION | 5 |
| 1. EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES | 6 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 7 |
| 1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION | 8 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 9 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL | 9 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 9 |
| 1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION | 10 |
| 1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | 10 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 12 |
| 2.1 RESEÑA HISTORICA | 12 |
| 2.2 ORGANIGRAMA | 15 |
| 2.3 OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA | 16 |
| 2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | 16 |
| 2.4.1 MISIÓN | 16 |
| 2.4.2 VISIÓN | 16 |
| 2.5 OBJETIVOS DEL AREA DE CARTERA | 17 |
| 2.6. POLÍTICAS | 17 |
| 2.6.1. POLITICA HSEQ | 18 |
| 2.6.2 POLITICA DE SEGURIDAD | 18 |
| 2.7 SOPORTE LEGAL | 19 |
| 2.8 REGISTRO UNICO DE PROPONENTES | 19 |
| 2.9 RECURSO HUMANO | 19 |
| 2.10. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD | 20 |
| 2.11. EVALUACION DE RIESGOS | 20 |
| 3. PLANEACION DE LA AUDITORIA EN LAS CUENTAS POR | |

| | |
|--|-----------|
| COBRAR DE COOPETRAN LTDA. | 22 |
| 3.1. DESARROLLO DE LA PLANEACIÓN | 22 |
| 3.2. METODOLOGIA | 22 |
| 3.3. FAMILIARIZACION | 23 |
| 3.4. VISITA A LAS INSTALACIONES | 23 |
| 3.5. DESARROLLO DE LA PLANEACION | 23 |
| 3.5.1. POLITICAS CONTABLES | 23 |
| 3.5.2. NORMAS Y POLITICAS PARA OTORGAR CREDITOS | 24 |
| 3.5.2.1. SOLICITUD DE AUTORIZACION DE CREDITO | 25 |
| 3.5.2.2. ANALISIS DE LA SOLUCION ECONOMICA | 25 |
| 3.5.2.3. ANALISIS DE LA CAPACIDAD DE PASO Y DE GRUPO DE CREDITO | 26 |
| 3.5.2.4. OTORGAMIENTO DE CREDITOS | 26 |
| 3.5.2.5. ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS | 26 |
| 3.5.3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO | 27 |
| 3.5.4. RIESGOS DE CARTERA | 27 |
| 3.5.5. ACTIVIDADES QUE INTEGRAN LA OPERACIÓN DE RECAUDOS | 28 |
| 3.5.6. OBJETIVO DE LA AUTORIA OPERACIONAL DE RECAUDOS Y OTORGAMIENTO DE CREDITOS | 29 |
| 3.5.7. SISTEMA DE INFORMACION | 30 |
| 3.5.8. INVESTIGACION Y ANALISIS | 31 |
| 3.5.8.1. EXAMENES | |
| 3.5.9. EVALUACION PRELIMINAR DE AMBIENTE EN GENERAL DEL CONTROL INTERNO | 34 |
| 3.5.10. CRONOGRAMA DE PLANEACION | 35 |
| CONCLUSIONES | 36 |
| BIBLIOGRAFIA | 37 |

INTRODUCCION

Esta es una auditoría financiera a la Cooperativa Santandereana de Transportadores Ltda. “Copetran” que se dedica al transporte terrestre de carga y pasajeros en todo el territorio nacional, para el caso de nuestro estudio desarrollaremos la auditoria teniendo en cuenta los estados financieros al 31 de diciembre de 2010. Para su mayor comprensión se ha dividido en cuatro aspectos que analizaremos los cuales son: Marco Teórico, Planificación de la Auditoria, Ejecución de las pruebas de auditoría y Finalmente las conclusiones y recomendaciones. En el marco teórico se ponen las bases sobre las que se va analizar la actividad financiera de la empresa para brindar informe a sus directivos sobre la situación que presenta la misma y determinar si los estados financieros han sido preparados de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

Se realiza Auditoría a los deudores de prestación de servicios que representan las cuentas por cobrar en el cumplimiento del objeto social, (Transporte de carga y pasajeros, venta de combustible y la operación de turismo), rubro que presenta un considerable índice de participación en los activos de la Cooperativa, se realiza este análisis de los resultados obtenidos de las operación con corte a Diciembre 31 de 2010, con lo anterior esperamos que al culminar la auditoria dar unos recomendaciones sobre los hallazgos encontrados.

1. EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 GENERALIDADES

Los procesos contables garantizan el éxito de una empresa organizada; a través de su empleo se espera que la labor ejecutada funcione con mayor eficacia, pues brindan el soporte que éstas necesitan para contar con una información contable oportuna y veraz que sirva de base a la toma de decisiones; éstos se aplican a diferentes partidas que requieren de mayor importancia para la empresa, entre ellas se encuentran las cuentas por cobrar.

Los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros.

En las cuentas por cobrar se llevan a cabo todos los pasos para que se realice la cobranza, es decir, es donde se integran diversos elementos como operación, facturación, administración y contabilidad en armonía, dando como resultado el ingreso de dinero lo que mantiene en pie a la organización, si éste no se lleva a cabo es imposible que se logre una óptima recaudación, lo que en un corto plazo se convertiría en pérdidas.

Generalmente en la cooperativa la inversión en cuentas por cobrar representa una índice muy importante ya que son los recursos que un corto o largo plazo se transforman en efectivo y representan un alto nivel de capital de trabajo por cobrar.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: Se evidenció la disminución significativa en el recaudo de la cartera con respecto al año anterior.

¿Cómo afectan a los estados financieros el aumento significativo de la cartera a la cooperativa?

De acuerdo al resultado del análisis presentado en la asamblea realizada el día 31 de marzo de 2011, referente a la situación financiera de la cooperativa de la vigencia del año 2010, se evidenció que existe falencias en la cartera comercial teniendo en cuenta que el comportamiento se ha visto afectado por el aumento con relación al año 2009, como consecuencia de las crisis económica que cambió la cultura de pago de nuestros clientes llevándolos al aumento del periodo de pago de 15 a 45, de 30 a 60 , de 60 a 90 y más días, originando el aumento de la edad de la cartera, la cual se compone en un 90% con vencimiento de 01 a 90 días, 4% de 91 a 180 días, y 6% mayor a 181 días, siendo la mayor participación la cartera de carga, seguida de la de pasajes por el incumplimiento de algunos usuarios con los cuales se tienen contratos de transporte. En el análisis de esta situación se ha encontrado que existe una apreciable cartera de remesas de valores bajos que al momento de cobrar no permite ubicar al deudor, lo cual ha llevado a la administración a endurecer los requisitos para créditos.

El comportamiento de la cartera comercial comparándola con el año 2009, presenta las siguientes variaciones las cuales son más representativas afectando la liquidez de la cooperativa. Teniendo en cuenta que la cartera total del año 2010 asciende a \$38.321 millones.

| | |
|----------------------|--------|
| Deudores Comerciales | 59,47% |
| Remesas Por facturar | 28,65% |

1.2 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Con el presente estudio se pretende mostrar que los errores en la política de cartera ocurren en mayor medida durante las fases expansivas que en las recesiones. Para lo cual se hará notar que las razones son que en épocas expansivas el optimismo por parte de los funcionarios encargados del manejo de la cartera no toman las medidas necesarios para el control de la misma, conllevando a que no se le exijan las condiciones mínimas requeridas para dar un nuevo crédito, conducidas por políticas de crédito más liberales con unos menores estándares de evaluación de riesgo.

Esta situación es fácil de verificar en la cooperativa ya que en el último informe dado por la revisoría Fiscal, se evidenció un aumento significativo en la cartera, lo cual conlleva a una concentración muy alta de créditos, sin contar con los criterios selectivos, ni garantías, ante la falta de disponibilidad de información útil para efectuar el análisis crediticio y de especialización en su seguimiento, dejándola en un alto riesgo de iliquidez. Tal situación la perjudica considerablemente por el crecimiento de un activo improductivo lo cual le genera insolvencia, por el alto nivel de créditos otorgados los cuales son plazos muy superiores con unos compromisos a menor plazo con sus asociados, situación que pone en un estado de iliquidez permanente, es de resaltar la trascendencia que dicha situación presenta para sus asociados por ser un organismo de carácter cooperativo y social, de lo cual dependen cantidades de familias para su sustento diario.

Con la finalidad de corregir dichas situaciones pretendemos establecer unas políticas de control, seguimiento y evaluación de medidas que puedan mitigar el riesgo de crédito, lo cual limitan las utilidades a lo largo del ciclo económico y de esta manera proteger la solvencia de la Cooperativa y de todos sus asociados.

Para lo desarrollares una metodología que reduzca las irregularidades que se presentan en el ciclo económico, para el cual desarrollaremos una herramienta de carácter prudencial, que permita establecer políticas crediticias más favorables para la cooperativa y las medidas mínimas de seguridad otorgar amiento de nuevos créditos.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

- Analizar los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar para controlar la cartera y lograr su recuperación rápida, segura y económica.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Revisar o examinar los estados financieros con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados a fin de revelar una información útil a la Cooperativa.
- Realizar un plan financiero que permita la recuperación con utilidades de los dineros por créditos otorgados.
- Aumentar el recurso humano profesional, para recaudo de la cartera en cada agencia.
- Ajustar la política de crédito a las posibilidades de la empresa.
- Evaluar cambios en las políticas de cobranza administrativa y prejudicial.
- Revisión de pagos y descuentos para tener al día los estados de cuenta y vigilar la morosidad de estas.
- Realizar programas de cobros por todos los funcionarios responsables y cumplirlos a cabalidad.
- Comprobar la autenticidad de los ingresos y cuentas por cobrar a si como de los descuentos y devoluciones.

- Verificar que todos los ingresos y las cuentas por cobrar estén registrados en la contabilidad, comprobando que estos correspondan a transacciones y eventos efectivamente realizados durante el periodo, y que se hayan determinado en forma razonable y consistente.
- Comprobar la adecuada presentación y revelación en los estados financieros.

1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACION:

1. Que políticas se implementaron para la aprobación de un crédito.
2. Con cuanto personal cuenta la cooperativa para recaudar la cartera a nivel nacional.
3. Que falencias se pueden presentar al tener en sus estados financieros un porcentaje representativo en los activos corrientes en especial la cartera.
4. Que metodología se está utilizando para facturación de la cartera.
5. Que afectación tiene el pago puntual de la prestación del servicio y la demora en el recaudo en la cartera.
6. Que afectación tiene los ingresos, frente a la liquidez de la empresa.

1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que vamos a realizar en el Departamento de Cartera, de la cooperativa COPETRAN LTDA, es posible llevarla a cabo ya que tenemos el fácil acceso a:

- Información cuantificada como lo son el balance general a 31 de diciembre de 2010, Informe presentado a la Asamblea realizada el 31 de Marzo de 2011, listado de Deudores Comerciales,

políticas asignadas por los directivos, estado de cartera de los diferentes clientes comerciales estipulado por edades.

- Disponibilidad del recurso humano encargado del departamento de cartera, el cual nos facilitará la información que sea necesaria para la investigación.
- Facilidad para el acceso a las instalaciones de la cooperativa especialmente al departamento de cartera
- El interés de los investigadores para profundizar en la problemática que se ha venido presentando en el aumento de la cartera de la cooperativa, pues esta investigación nos servirá para darle una buena solución a tiempo a esta importante empresa.

La investigación busca dar un resultado positivo en el menor tiempo posible para evitar la iliquidez de la cooperativa en un tiempo futuro teniendo en cuenta que este departamento es uno de los más importantes a nivel financiero.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 RESEÑA HISTORICA



A principios de 1942, en las calles de Bucaramanga, había un grupo de 3 propietarios de buses con carrocería de madera y camiones de todos los estilos, que se reunían a conversar mientras esperaban que les saliera un trayecto.

Nadie sabe quiénes serían los promotores de que se organizaran bajo la forma de cooperativa de transportes, pero lo cierto es que el entonces Gobernador del departamento, Doctor Arturo Santos, tomó la idea, brindándole su apoyo decisivo y necesario, pues en aquel entonces, en que el cooperativismo se encontraba en etapa incipiente, fundar una empresa de ese tipo era supervisado muy de cerca por las autoridades del sector.

Lo cierto es que en la notaria primera de Bucaramanga, hay copia del acta de fundación de la “cooperativa” de unión económica santandereana, aparecen las

firmas de 22 socios, que en presencia del Gobernador Santos y el Alcalde municipal de Bucaramanga, Valentín González, manifiestan constituirse en junta de fundadores de la cooperativa, el acta tiene la fecha 29 de septiembre de 1942. Para octubre del mismo año ya había 692 socios.

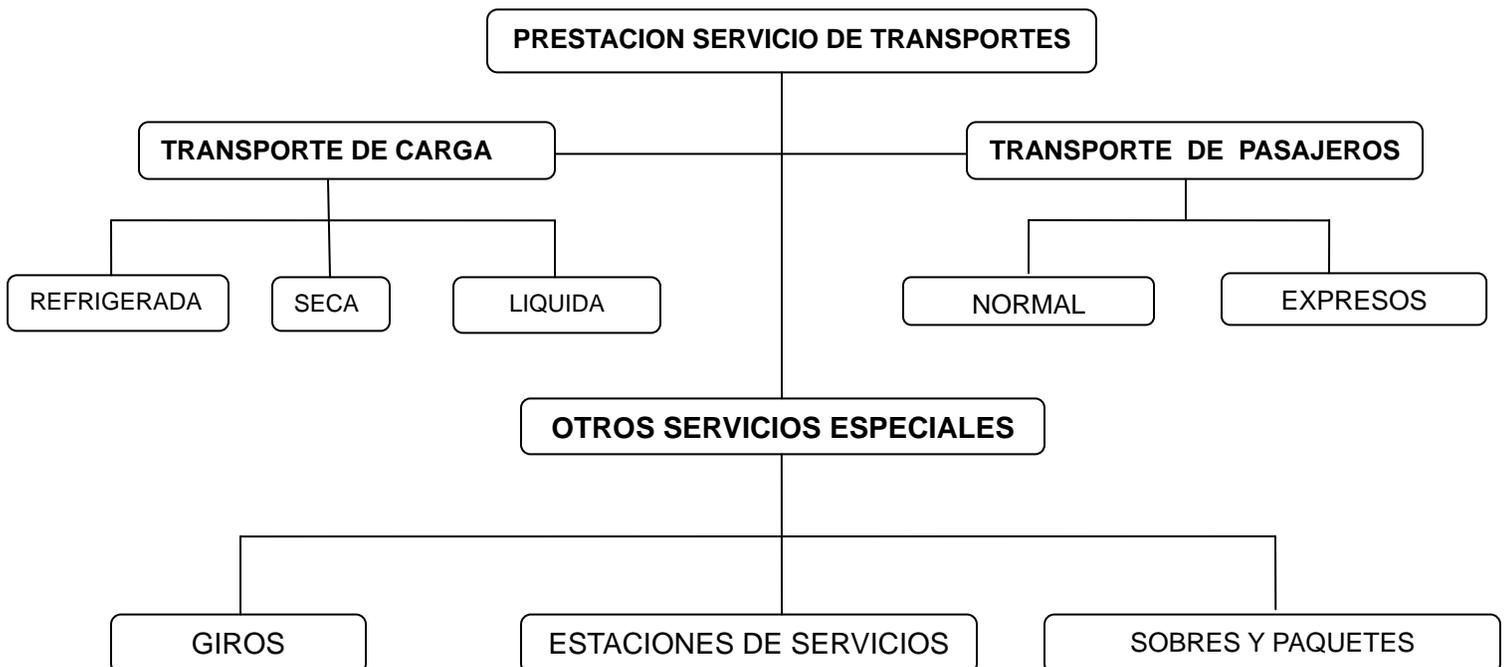
Actualmente la cooperativa cuenta con 100 agencias seccionales, distribuidas en todo el territorio nacional, agrupados en oficinas de carga y pasajeros.

El ministro de economía, aprobó los estatutos de la cooperativa y le concedió personería jurídica, pudiendo funcionar en las siguientes divisiones:

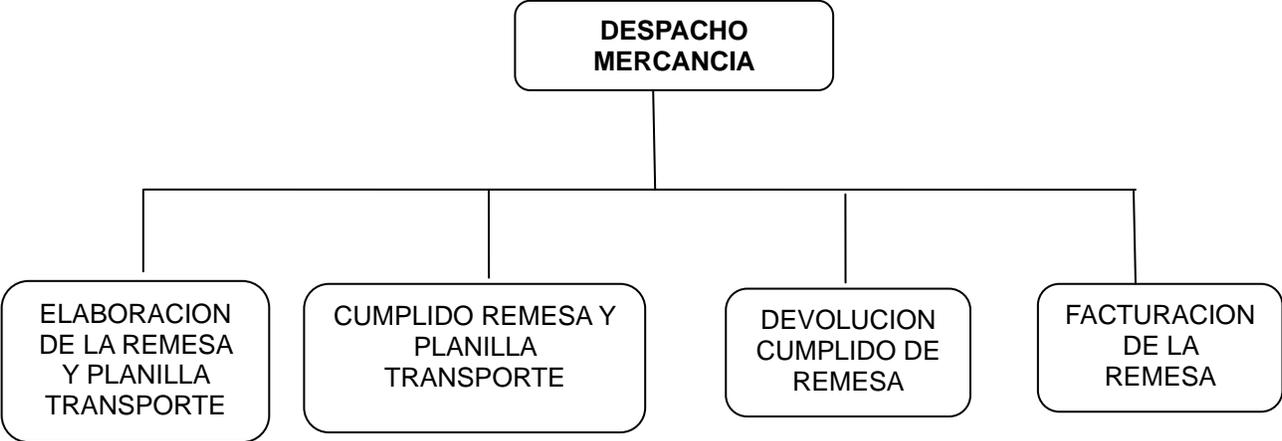
- ✓ Sección de transporte carga y pasajeros
- ✓ Sección de previsión y servicios especiales.

Actualmente la Cooperativa cuenta con las siguientes líneas de servicios:

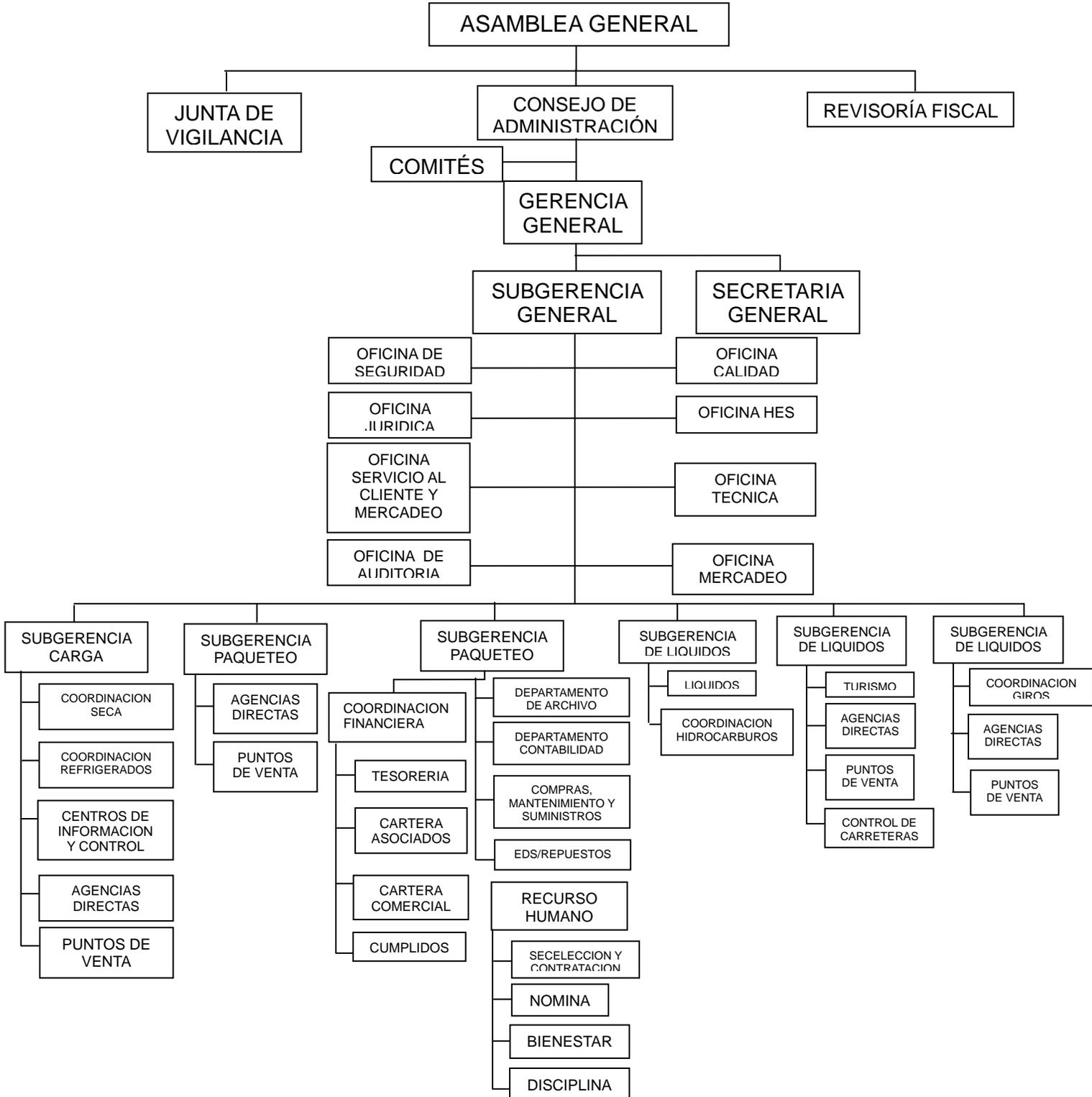
LINEAS DE SERVICIOS



PROCESO DE FACTURACION



2.2 ORGANIGRAMA



2.3 OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA

COPETTRAN LTDA., ha establecido los siguientes objetivos:

1. Proveer una gran gama de servicios en la administración y manejo de flotas.
2. Optimizar los recursos de nuestros clientes, con un grupo de personal calificado y profesional.
3. Brindar seguridad, confianza y puntualidad en cada acción que realicemos.
4. Demostrar claridad y transparencia en nuestro trabajo.

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.4.1 MISIÓN

Somos una organización cooperativa líder en el transporte terrestre de pasajeros, carga, mensajería especializada, giros postales y turismo, que dirige sus beneficios socio-económicos a los asociados, empleados y comunidad en general; comprometida con la calidad, preservación de la salud ocupacional, seguridad industrial y el ambiente que afecta las partes interesadas; aplicando el mejoramiento continuo y conocimientos técnicos que garanticen el desarrollo de sus procesos

2.4.2 VISIÓN

En el 2016, Copetran con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que velará por la salud, seguridad, calidad, preservación del medio ambiente y responsabilidad social de las partes interesadas; desarrollando alianzas estratégicas, mejoramiento continuo e innovaciones tecnológicas, logrando ser el líder en operaciones logísticas a nivel nacional e internacional.

2.5 OBJETIVOS DEL AREA DE CARTERA

Lograr un flujo de caja sano que le permita crecer a la Cooperativa dentro del sector del transporte, estableciendo una política ideal de recaudo basadas en las condiciones de venta y de mercado.

A continuación se describen los objetivos de las áreas de Comercialización, operaciones y recursos humanos de **COPETRAN LTDA.**

1. Establecer el nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad del servicio que recibe.
2. Determinar con criterio técnico el análisis de tareas para distribuir los Recursos Humanos de manera eficiente.
3. Propender a que los costos del servicio sean competitivos en el mercado cumpliendo con las disposiciones legales.
4. Evaluar si los sistemas de comunicación responden al flujo de necesidades de los usuarios.

2.6. POLÍTICAS

Las políticas que ha definido la Cooperativa son las siguientes:

1. Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes considerando que el fin de la empresa es el servicio transportación a la comunidad.
2. La atención al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la Cooperativa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
3. Definir los requerimientos y responsabilidades internas y externas de cada una de las áreas.

4. Todos los integrantes de la Cooperativa deben mantener un comportamiento ético.
5. Impulsar el desarrollo de la capacidad y personalidad de los recursos humanos mediante acciones sistemáticas de formación y capacitación.

2.6.1. POLITICA HSEQ

COPETRAN está comprometida con la calidad, la satisfacción de las partes interesadas, protección del medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional en los procesos inherentes al transporte terrestre de carga masiva a nivel nacional e internacional, aplicando para ellos los siguientes principios:

- ✓ Controlar los peligros que pueden generar lesiones o enfermedades a los trabajadores.
- ✓ Prevenir la contaminación, a través de la identificación y control de los aspectos ambientales.
- ✓ Cumplir con la legislación y normatividad vigentes aplicables a su actividad económica y otros requisitos que suscriba la organización.
- ✓ Prevenir y controlar el porte, distribución, consumo de alcohol, tabaco y drogas.
- ✓ Prevenir el daño a la propiedad, equipos y mercancía que se pueda presentar en la ejecución de sus procesos.
- ✓ Revisar periódicamente el Sistema Integrado de Gestión (SIG), procesos y controles operacionales, que permita garantizar una mejora continua.
- ✓ Proveer los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

2.6.2 POLITICA DE SEGURIDAD

En Copetran estamos comprometidos con la prestación del servicio de transporte terrestre de carga; teniendo como un lineamiento principal, evitar la contaminación

de las mercancías con sustancias ilícitas y elementos con fines terroristas, estableciendo alianzas estratégicas que soporten esta operación y redunden en beneficio de nuestros clientes externos e internos.

2.7 SOPORTE LEGAL

IDENTIFICACIÓN:

Nombre: Cooperativa Santandereana de Transportadores Limitada "**COPETRAN**".
NIT. 890.200.928-7

REPRESENTANTE LEGAL

Cargo: Gerente General

Nombre: Jaime de la Cruz Martínez Vergara C.

2.8 REGISTRO UNICO DE PROPONENTES

Registro Único de Proponentes (RUP) No. 1672 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, con una capacidad de contratación K=432.185 SMLMV. Resolución 007 de habilitación para transporte de carga. Resolución 414 de habilitación para transporte especial y turístico. Resolución 089 de habilitación para transporte de pasajeros. Certificado de Idoneidad CI-CO-011-93 para transporte internacional de mercancías. Permiso de Prestación de Servicios PPS VE-040-2000. Resolución 00259 de la DIAN para el transito aduanero nacional. Registro Único de Contratistas (RUC) expedido por el Consejo Colombiano de Seguridad

2.9 RECURSO HUMANO

Como fuente generadora de empleo, se destaca la vinculación laboral de 615 funcionarios administrativos y 1301 conductores, de acuerdo con la estructura organizacional que se anexa. La máxima autoridad es la Asamblea General de Asociados y sus decisiones ejecutadas por el Consejo de Administración

conformado por asociados elegidos por la misma para períodos de dos años. A su vez ésta elige los organismos de control como son: Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal y los comités de apoyo a la Gestión administrativa. El Consejo de Administración por decisión mayoritaria elige como ejecutor de los programas administrativos al Gerente General, al Subgerente y Coordinadores de cada área, quienes pueden ser ratificados en sus cargos por término indefinido o removidos en cualquier momento por el organismo designador.

Para el departamento de cartera se requiere contar con el perfil de cada uno de los funcionarios como son: supervisores de cobranza y cobradores.

2.10 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Consientes de las exigencias del mercado y en la búsqueda de brindar un portafolio de servicios, que cumpla con los requerimientos de nuestros clientes dentro de los más altos niveles de aceptación, actualmente la cooperativa cuenta con un Sistema Integrado de gestión (SIG) certificado, conformado por CALIDAD ISO 9001:2008, Gestión Ambiental ISO 14001:2004, Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007 y RUC (Registro Único de Contratistas).

Así mismo y derivado de este proceso, como herramienta preventiva e instrumento de competitividad en los negocios internacionales, hemos obtenido la certificación BASC v 3:2008 (Alianza Empresarial para el Comercio seguro) BASC Oriente, que se traduce en fortalecimiento a los estándares de seguridad y ahorro de tiempo y dinero en el tránsito de mercancías y por averías en la manipulación, entre otros significativos beneficios.

2.11. EVALUACION DE RIESGOS

El Riesgo Inherente se debe a la posibilidad de errores materiales presentados en el desarrollo de la operación del servicio que no se han identificado con los procedimientos que aplican.

Muchos de los errores no detectados se deben a los cometidos por funcionarios o empleados.

Los riesgos más frecuentes dentro del proceso de facturación y recaudo de las diferentes cuentas por cobrar se deben a:

1. Diferencias entre saldos contables y facturas emitidas (Riesgo por Vulneración de controles)
2. Ventas no facturadas (Riesgo de fraude)
3. Facturas físicas no proporcionadas (Riesgo por Vulneración de controles)
4. Estados de cuenta no proporcionados (Riesgo por Vulneración de controles)
5. Conciliaciones bancarias con partidas no identificadas las cuales pueden pertenecer a un 90% a clientes (Riesgo por Vulneración de controles)

El Análisis de Riesgos constituye una herramienta muy importante para el desarrollo de esta auditoría, por cuanto implica el diagnóstico de los mismos para velar por su posible manifestación o no.

El Riesgo de Control es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del Sistema de Control Interno.

Por tanto se verificarán los procesos que se deben cumplir para la respectiva facturación teniendo en cuenta las actividades operativas a cumplir en la prestación del servicio, desde el despacho de la mercancía hasta el recaudo del mismo.

El Riesgo de Detección teniendo en cuenta que este riesgo se asume en el proceso de la auditoria y las deficiencias no sean detectadas en el sistema de

control interno, en el transcurso de la ejecución de la auditoria se procederá a solicitar información a cada uno de los procesos existentes en la Cooperativa.

3. PLANEACION DE LA AUDITORIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE DEUDORES COMERCIALES Y REMESAS POR COBRAR DE COOPERATIVA SANTADEREANA DE TRANSPORTE LTDA “COPETLAN”

3.1 PROPOSITOS DE LA AUDITORIA

La auditoría enmarcada a las cuentas por cobrar tiene como propósito las siguientes actividades:

- Dar un concepto de operación de cobranzas y el alcance de dicha operación.
- Definir los objetivos de auditoría operacional de cobranzas, así como el efecto de esta área en la empresa.
- Establecer la metodología que se considera aplicable a la operación de cobranzas.
- Señalar aspectos importantes que se deben considera cuando informamos los resultados obtenidos en la auditoria.

3.2 METODOLOGIA

Para la realización de la auditoria operacional de cobranzas y otorgamiento de crédito. A continuación se comentan algunos aspectos.

3.3 FAMILIARIZACION

Además de la familiarización de carácter general con la empresa, será necesario conocer la estructura de organización del departamento de Cobranzas y la estructura de organización de crédito.

3.4 VISITA A LAS INSTALACIONES

Inspeccionar las instalaciones de los departamentos de Cartera, facturación y Cobranzas.

3.5 DESARROLLO DE LA PLANEACION

3.5.1 POLITICAS CONTABLES

- Las facturas deben tener vigente la resolución de autorización de numeración otorgado por la DIAN.
- Las facturas deben tener actualizado la planilla de autoliquidación.
- Las remesas tipo cuenta corriente deben estar debidamente contabilizadas y cumplidas para proceder a la facturación.
- Las facturas deben estar debidamente causadas en la contabilidad.
- La cuenta a afectar en la causación es la de deudores comerciales de acuerdo al PUC de la cooperativa
- Toda contabilización a cuentas diferentes de deudores debe llevar previa autorización por la Jefe de Cartera Nacional.
- Las contabilizaciones por reclasificación de cuentas por difícil cobro deben ser aprobadas por el comité de cartera.
- Los descuentos practicados por los clientes deben ser contabilizados en la cuenta contable correspondiente con su respectivo documento soporte.

- Las retenciones por Industria y Comercio debe ser contabilizadas con el respectivo soporte.
- Los pagos realizados por los clientes deben ser aplicados una vez identificados.
- Se debe realizar conciliación de cartera Vs partidas conciliatorias bancarias pendientes por contabilizar.
- Se debe realizar auditoria a las cuentas diferentes a los deudores comerciales como son: Diferencias en fletes, Anticipos en fletes y cuentas por cobrar a agentes.

3.5.2 NORMAS Y POLITICAS PARA OTORGAR CREDITOS

Es imprescindible que los Agentes, asesores comerciales o jefes de cartera realice un análisis preliminar en el instante mismo en que reciba del cliente la solicitud de financiamiento con la documentación básica, a efecto de identificar con oportunidad:

- La posible existencia de limitaciones, legales, contractuales. Etc, que en un momento dado dificulten la autorización del Crédito, falta de información, de documentos, etc.
- Todos aquellos puntos o condiciones que se requieran investigar con mayor profundidad para facilitar el proceso en el momento en que se realice el análisis y la evaluación.
- La correcta determinación en cuanto al monto del cupo asignado en el mes. Igualmente deben evaluar con profesionalismo la solvencia económica y moral de los acreditados y determinar la capacidad de pago, observando para ello, las normas y Políticas de Crédito.

3.5.2.1 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITO

Todo proceso de apertura de Crédito debe iniciarse con la entrega de la FICHA TECNICA DEL CLIENTE FT-CM-04 el cual el acreditado debe llenar el contenido de la solicitud en su totalidad como es: Datos Generales del Cliente, Información Operativa y Información Comercial y anexar la documentación requerida por el departamento de cartera nacional.

3.5.2.2 ANÁLISIS DE LA SOLVENCIA ECONOMICA.

La veracidad de la información que se recopile, será el elemento principal para la toma de decisiones, por lo tanto los aspectos más importantes que la información debe cubrir se refieren a:

- Los antecedentes de la empresa.
- Al medio ambiente interno y externo en que se desarrolla.

El análisis de lo anterior nos permitirá conocer a fondo:

- ❖ Quien es la empresa que nos solicita el Crédito
- ❖ Tiempo de operación de la empresa.
- ❖ Qué opinión tienen de los solicitantes del Crédito, las demás Compañías y bancos que mantienen relaciones.

El estudio que se realiza sobre la solvencia del acreditado, indica la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, en el caso de una contingencia. Se debe concentrar en los recursos y bienes de la empresa para determinar su calidad, liquidez, disponibilidad, valor real y que los bienes que se encuentran libres de gravámenes o comprometidos en fideicomisos o litigios.

3.5.2.3 ANALISIS DE LA CAPACIDAD DE PAGO Y DE CUPO DE CRÉDITO

El análisis tiene como función principal analizar y evaluar la capacidad de pago del acreditado y así determinar el nivel de riesgo del cobro de los servicios. El propósito de este análisis está centrado en conocer si el acreditado tiene la suficiente capacidad de pago, se puede medir y parte de los resultados que se obtengan del flujo de caja; si es negativo indica que la empresa no está operando adecuadamente.

El crédito se debe estar evaluando cada mes para evitar la morosidad del cliente y evitar procesos pre jurídicos que puedan afectar la liquidez de la cooperativa o las relaciones con el cliente.

3.5.2.4 OTORGAMIENTO DE CREDITOS

- Dar un concepto de la auditoria operacional en otorgamiento de créditos y el alcance que se da a esta operación.
- Definir el objetivo de la auditoria operacional de otorgamiento de créditos y como afecta esta operación a la Cooperativa.
- Indicar la metodología que debe aplicarse al igual que los instrumentos y técnicas que se utilizan para la realización de esta operación.
- Evidenciar el cumplimiento de las políticas de crédito de cooperativa.
-

3.5.2.5 ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS.

1. Establecer objetivos en cuanto al nivel de cuentas por cobrar y costo de la ejecución de la operación y políticas referentes a límites de crédito, forma de investigación de solicitantes, personal autorizado para conceder créditos, documentación, etc., acorde al presupuesto financiero de la empresa.
2. Ayudar a establecer metas a corto y largo plazo.

3. Tramitar las solicitudes de crédito de clientes importantes, obteniendo referencias y registrando la información básica del cliente potencial.
4. Autorizar los servicios de los clientes de acuerdo a las políticas generales de créditos y a las específicas de aprobación establecidas.
5. Establecer el límite de crédito a clientes en forma objetiva.
6. Autorizar los servicios de clientes de acuerdo con las políticas establecidas.
7. vigilar y actualizar los archivos de clientes.
8. Informar sobre los niveles generales de crédito mantenidos en la empresa en determinado momento.

3.5.3 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El control interno a la cartera comercial se realiza con base a la siguiente información:

- ✓ Balances de cada mes, saldos por cuenta de cartera comercial.
- ✓ Estado de cartera por edades, tomado de la contabilidad de la Cooperativa.
- ✓ Seguimiento de la cartera clasificada como difícil cobro, remitida a cobro jurídico, facturas en reclamación. Saldo que reporta el balance de la cooperativa.
- ✓ Información adicional solicitada por la administración.

3.5.4 RIESGOS DE CARTERA

El no cumplimiento de las políticas contables de crédito y control interno de Cartera, representaría el riesgo general de afectación en la cartera y por ende en la Cooperativa disminuyendo la productividad y liquidez.

Los riesgos de cartera específicos son:

- Presentarse clientes ilocalizados.
- Clientes que no cumplen con las condiciones pactadas (según acuerdo de crédito).
- Descuentos no justificados ni soportados.
- Descuentos por reclamaciones que no sean oficiales por parte del cliente a la cooperativa.
- Facturación de servicios prestados a clientes que no tienen aprobación de cuenta corriente.
- Aumento en cartera mayor a 90 días no descargado por falta de comunicación del cliente referente a transferencias realizadas no identificadas, ni soportando el número de factura a cancelar.
- Cruces de cuentas realizadas por los clientes, sin soportes contables.

3.5.5 ACTIVIDADES QUE INTEGRAN LA OPERACIÓN DE RECAUDOS.

1. Participar en la fijación de objetivos y políticas de recaudos, considerando los objetivos de la empresa.
2. Intervenir el establecimiento de metas a corto y largo plazo.
3. Planear las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las metas establecidas en esta operación.
4. Proponer y asignar los recursos humanos y materiales que integran esta operación y manejarlos de la mejor manera.
5. Definir los procedimientos de cobro, formatos, archivos, control de cobradores y otros que requiera la operación; llevarlos a la práctica de acuerdo a lo previsto y efectuar cambios que los actualicen y mejoren.
6. Controlar la documentación de las cuentas por cobrar de la empresa.
7. Tramitar el cobro de la documentación de acuerdo al procedimiento Establecido.

8. Llevar a cabo la prosecución de la cobranza, utilizando los medios que se consideren convenientes, tomando en cuenta las condiciones particulares de cada cliente.
9. Registrar los resultados de la acción de cobro en forma coordinada por caja, control de correspondencia, contabilidad, etc.
10. Controlar y registrar las modificaciones en los adeudos de los clientes, derivados de intereses moratorios, remesas devueltas, rebajas, devoluciones, descuentos y reposiciones.
11. Estratificar u obtener información sobre las cuentas por cobrar de la empresa en relación a las ventas realizadas a clientes, su importancia, zonas geográficas, ciclos productivos, experiencias crediticias y costumbres de pago.
12. Informar oportunamente sobre el recaudo realizado.
13. Segregación de funciones en cobro de clientes.
14. Circularización de los estados de cartera a los clientes.
15. Informar sobre las cuentas de lenta recuperación y cobro dudoso. Proponer la cancelación de cuentas incobrables y controlar el trámite de las canceladas.
16. Coordinar las actividades de recaudo, con las de crédito, ventas, caja y contabilidad.
17. Participar en la selección y capacitación del personal encargado de los recaudos y cartera.

3.5.6 OBJETIVO DE LA AUDITORIA OPERACIONAL DE RECAUDOS Y OTORGAMIENTO DE CREDITOS.

La auditoría operacional de recaudos tiene como finalidad promover la eficiencia de las actividades que integran la operación. La eficiente operación puede ser examinada considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Que al establecer las políticas de recaudo se considere la repercusión entre otras políticas de la empresa.

2. Que al efectuar el recaudo se promuevan las ventas y se mantenga la buena voluntad de los clientes.
3. Que el periodo de cobro sea mínimo.
4. Que la rotación de las cuentas por cobrar se aproxime al promedio de crédito concedido a los clientes.
5. Que las cuentas incobrables sea el mínimo.
6. Que la cobranza se realice en el menor tiempo posible.

La eficiente operación de otorgamiento de crédito puede ser examinada considerando, entre otros los siguientes aspectos:

1. El apego a las políticas de crédito y su relación con las estrategias y las tácticas financieras de la empresa.
2. Que el otorgamiento del crédito se realice en el menor tiempo posible.
3. Que exista un adecuado equilibrio de las características del crédito ofrecido por la empresa con las necesidades del cliente y las condiciones generales del mercado y la competencia.
4. Que las cuentas por cobrar se mantengan dentro de los límites planeados de crédito.
5. Que las cuentas incobrables sean las mínimas.

3.5.7 SISTEMA DE INFORMACIÓN.

El sistema de software que desarrolló la Cooperativa es la más apta para ejecutar el funcionamiento operativo, el cuál es confiable teniendo en cuenta que el 80% de las agencias a nivel nacional se encuentran en línea, así mismo se trabaja en paralelo con el software contable.

La auditoria al sistema se realiza por los funcionarios que ejecutan el software con el manejo operativo, administrativo y contable, el cuál es reportado por el jefe de

Cartera Nacional. Las mejoras a los procesos del sistema son remitidas por el Jefe de Cartera Nacional de acuerdo a las necesidades presentadas en el departamento.

3.5.8 INVESTIGACION Y ANALISIS

Análisis de la información financiera y operativa.

Después de haber analizado la información obtenida debe formarse un juicio adecuado de la situación de operacional de recaudo y créditos, tales como relación de saldos de clientes, antigüedad de los mismos, rotación de las cuentas por cobrar, importes cobrados periódicamente, consumos anuales de clientes, experiencias crediticias de los clientes, gastos fijos y variables del recaudo, análisis de las fechas efectivas de cobro en relación con los vencimientos de la documentación, etc. La utilización de cuadros comparativos con ejercicios anteriores o empresas similares, nos permite obtener mayor beneficio de la información.

3.5.8.1 EXAMENES DE DOCUMENTACION E INVESTIGACION ESPECÍFICAS.

Deberán analizarse entre otros los formatos, archivos, registros e informes que se consideren necesarias de las cuentas por cobrar, que se mencionan a continuación.

- Formatos. Relación de cobranza, valores recibidos por correo, notas de cargo y crédito, facturas y documentos (pagarés, letras de cambio), informes de cobradores, informes de transacciones bancarias, etc.
- Archivos. seguimiento de antecedentes de los clientes, de cobranza en trámite, de cobranza en poder de abogados y agencias de cobro, etc.

- Registros. De control de clientes (condiciones generales de crédito y cobro), de cobranzas realizadas por cobrador o agente, de documentos descontados o al cobro en instituciones bancarias, etc.
- Informes. Relación de saldos de clientes, su antigüedad, informes de Cobranza, consumos de clientes, estadísticas que muestren tendencias, etc.
- Deberán elaborarse diagramas de flujo para el análisis de los procedimientos y la identificación precisa de los problemas. En relación con diagramas de flujo conviene elaborar un diagrama general de la operación y diagramas detallados para las siguientes actividades:
 1. Control de la documentación de cobro, local y nacional, notas de cargo y crédito, informes de cobranzas y probablemente actividades conexas.
 2. En lo que se refiere a preparación de estudios específicos y verificaciones adicionales, enseguida se mencionan algunos ejemplos:
 - ✓ Examen de presupuestos de cobranza y análisis histórico de cobranza recaudado contra cobranza proyectado.
 - ✓ Estudio de los canales de cobranza utilizados y de posibles alternativos.
 - ✓ Selección de los clientes más importantes de cada estrato para comparar sus costumbres de pago con los plazos de crédito concedidos.
 - ✓ Estudio específico de cuentas por cobrar de lenta recuperación o de cobro dudoso.

- ✓ Estudio de los motivos que originan cancelación de cuentas.
- ✓ Análisis de la gestión de los cobradores y agentes y del sistema de Incentivos establecidos.
- ✓ Costo de la cobranza en relación con cada peso cobrado.
- ✓ Análisis del tratamiento fiscal de las cuentas incobrables.
- ✓ Estudio del afianzamiento del personal de recaudo.
- ✓ Estudio de algunos datos estadísticos, tales como cobros a través de Bancos, devoluciones de documentos enviados al cobro, notas de cargo y crédito, etc.

Se deberá examinar la documentación de otorgamiento de créditos que considere necesaria y efectuar los estudios e investigaciones que se estimen pertinentes para obtener suficientes elementos de juicio y verificar los datos obtenidos en el análisis de la información:

A continuación se describen algunos de ellos:

- ✓ Solicitar el manual de sistemas y procedimientos, si es que este existiera, y asegurarse a través de estudios y pruebas selectivas de su cumplimiento y actualización; en su caso se solicitara la documentación del sistema respectivo, cuando la aplicación del crédito es manejada en el computador, deberá analizar entre otros, los formatos, archivos, registros e informes, la existencia de un sistema que permita normar las actividades del personal, informar desviaciones, causas y mencionar medidas correctivas.

- ✓ Seleccionar algunos créditos para verificar que se realicen de acuerdo con políticas y procedimientos establecidos.
- ✓ Seleccionar los clientes más representativos para comparar sus costumbres de pago con los plazos de crédito concedidos.
- ✓ Estudio de los motivos que originan la cancelación de cuentas de dudoso cobro.
- ✓ Comparación del tiempo promedio requerido para la autorización de Créditos, siempre y cuando se respeten las Políticas establecidas.

3.5.9 EVALUACION PRELIMINAR DE AMBIENTE EN GENERAL DEL CONTROL INTERNO.

La estructura del control interno de un ente económico consiste de tres elementos:

- a) El ambiente de control.
- b) El sistema contable.
- c) Los procedimientos de control.

Durante la primera etapa, se estudiará y evaluará de manera preliminar el ambiente de control y el sistema contable de la cooperativa. En la etapa de planeación el objeto de estudio y evaluación es el ambiente general de control interno; no sus componente específicos aplicados al sistema contable y/o a los procedimientos de control. Antes de iniciar con la realización de pruebas, se programara su naturaleza, alcance y oportunidad que dará el grado de confianza, con el fin no incurrir en riesgo de sobre auditar.

3.5.10 CRONOGRAMA DE LA PLANEACION

| ACTIVIDAD | MAYO | | | | JUNIO | | | | JULIO | | | |
|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Planteamiento del problema, Justificación de la Investigación, objetivos de la investigación, preguntas de la investigación, Justificación de la investigación y viabilidad de la investigación. | X | X | X | X | | | | | | | | |
| Conocimiento general de la Cooperativa, cámara de comercio, proponente, sector al cual pertenece, estructura legal, órganos administración, Estados Financieros, normatividad que la rige y análisis de la cartera comercial. | | | | | X | X | X | X | | | | |
| Planeación la auditoria de la cartera comercial en especial de las Remesas por Facturar y deudores comerciales. | | | | | | | | | X | X | X | X |

CONCLUSIONES

- Se tomará como base los estados financieros de la cooperativa para la comparación de saldos y analizar los índices de ventas a crédito a las cuentas netas por cobrar promedio
- En el análisis de la cartera comercial se identificó que es necesario replantear los requisitos para créditos agravada con la situación atípica presentada según información evidenciada.
- En cada proceso se realizarán evaluación de los riesgos inherentes, de control y detección.
- Se realizara seguimiento al control interno de la cooperativa.
- Se verificará la función de elaboración de procesos de datos con el fin de obtener evidencia real para la ejecución de la auditoria.
- Se verificará la formulación para la proyección de la cuota de recaudo mensual.
- Se realizará comparación de los estados de cartera según balance mes a mes.
- Se planeará y desarrollará el plan de auditoría bajo parámetros específicos para reducir el riesgo de una conclusión inapropiada.

BIBLIOGRAFIA

AUDITORIA DEL SECTOR SOLIDARIO

APLICACIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES

WWW.COOPETRAN.COM.CO

WWW.AUTITOOL.ORG

WWW.ACTUALICESE.COM

WWW.GESTIOPOLIS.COM.CO (Autor Lic. Ederlys Hernández Meléndez y Lic. Adelhys Rosa Sánchez Gómez – auditoría y control interno Mayo 2006)