



CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO

**Previo a la obtención del título de**  
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Tema del Proyecto:**

“AUDITORÍA AL SISTEMA DE INFORMACIÓN ALPWIN 2.0 EN EL  
RUBRO CUENTAS POR COBRAR DEL MÓDULO DE VENTAS DE LA  
COMPAÑÍA SYSCOMPSA S.A.”

**Autoras:**

SOBEYDA MÓNICA ROSERO MORA  
JULISSA ANABEL BONILLA DÍAZ

**Director Del Proyecto:**

Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

GUAYAQUIL 2015

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Los conceptos, análisis realizados, conclusiones y recomendaciones del proyecto son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Guayaquil, enero de 2015

---

Julissa Anabel Bonilla Díaz  
C.I.0930823786

---

Sobeyda Mónica Rosero Mora  
C.I. 0919883629

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios, por las bendiciones que nos ha otorgado permitiéndonos culminar exitosamente nuestra carrera universitaria, que con esfuerzo hemos continuado cinco años imperecedero aprendizaje.

A nuestros padres, por ser los principales maestros en nuestras vidas, motivando, enseñando, corrigiendo nuestro carácter y desempeño personal; dando como herencia la idea de desarrollarnos profesionalmente haciéndose efectiva en el hecho de graduarnos con éxito. A nuestro núcleo familiar que es un motivo hermoso, nuestros hijos que son una inspiración para alcanzar la meta trazada.

A la Universidad Politécnica Salesiana por compartir y aprender de docentes con una excelente cátedra, quienes imparten sus conocimientos con paciencia. En especial a nuestra tutora Lcda. Ingrid Fiallos por su apoyo incondicional.

A la Compañía Syscompsa S.A., por abrirnos sus puertas y brindarnos toda la información requerida para el desarrollo del presente proyecto.

Finalmente a los amados amigos y compañeros con quienes compartimos este proceso de preparación académica, por los lindos recuerdos que se llevará por siempre en la memoria.

Julissa Anabel Bonilla Díaz

Sobeyda Mónica Rosero Mora

## DEDICATORIA

Dedicamos el proyecto a nuestros padres, esposos e hijos que fueron los pilares fundamentales en nuestras vidas, el apoyo incondicional que ofrecieron aportándonos anímicamente, afectivamente durante la carrera universitaria, demostrándonos que fue efectiva cumpliendo la meta de graduación.

Julissa Anabel Bonilla Díaz

Sobeyda Mónica Rosero Mora

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
DEDICATORIA .....	III
ÍNDICE GENERAL .....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1 ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA SYSCOMPSA S.A.....	3
1.2 MISIÓN .....	3
1.3 VISIÓN .....	4
1.4 OBJETIVOS .....	4
1.5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	5
1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	6
1.6.1 Departamento de ventas .....	6
1.6.2 Departamento administrativo .....	7
1.7 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO .....	8
1.8 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.8.1 Enunciado del problema .....	9
1.8.2 Formulación del problema .....	10

1.9	OBJETIVO GENERAL.....	11
1.10	OBJETIVO ESPECÍFICO .....	11
	CAPÍTULO II.....	12
	MARCO TEÓRICO .....	12
	AUDITORÍA .....	12
2.1.1	ANTECEDENTES.....	12
2.1.2	DEFINICIÓN DE AUDITORÍA.....	13
2.1.3	CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	13
2.1.4	OBJETIVOS.....	16
	SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	17
2.2.1	DEFINICIÓN .....	17
2.2.2	IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	18
2.2.3	ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN .....	18
2.2.4	SEIS TIPOS PRINCIPALES DE SISTEMAS .....	19
	CUENTAS POR COBRAR .....	19
2.3.1	DEFINICIÓN .....	19
2.3.2	CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS .....	20
2.3.3	IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR .....	21
2.3.4	ASPECTOS DE CONTROL INTERNO .....	21
	AUDITORÍA INFORMÁTICA .....	22
2.4.1	DEFINICIÓN .....	22
2.4.2	OBJETIVOS.....	22
2.4.3	FUNCIONES.....	22
2.5	METODOLOGÍA DE DESARROLLO .....	23
2.6	MARCO CONCEPTUAL.....	24
2.7	MARCO LEGAL.....	25
2.7.1	CRÉDITOS INCOBRABLES .....	26
2.7.2	PAPELES DE TRABAJO .....	26

2.7.3 PROCESO DE LA AUDITORÍA .....	27
2.7.4 SISTEMA CONTABLE .....	28
CAPÍTULO III.....	30
PROYECTO DE AUDITORÍA .....	30
3.1 FORMULACIÓN DEL PROYECTO .....	30
3.2 FIN DEL PROYECTO.....	30
3.3 PROPÓSITO .....	30
3.4 COMPONENTES .....	30
3.5 PLAN DE AUDITORÍA.....	31
3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .	35
3.6.1 ENTREVISTAS .....	35
3.6.2 CHECKLIST.....	35
3.6.3 CAPTURAS DE PANTALLA .....	35
3.7 CRONOGRAMA .....	37
3.8 PRESUPUESTO .....	38
CAPÍTULO IV .....	41
EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	41
4.1 FASE I DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	41
4.2 FASE II PROCESO DE LA INFORMACIÓN.....	46
4.2.1 PAPELES DE TRABAJO .....	46
4.3 FASE DE RESULTADOS.....	95
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	102
BIBLIOGRAFÍA.....	104

## INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Croquis de la compañía Syscompsa S.A., Guayaquil.....	5
Imagen 2: Syscompsa S.A. ....	5

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama .....	6
Gráfico 2: Áreas.....	7
Gráfico 3. Principales tipos de Sistemas de Información.....	19
Gráfico 4: Cronograma de actividades .....	37
Gráfico 5: Cronograma de actividades con costo .....	39
Gráfico 6: Estado de Cuenta por Cobrar .....	45
Gráfico 7. Datos generales del Cliente .....	79
Gráfico 8. Otros Datos del Cliente .....	80
Gráfico 9. Datos del Cliente .....	80
Gráfico 10. Facturación .....	81
Gráfico 11. Formulario de documentos pendientes .....	82
Gráfico 12: Flujo de procesos.....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Plan de Auditoría .....	34
Tabla 2 Presupuesto.....	38
Tabla 3. Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar .....	41
Tabla 4: Cultura de Cobro de Clientes.....	64
Tabla 5: Checklist de Políticas de Créditos .....	66
Tabla 6: Papel de trabajo de Desviaciones en Dpto. Facturación .....	70
Tabla 7: Papel de trabajo de Situaciones Encontradas en Dpto. de Facturación .....	75
Tabla 8: Checklist de Asignación de Créditos .....	84
Tabla 9: Papel de Trabajo de Resumen de Desviaciones en Dpto. de Crédito .....	88
Tabla 10: Papel de trabajo de Situaciones encontradas en Dpto. Crédito .....	92





**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**“AUDITORÍA AL SISTEMA DE INFORMACIÓN ALPWIN 2.0 EN EL**  
**RUBRO CUENTAS POR COBRAR DEL MÓDULO DE VENTAS DE LA**  
**COMPAÑÍA SYSCOMPSA S.A.”**

**Autoras:** Sobeyda Mónica Rosero Mora    srosoero10@hotmail.com  
                  Julissa Anabel Bonilla Díaz        july151617@hotmail.com  
**Tutor:**      Lcda. Ingrid Verónica Fiallos       ifiallos@ups.edu.ec

**RESUMEN**

El proyecto tiene como propósito auditar al sistema Alpwin 2.0 en el departamento de cobros y ventas de la compañía Syscompsa S.A. para identificar en los respectivos procesos el control de límites de créditos el cual afecta al rubro de cuentas por cobrar. No se establece método fijo para la realización de una auditoría de sistemas, sin embargo se consideró un esquema de planificación de auditoría.

Este trabajo se divide en tres capítulos donde se estudia la empresa como organización, se identifica el problema y los objetivos del proyecto. Además la cita de conceptos y artículos legales que se deben considerar como relevantes en el desarrollo de la auditoría, también indica la metodología aplicarse en los papeles de trabajo a través de instrumentos de recolección de información, ejecución de la planificación, cronograma y presupuesto, utilizando técnicas para la obtención de resultados.

Según la auditoría realizada al software Alpwin se determinó las diferentes falencias en el área administrativa como la segregación de funciones, manual de políticas de créditos, capacitaciones, controles y la situación sistemáticas tanto en la validación de facturas, asignación de límites de créditos, alertas de vencimientos que están detallados en el informe final con la respectiva recomendación.

**Palabras claves:**

Auditoría al sistema, cuentas por cobrar, límite de crédito.



**ACCOUNTING AND AUDITING CAREER**  
**"AUDIT TO THE INFORMATION SYSTEM ALPWIN 2.0 OF**  
**SYSCOMPSA IN THE SECTION OF ACCOUNTS RECEIVABLE -**  
**SALES MODULE."**

**Authors:** Mónica Sobeyda Rosero Mora    srosoero10@hotmail.com  
                  Julissa Anabel Díaz Bonilla        july151617@hotmail.com  
**Tutor:**        Lcda. Ingrid Verónica Fiallos        ifiallos@ups.edu.ec

**ABSTRACT**

The project aims to audit the Alpwin 2.0 system in the Sales and Collection department of Syscompsa SA, identifying the control processes to the credit limits granted which affects the receivables of the company. It is not established a permanent method for a System audit, however an outline for a planning audit was considered.

This paper is divided into three chapters where the company is studied as an organization, the problem and the project objectives are identified. As well as legal articles´ and conceptual that must be considered relevant in the development of an audit. This study also indicates the methodology applied in the working papers through data collection instruments, implementation of the Auditing plan, schedule, and budget, using different techniques in order to obtain results.

According to the audit performed to the Alpwin software it was possible to determine some shortcomings in the administrative area such as in the functions segregation, credit policy manual, training, controls, and the systematic situation in both the validation of invoices, credit limits allocation, and maturities alerts. All of these are detailed in the final report with the proper recommendation.

**Keywords:**

Auditing system, accounts receivable, credit limit, Information system audit.

## INTRODUCCIÓN

La compañía Syscompsa S.A. es una empresa PYME de la ciudad de Guayaquil, dedicada al desarrollo de software, mantenimiento y reparación de equipos computacionales.

En los 20 años de existencia, ha demostrado desarrollo tecnológico en los aplicativos, adaptándose a los estados cambiantes en el área informática teniendo trayectoria fuera y dentro de la ciudad, satisfaciendo las necesidades de las empresas con personalizaciones en el software, otorgando un servicio para dar la respectiva solución a sus clientes.

En los tiempos actuales, la importancia de mantener un negocio implica una correcta organización en los diferentes departamentos, el Gerente General al percatarse de las variaciones significativas, estimó conveniente el análisis en esta área por lo cual, cuenta con la ayuda de la Universidad Politécnica Salesiana que a través de acuerdos pretende ser coparticipes de la solución del hecho antes expuesto.

Este trabajo tiene como misión auditar al sistema Alpwin 2.0, aunque no se establece un método fijo para su aplicación se ha considerado la ISO en listas de verificación, control de monitoreo y tres fases en la ejecución de auditoría, en la cual se desarrollará el proyecto que permitirá control de procesos y validaciones en las diferentes actividades que los usuarios realizan en el aplicativo.

En el primer capítulo se describe los antecedentes de la compañía Syscompsa S.A., las razones del porque es necesario el desarrollo de este proyecto, indicando el planteamiento del problema tanto general como específico, que afronta hoy en día el departamento de cobros y ventas, y para ello se han establecido objetivos que se desean conseguir.

El segundo capítulo comprende el marco teórico, que es el compendio de la información, se ha recopilado los conceptos útiles para la comprensión de la metodología a aplicar.

El tercer capítulo consta del proyecto como tal, donde se detallará la formulación del proyecto, plan de auditoría, cronograma de actividades con esquema mediante la ISO de calidad y presupuesto considerado en la ejecución.

En el cuarto capítulo se ejecutará la auditoría al sistema en tres fases, mediante un legajo de papeles de trabajo, instrumentos de recolección de información, que permitirán al auditor obtener los resultados, los cuales serán plasmados en el informe final con las sugerencias y recomendaciones.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES DE LA COMPAÑÍA SYSCOMPSA S.A.**

La empresa Syscompsa S.A. fue fundada el 10 de agosto de 1999, está dedicada al desarrollo de software contable y servicio técnico de hardware.

Es una empresa conformada por área administrativa, personal técnico y de sistemas, el servicio que ofrece está alineado a satisfacer las amplias necesidades tecnológicas de las PYME y Grandes Empresas, así como también a los Micro-Empresarios que están comenzando sus actividades comerciales o industriales y necesitan de un sistema que les ayude en el registro, proceso y almacenamiento de datos a costo bajo sin perder o dejar en segundo plano la calidad de estos.

### **1.2 MISIÓN**

Alcanzar la excelencia de servicio creando confianza y agregando valor de atención, seriedad y honestidad en nuestro desempeño, excediendo las expectativas de nuestros clientes y consumidores.

Para ser reconocidos ampliamente como una empresa socialmente responsable.

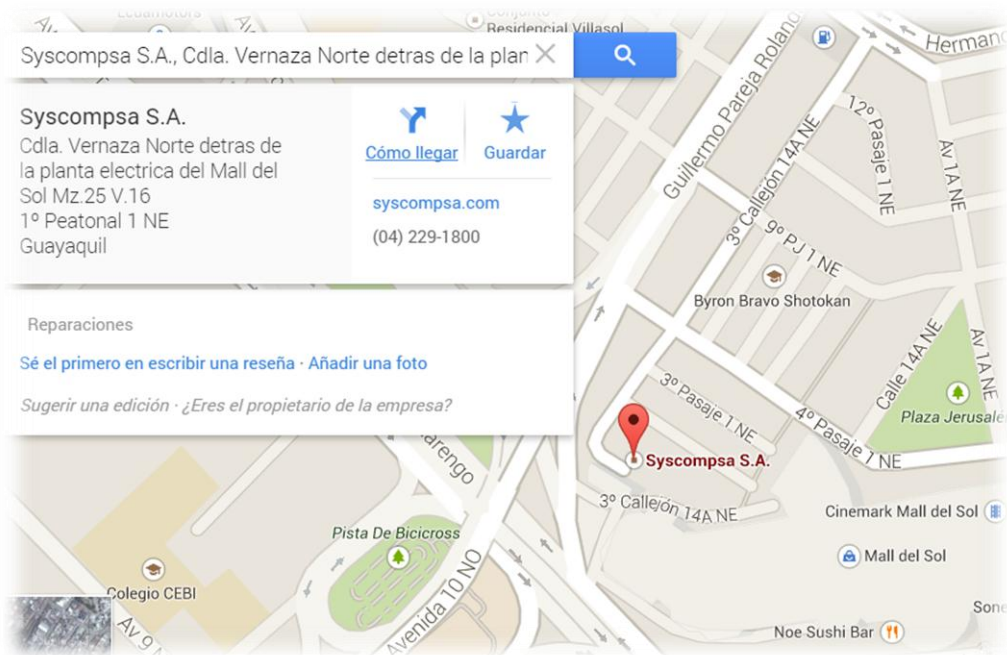
### **1.3 VISIÓN**

1. Ser líder en el mercado y cumplir con los objetivos esperados de nuestros clientes a satisfacción.
2. Llevar a un liderazgo, y cumpliendo con todos nuestros clientes, brindarles lo mejor de nuestro ramo ofreciendo servicio atento y a la par con la tecnología cambiante de nuestro mundo, sin descuidar al cliente y llenando todas las expectativas.

### **1.4 OBJETIVOS**

1. Capacitación permanente de nuestros técnicos para brindar mejor servicio.
2. Innovar continuamente nuestros sistemas mediante la actualización tecnológica.
3. Atender rápida y eficazmente sus requerimientos tecnológicos acorde a vuestras exigencias.

## 1.5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA



**Imagen 1: Croquis de la compañía Syscompsa S.A., Guayaquil**

**Fuente: Google Maps**

**Elaborado por: Autoras**



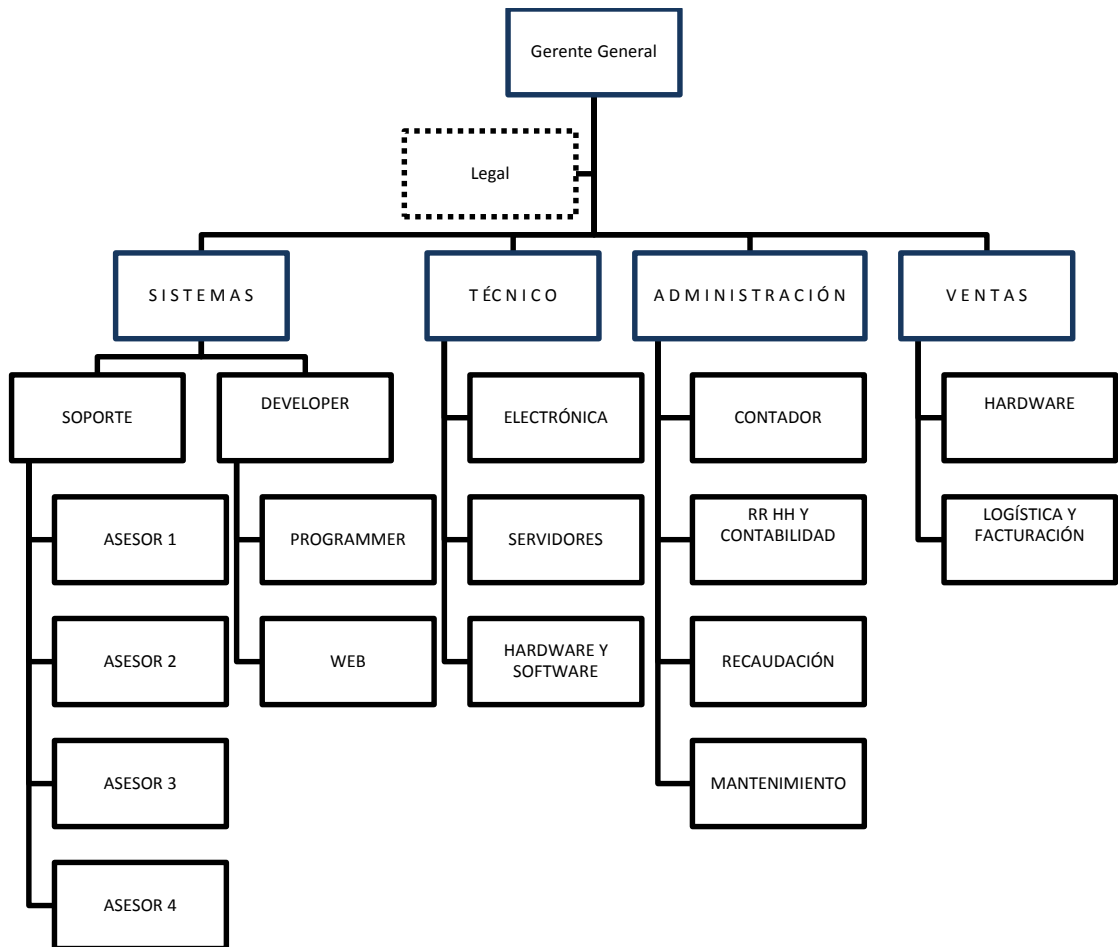
**Imagen 2: Syscompsa S.A.**

**Fuente: portal web**

**Elaborado por: Autoras**

## 1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A continuación se muestra el organigrama de la compañía Syscompsa S.A.



**Gráfico 1: Organigrama**

**Fuente: Syscompsa S.A.**

### 1.6.1 Departamento de ventas

La compañía tiene organizado este departamento en dos secciones, la parte de hardware y la de software, manteniendo personal en cada área; sin embargo la facturación es consolidada, sea la venta de equipos con el sistema o individual. Se distribuye de la siguiente manera:

Hardware: Comprende de un asesor de ventas

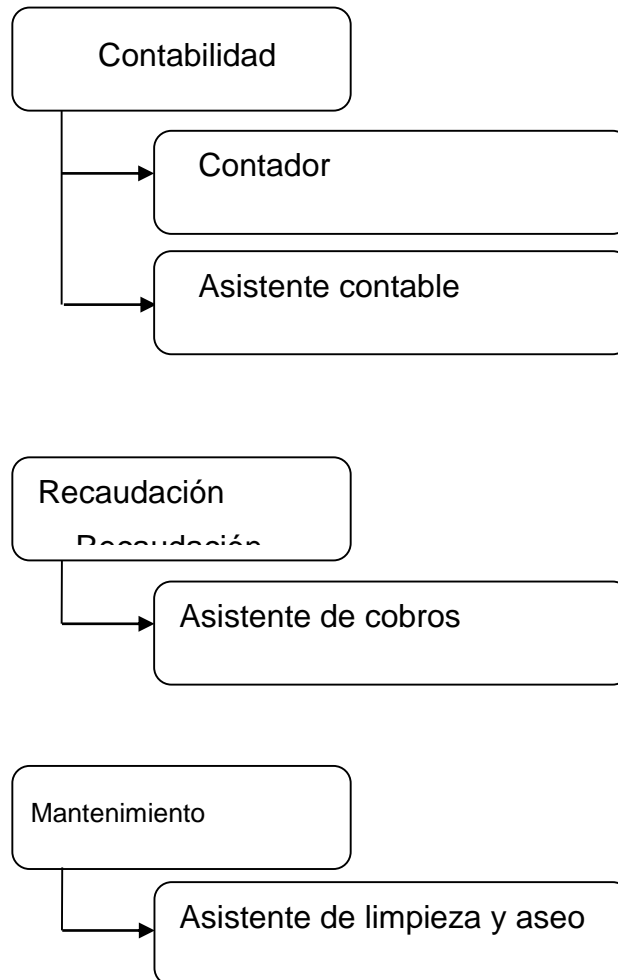


Software: Un asesor de ventas

Facturación: Una persona en logística y cuentas

### 1.6.2 Departamento administrativo

En esta área se contempla:



**Gráfico 2: Áreas**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**  
**Elaborado por: Autoras**

## 1.7 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La contabilidad es una actividad que proporciona información cuantitativa acerca de la entidad económica, siendo esta información de naturaleza financiera y de utilidad para la toma de decisiones.

El personal Contable tiene como principal actividad el ingreso de datos para el procesamiento de información, que permitirá tener un control preciso de las finanzas. Algunos realizan operaciones de contado o crédito o una mezcla de éstos, a lo que se denominan “Las Cuentas por Cobrar” que son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generara beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas a crédito, de los préstamos personales entre otros.

A nivel mundial las Cuentas por Cobrar son de gran importancia debido a que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas en la actualidad son realizadas a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales están registradas en la contabilidad, dentro de las Cuentas por Cobrar.

Cabe destacar que las Cuentas por cobrar o créditos componen hoy en día la clave del éxito en los negocios, dinero esperando ser tomado después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estos no pasan por procesos de manufacturas, o almacenaje.

Consecuentemente, la empresa debe registrar de manera apropiada todas las transacciones referidas a estos documentos, ya que forman parte del activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan la formalidad para convertirse en dinero.

De ahí la importancia de controlar y auditar en el sistema las “Cuentas por Cobrar”, el correcto enlace entre los módulos de ventas y contable; y la validación de límites de créditos para controlar excesos de cartera.

La funcionalidad del sistema Alpwin 2.0 debe ser verificado para salvaguardar la integridad de datos que son enviadas al módulo de contabilidad, por lo tanto la auditoría al software ayudará a la compañía en el eficiente manejo de sus cuentas por cobrar, valores registrados adecuadamente desde su origen de operación y cancelación del mismo.

## **1.8 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.8.1 Enunciado del problema**

La empresa Syscompsa. S.A. ha implementado un software llamado ALPWIN 2.0. Uno de los problemas detectados en el departamento de cuentas por cobrar es al momento de realizar la factura puesto que el sistema de información no indica si el cliente excedió límite de crédito o si tiene cobros pendientes. Es necesario ir a los informes para revisar si hay facturas pendientes con los montos respectivos y realizar análisis manual por cliente para determinar si es factible facilitar crédito.

La empresa Syscompsa S.A. muestra en el sistema de información, informes de facturas pendientes de cobros con alto índice de cuentas por cobrar según la entrevista realizada al Ing. Leonardo Carrión, Gerente General del la compañía.

El sistema automático realizado por la empresa, no produce el efecto deseado, lo que provoca una ineficiencia en los trabajadores, ya que excluye el límite de crédito que se debe asignar según sea el caso del cliente.

Syscompsa S.A. no cuenta con políticas de créditos y cobranzas establecidas formalmente, lo que ocasiona una desorganización al momento de designar límites de crédito a los clientes.

El aplicativo Alpwin se implementó en el año 2005, conforme ha avanzado el tiempo se han realizado mejoras de validación en el mismo, permitiendo tener mayor control de la información de la compañía. Sin embargo, la rotación frecuente de contadores no ha permitido que se fije un método sistematizado para el control de créditos, realizándola de manera manual, es decir mediante la consulta de reporte tal como documentos pendientes por rangos de vencimiento que sirve como análisis de la antigüedad de cartera; para el desarrollo del proyecto se considera como muestra el año 2013.

La facturación en el módulo de ventas no controla límites de créditos de los comprobantes realizados a los clientes, permitiendo así la emisión de documentos sin restricción causando un posible descontrol en la capacidad de pago del cliente o riesgo de cobranza incobrable que conlleve a la falta de liquidez en la compañía.

## **1.8.2 Formulación del problema**

### **1.8.2.1 Problema general**

Se evidencia un inoperante control automático de límites de créditos de los clientes en el sistema informático de la compañía Syscompsa.

### **1.8.2.2 Problemas específicos**

1. Desorganización en las asignaciones de límites de créditos en la base de clientes.
2. El sistema omite control de límite de crédito.
3. Alto índice del personal encargado del módulo cobranzas que desconoce la automatización de límites de créditos.

## **1.9 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el módulo de ventas de la compañía Syscompsa mediante una auditoría de sistemas para mejorar los controles de créditos.

## **1.10 OBJETIVO ESPECÍFICO**

1. Seleccionar las políticas de créditos y cobranzas para la asignación de créditos a clientes.
2. Sugerir proceso de control de límites de créditos.
3. Evaluar de forma cualitativa las principales actividades de facturación y cobranzas con el respectivo soporte de asignaciones en el sistema para el control de límites de crédito.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **AUDITORÍA**

##### **2.1.1 ANTECEDENTES**

A medida que los comerciantes iban surgiendo con sus negocios e incrementando su capital vieron la necesidad de crear formas de registro donde se mantenga orden en sus actividades mercantiles, para de esta manera puedan conocer las actividades financieras de sus negocios.

Conforme se expandía el comercio, después de pasar por el trueque primero en pueblos, ciudades, estados y finalmente en continentes, y motivados por su constante crecimiento, tanto en volumen como en el monto de operaciones comerciales, los incipientes comerciantes tuvieron la necesidad de establecer mecanismos rudimentarios de registro que les permitieran dominar las actividades mercantiles. Posteriormente, con el crecimiento de estas agrupaciones, que se convirtieron en incipientes empresas, fue necesario establecer un mayor control para conocer de sus actividades financieras (Razo, 2002, pág. 3).

### **2.1.2 DEFINICIÓN DE AUDITORÍA**

Serie de exámenes periódicos, cuya finalidad es analizar y evaluar la imagen de la empresa desde distintas perspectivas en un momento determinado por profesionales independientes a la empresa auditada, detecta problemas y propone planes de mejora (Joaquín Sánchez herrera, 2009).

Es una actividad de análisis que, partiendo del punto inicial de recabar información, la evalúa para determinar posibles errores, estableciendo pautas para corregirlos (Bureau Veritas Formación, 2010).

La auditoría en una empresa se la realiza periódicamente por personas ajenas a la misma, lo cual muestra la realidad económica de la empresa y de ser necesario proponer soluciones a los problemas que se hayan detectado dentro de la auditoría. Es uno de los principios de la contabilidad, que permite verificar que tan exacto y rentable es el patrimonio de una empresa.

Dado el caso que las definiciones de estos autores llegan al mismo objetivo, en el proyecto se utilizará parte de cada una de ellas ya que se deberá cumplir con lo todo lo que requiere una auditoría.

### **2.1.3 CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA**

Para iniciar el proyecto que se va a llevar a cabo, se tomará en consideración algunos tipos de auditoría, con el fin de identificar los criterios, características y especificaciones de esta disciplina profesional. Posteriormente se concentrará en la auditoría por su área de aplicación exclusivamente en los conceptos y definiciones de sistemas computacionales.

Carlos Muñoz Razo (2002) , Catedrático-Investigador de la Universidad del Valle de México muestra en su libro Auditoría en Sistemas Computacionales primera edición, la clasificación que se propone en el siguiente cuadro.

### **Auditorías por su lugar de aplicación**

- Auditoría externa
- Auditoría interna

### **Auditorías por su área de aplicación**

- Auditoría financiera
- Auditoría administrativa
- Auditoría operacional
- Auditoría integral
- Auditoría gubernamental
- Auditoría de sistemas

### **Auditorías especializadas en áreas específicas**

- Auditoría al área médica (evaluación médico-sanitaria)
- Auditoría al desarrollo de obras y construcciones (evaluación de ingeniería)
- Auditoría fiscal
- Auditoría laboral
- Auditoría de proyectos de inversión
- Auditoría a la caja chica o caja mayor (arqueos)
- Auditoría al manejo de mercancías (inventarios)
- Auditoría ambiental
- Auditoría de sistemas



## **Auditoría de sistemas computacionales**

- Auditoría informática
- Auditoría con la computadora
- Auditoría sin la computadora
- Auditoría a la gestión informática
- Auditoría al sistema de cómputo
- Auditoría alrededor de la computadora
- Auditoría de la seguridad de sistemas computacionales
- Auditoría a los sistemas de redes
- Auditoría integral a los centros de cómputo

### **2.1.3.1 Auditorías por su área de aplicación**

La clasificación propuesta se refiere al ámbito específico donde se llevan a cabo las actividades y operaciones que serán auditadas, ubicando a cada tipo de auditoría de acuerdo con el área de trabajo e influencia de la rama o especialidad que será evaluada.

En atención a dicho criterio, y debido a que podemos encontrar un sin número de clasificaciones de estos tipos de auditorías, todas válidas, para nuestro análisis de los conceptos generales sólo se basará en presentar la clasificación de la Auditoría Informática que compete a la elaboración del proyecto.

### **2.1.3.2 Auditoría Informática**

Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa. El propósito fundamental es evaluar el uso adecuado de los sistemas para el correcto ingreso de los

datos, el procesamiento adecuado de la información y la emisión oportuna de sus resultados en la institución, incluyendo la evaluación en el cumplimiento de las funciones, actividades y operaciones de funcionarios, empleados y usuarios involucrados con los servicios que proporcionan los sistemas computacionales a la empresa

Se enfocará exclusivamente en este tipo de auditoría ya que se evaluará que los empleados hagan uso correcto del sistema ingresando los datos de manera verídica, el correcto procesamiento, almacenamiento, y distribución de la información para corroborar que el sistema se encuentre trabajando de manera efectiva y eficiente para de esta forma emitir resultados óptimos y oportunos a la empresa.

#### **2.1.4 OBJETIVOS**

A continuación, como complemento de los conceptos generales, se muestra de manera muy general los objetivos que se pretenden alcanzar con una auditoría, entre esos objetivos encontramos los siguientes:

- Realizar una revisión independiente de las actividades, áreas o funciones especiales de la institución, a fin de emitir un dictamen profesional sobre la razonabilidad de sus operaciones y resultados.
- Hacer revisiones especializadas, desde un punto de vista profesional y autónomo, del aspecto contable, financiero y operacional de las áreas de una empresa.
- Evaluar el cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y lineamientos que regulan la actuación de los empleados y funcionarios de una institución, así como evaluar las actividades que se desarrollan en sus áreas y unidades administrativas.

- Dictaminar de manera profesional e independiente sobre los resultados obtenidos por una empresa y sus áreas, así como sobre el desarrollo de sus funciones y el cumplimiento de los objetivos y operaciones.

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **2.2.1 DEFINICIÓN**

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio (Peralta, 2009).

Conjunto coordinado de contenidos y servicios, basados en tecnologías digitales y en red, que una organización pone a disposición de sus interesados internos y externos, para facilitarles la producción, el consumo de conjuntos estructurados y selectos de datos (Morales, 2011).

En un sistema de información los elementos interactúan permitiendo de esta manera ayudar a las actividades que desempeña la empresa, las tecnologías digitales en la actualidad toma un papel muy importante dentro de las organizaciones ya que es una herramienta que facilita la producción y selectos de datos, lo que hace que dicha información adquiera valor para la actividad de la empresa.

Con respecto a los conceptos que se muestran de estos autores, el más preciso y completo para nuestra investigación es el del autor Josep Cobarsi Morales ya que la información que se va a obtener será de mucho valor para la empresa y posteriormente para la realización de la auditoría y de esta manera tomar las correctas decisiones.

## 2.2.2 IMPORTANCIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran la plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas. Los elementos que interactúan entre sí en un Sistema de Información Gerencial son: El equipo computacional, el recurso humano, los datos o información fuente, programas ejecutados por las computadoras, las telecomunicaciones y los procedimientos de políticas y reglas de operación.

## 2.2.3 ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Según los esposos Kenneth C. Laudon profesor de Sistemas de Información en la Stern School of Business de la New York University, y Jane Price Laudon consultora en administración en el área de sistemas de información de New York en su libro de Sistemas de Información decimosegunda edición (2012)

*Entrada de información:* proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información, por medio de estaciones de trabajo, teclado, diskettes, cintas magnéticas, código de barras, etc.

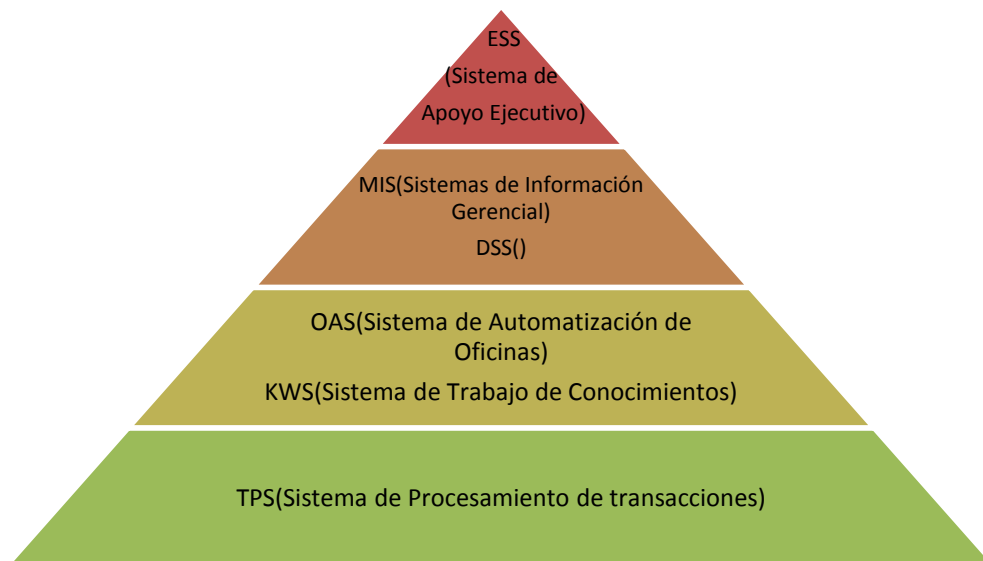
*Procesamiento de la información:* permite la transformación de los datos fuente en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible, entre otras cosas, que un tomador de decisiones genere una proyección financiera a partir de los datos que contiene el estado de resultados o el balance general en un año base.

*Almacenamiento de información:* es una de las actividades más importantes que tiene una computadora, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en la sesión o proceso anterior.

*Salida de información:* es la capacidad de un Sistema de Información (SI) para obtener la información procesada o bien datos de entrada al exterior. Las unidades típicas de salida son las impresoras, graficadores, cintas magnéticas, diskettes, etc.

## 2.2.4 SEIS TIPOS PRINCIPALES DE SISTEMAS

Se muestra a continuación los sistemas principales:



**Gráfico 3. Principales tipos de Sistemas de Información**  
**Fuente: Libro Sistemas de Información para empresas**  
**Elaborado por: Autoras**

Entre los diferentes tipos de sistemas el software Alpin 2.0 se enmarca en el siguiente punto:

*Sistemas de Procesamiento de Transacciones (STP).*- Sirven al nivel operativo en el trabajo diario (p.ej.: impresora fiscal). Se pueden identificar 5 categorías: ventas y marketing, producción, finanzas, contabilidad, recursos humanos.

## CUENTAS POR COBRAR

### 2.3.1 DEFINICIÓN

Los créditos se originan en un ente que persigue fines de lucro; con mayor frecuencia, en la venta de mercaderías y servicios; y representan derechos exigibles a clientes, generalmente cobrables dentro del ciclo operativo normal de los negocios (Pahlen, y otros, 2010).

Cuenta del activo corriente. Eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al Activo de largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales (Sánchez, 2011).

Las cuentas por cobrar son fines de lucro para la empresa sea esta por un bien o servicio, por lo general son cobrables dentro del ejercicio contable, también hace énfasis en los créditos que no son facturados así como los que no son cobrados por la empresa. Estas cuentas por cobrar surgen por la adquisición del bien o servicio a crédito, también por préstamos a personas ajenas a la entidad, la manera en que se lleva los registros de esta cuenta son los auxiliares kárdex, permitiendo el control de cada una de las cuentas pendientes de cobro de la empresa.

Con respecto a las definiciones de estos autores, el que más aporta al proyecto es el del autor Pedro Zapata Sánchez ya que indica de qué manera se puede llevar un control de las cuentas por cobrar de la empresa así mismo aporta en la ubicación de la misma en los estados financieros dando una amplia idea para la realización.

### **2.3.2 CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS**

Permite investigar antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su récord crediticio con otras entidades, para determinar con ello el límite de crédito que puede otorgársele o denegársele. Se puede solicitar y analizar los estados financieros del

futuro cliente, para determinar su posición financiera y la tendencia de los resultados operacionales. Permite llevar control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.

### **2.3.3 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importantes en la empresa, porque representan en algunos casos entre el 30% y el 50% de los activos corrientes de la empresa. Para el auditor, es reto constante, debido a su importancia y liquidez.

### **2.3.4 ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

- ❖ Separación de labores de las personas que operan los registros auxiliares, con personal de ventas y cobros.
- ❖ Establecer límites de crédito, otorgamiento de descuentos y rebajas, y asignación de funcionarios autorizados para otorgarlos.
- ❖ Autorización especial para la cancelación de cuentas incobrables.
- ❖ Envíos de estados de cuenta y solicitud de confirmación de saldos.
- ❖ Verificación de los registros auxiliares con el mayor.
- ❖ Elaboración de balances por antigüedad y estudios periódicos de la recuperación de saldos vencidos.
- ❖ Arqueos regulares de facturas, documentos y contraseñas de clientes.
- ❖ Investigación periódica de saldos morosos.

## **AUDITORÍA INFORMÁTICA**

### **2.4.1 DEFINICIÓN**

Según Verónica Quintuña Rodríguez, en su tesis de Auditoría Informática (2010), indica que es un proceso y debe ser realizado por personal capacitado para garantizar que todos los recursos tecnológicos operen en ambiente de seguridad y control eficiente, de manera que la entidad tenga la seguridad de que opera con información verídica, integral, exacta y confiable.

### **2.4.2 OBJETIVOS**

Auditoría informática confirma la consecución de los objetivos tradicionales de la auditoría: objetivos de protección de activos e integridad de datos; y objetivos de gestión, que abarcan no solamente los de protección de activos, sino también los de eficacia y eficiencia, los objetivos de la Auditoría Informática se separan en cuatro grupos: objetivos de salvaguarda de bienes; objetivos de integridad de datos; objetivos de efectividad del sistema y objetivos de eficiencia del sistema.

### **2.4.3 FUNCIONES**

Dentro del proceso de auditoría es importante asegurar que se cumplan por lo menos los principios básicos del proceso formal.

Los elementos indispensables para cumplir este requisito son: la planeación, el control y el seguimiento del desempeño, que deberán garantizar lo siguiente (Informática, 2009):

- ❖ Que los recursos de informática sean orientados al logro de los objetivos y las estrategias de las organizaciones.



- ❖ La elaboración, difusión y cumplimiento de las políticas, controles y procedimientos inherentes a la Auditoría Informática.
- ❖ Que se den los resultados esperados por la institución mediante la coordinación y apoyo recíproco con: auditoría, asesores externos, informática, y la alta dirección.

## **2.5 METODOLOGÍA DE DESARROLLO**

No se establece método específico en el proceso de auditoría, sin embargo se considera lo siguiente:

La ejecución de la auditoría se realizara en 3 fases importantes:

1. Fase de levantamiento de información donde se registran las evidencias y conocimiento general del problema de la compañía.
2. Fase de proceso de información, registrando los papeles de trabajos correspondientes de las situaciones encontradas.
3. Fase de resultados que es el informe definitivo de las situaciones encontradas y las recomendaciones.

En los documentos de trabajo incluirán lista de verificación o checklist de auditoría de calidad que servirán como evidencia o apoyo a los resultados de la auditoría.

El formato de las listas de verificación puede variar considerablemente dependiendo del auditor.

Se considera dentro de la planificación la norma ISO (Organización Internacional de Estandarización) 9001 mediante la preparación del programa de auditoría y las listas de verificación antes mencionadas. Según la norma se debe asignar tiempo, el estudio de las observaciones encontradas, preparación de cuestionarios. La ISO 9001 se centra en la administración de la calidad la cuales se aplicará en los documentos de trabajo.

Una de aplicaciones en el legajo de trabajo es el monitoreo de los procesos del sistema Alpwin 2.0, adaptada a la captura de pantallas del sistema y pruebas en el software que permite analizar el desempeño o validaciones actuales; es una de las premisas del COBIT (Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías relacionadas) que consolida y armoniza estándares globales.

## **2.6 MARCO CONCEPTUAL**

Es muy importante tener conocimiento de los conceptos que conllevarán al desarrollo del proyecto, ya que partiendo de estas definiciones se realizarán las actividades para la Auditoría.

**EMPRESA.-** Unidad económica de producción que combina factores o recursos productivos para la satisfacción de las necesidades de bienes o servicios de los demandantes asegurando la continuidad de la estructura productiva-comercial (Economía, 2009).

**AUDITORÍA.-** Proceso sistemático, independiente y documentado donde se obtiene evidencias de las actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, y evaluarlas de manera objetiva con el fin de realizar las mejoras necesarias (FUNDACION ECA GLOBAL, 2007).

AUDITORÍA DE SISTEMA.- Verificar que los controles en el procesamiento de la información y el desarrollo del sistema se encuentren evaluadas de manera efectiva para de esta manera presentar a la Gerencia las recomendaciones de mejoras (Razo, 2002).

SISTEMA.- Es un conjunto organizado de partes que interactúan entre sí, de tal manera que se encuentra organizado para cumplir un determinado objetivo (Razo, 2002).

SISTEMA DE INFORMACIÓN.- Es un conjunto de componentes relacionados que recuperan, procesan, almacenan y distribuyen información para la toma de decisiones y el control en una organización (Razo, 2002).

SOFTWARE.- Es el conjunto de instrucciones detalladas que controlan la operación de un sistema computacional (WordPress, 2008).

CUENTAS POR COBRAR.- Créditos a favor de la empresa, sean estas por ventas, prestación de servicios y demás operaciones, que la empresa deberá cobrar en una fecha determinada (García, 2009).

LÍMITE DE CRÉDITO.- Es el importe máximo de la Deuda que se le permitirá tener al cliente, basándose en sus necesidades probables de compra, así como en los antecedentes de su puntualidad en los pagos y en la capacidad financiera de la Empresa (Crédito, 2013).

PAPEL DE TRABAJO.- Es aquella información obtenida durante el transcurso de cada una de las fases del examen haciéndola mucho más fácil, basándose en evidencias válidas y suficientes del trabajo que se realizó como auditor (Cuellar, 2003).

## **2.7 MARCO LEGAL**

### **2.7.1 CRÉDITOS INCOBRABLES**

Según el Servicio de Rentas Internas (2012) en el Art. 10 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario indica:

Art.11.- 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 orgánicas, 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 esta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

### **2.7.2 PAPELES DE TRABAJO**

Según la SAS (Statements on Auditing Standards) (2012) Declaraciones de Normas de Auditoría en el Art. 41 indica:

Información referente a la estructura orgánica de la entidad examinada.

Extractos o copias de documentos legales importantes, convenios, y estatutos.

Información concerniente al entorno económico y legislativo dentro de los que opera la entidad.

Evidencia del proceso de planeamiento, incluyendo programas de auditoría y cualquier cambio al respecto.

Evidencia de la comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno.

Evidencia de evaluaciones de los riesgos inherentes y de control.

Evidencia sobre la evaluación del trabajo de auditores internos y las conclusiones alcanzadas.

Evidencia de que los trabajos realizados por los auxiliares fueron supervisados y revisado.

Cartas de presentación recibidas de la entidad.

Conclusiones alcanzadas por el auditor, concernientes a aspectos importantes de la auditoría, incluyendo cómo se resolvieron los asuntos excepcionales o inusuales, revelados por los procedimientos del auditor.

### **2.7.3 PROCESO DE LA AUDITORÍA**

Según Normas de Auditoría, Resolución Técnica N° 7 (RT 7) (2012) indica:

Para obtener los elementos de juicio válidos y suficientes que le permitan emitir su opinión o abstenerse de ella sobre los estados contables de un ente, el auditor debe desarrollar su tarea siguiendo los pasos que se detallan a continuación:

1. Obtener el conocimiento apropiado de la estructura del ente, sus operaciones y sistemas, las normas legales que le son aplicables, las condiciones económicas propias y las del ramo de sus actividades.
2. Identificar el objeto del examen (los estados contables, las afirmaciones que los constituyen -existencia, pertenencia al ente, integridad, valuación y exposición- o lo que debieran contener).
3. Evaluar la significación de lo que se debe examinar, teniendo en cuenta su naturaleza, la importancia de los posibles errores o irregularidades y el riesgo involucrado.
4. Planificar en forma adecuada el trabajo de auditoría, teniendo en cuenta la finalidad del examen, el informe a emitir, las características del ente cuyos estados contables serán objeto de la auditoría (naturaleza, envergadura y otros elementos) y las circunstancias particulares del caso.
5. Reunir los elementos de juicio válidos y suficientes que permitan respaldar su informe a través de la aplicación de los siguientes procedimientos de auditoría.

#### **2.7.4 SISTEMA CONTABLE**

Según la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2009); Reformas y Reglamentos indica:

Art. 19.-Mantenimiento del Sistema Contable.- El Sistema Contable comprenderá el proceso de las operaciones patrimoniales y presupuestarias expresadas en términos financieros desde su entrada original en los registros de contabilidad hasta el informe sobre ellas y su interpretación, sistema que comprende, además, los documentos, registros y archivos de las transacciones en atención a las disposiciones que rigen sobre la materia.

Sus objetivos: Posibilitar la entrega oportuna de la información financiera que permita adoptar decisiones; disponer de registros contables que faciliten el control de los recursos establecidos en el artículo 3 de la ley; obtener la elaboración oportuna de los estados financieros que presenten los resultados de sus operaciones, su situación financiera y los flujos del efectivo; determinar oportunamente las desviaciones significativas en relación con la ejecución presupuestaria.

Sus requisitos son: Mantener conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, políticas y normas internacionales y nacionales de contabilidad; asignar el personal idóneo; establecer procedimientos adecuados de contabilidad; mantener documentos y registros suficientes que respalden las operaciones financieras; elaborar y presentar los estados financieros oportunos y otros documentos de información, de modo oportuno, útil, adecuado y confiable.

## **CAPÍTULO III**

### **PROYECTO DE AUDITORÍA**

#### **3.1 FORMULACIÓN DEL PROYECTO**

“Auditoría Al Sistema De Información Alpwin 2.0 En El Rubro Cuentas Por Cobrar Del Módulo De Ventas De La Compañía Syscompsa S.A.”

#### **3.2 FIN DEL PROYECTO**

La finalidad del proyecto es recomendar a la compañía la aplicación automática de límites de créditos en el sistema Alpwin 2.0

#### **3.3 PROPÓSITO**

Evaluar el módulo de ventas de la compañía Syscompsa mediante una auditoría de sistemas para mejorar los controles de créditos.

#### **3.4 COMPONENTES**

- Seleccionar las políticas de créditos y cobranzas para la asignación de créditos a clientes.
- Sugerir proceso de control de límites de créditos.
- Evaluar de forma cualitativa las principales actividades de facturación y cobranzas con el respectivo soporte de asignaciones en el sistema para el control de límites de crédito.



## 3.5 PLAN DE AUDITORÍA

CLIENTE: "SYSCOMPSA S.A."		PERÍODO DE AUDITORÍA: 2014			
Nº	PROCEDIMIENTO	REF.	Elab. Por	FECHA INICIO	FECHA FINAL
	<b><u>Conocimiento de la Compañía</u></b>				
1	Reunión previa con el Gerente General, en donde va a auditarse, indicar procedimiento a seguir.		S.M.R.M J.A.B.D	24-Sep-14	24-Sep-14
2	Recopilar de manera ordenada los estatutos, leyes, reglamentos relacionados con el funcionamiento de las actividades del área de facturación y crédito.		S.M.R.M J.A.B.D	25-Sep-14	25-Sep-14
3	Reconocimiento de las áreas a auditarse: Facturación y Crédito		S.M.R.M J.A.B.D	26-Sep-14	26-Sep-14
	<b><u>Dpto. de Facturación</u></b>				
1	Entrevistar al jefe del área a examinar.	PT 001-A	S.M.R.M J.A.B.D	29-Sep-14	29-Sep-14
2			S.M.R.M J.A.B.D	30-Sep-14	2-Oct-14

3	Indagación de personal que procesa la información del departamento.		S.M.R.M J.A.B.D	3-Oct-14	6-Oct-2014
4	Solicitar al jefe de área documentos, reportes o informes que se consideren útiles para el trabajo.	PT 002	S.M.R.M J.A.B.D	9-Oct-14	10-Oct-14
5	Determinar la cultura de cobro de clientes.	PT 003-A	S.M.R.M J.A.B.D	13-Oct-14	24-Oct-14
6	Evaluar al personal, mediante cuestionarios, acorde a sus funciones	PT 004-A	S.M.R.M J.A.B.D	27-Oct-14	30-Oct-14
1	Preparar un papel de trabajo que contengan los comentarios sobre las desviaciones o deficiencias del área, así como las posibles recomendaciones para que tomen las respectivas correcciones inmediatas.				
2	<b><u>Dpto. Crédito y Cobranza</u></b>	PT 001-B	S.M.R.M J.A.B.D	11-Nov-14	11-Nov-14
3	Efectuar reunión con el jefe del área a examinar.		S.M.R.M J.A.B.D	12-Nov-14	14-Nov-14

4	Indagación de personal que procesa la información del departamento.		S.M.R.M J.A.B.D	17-Nov-14	20-Nov-14
5	Solicitar al jefe de área documentos, reportes o informes que se consideren útiles para el trabajo.		S.M.R.M J.A.B.D	24-Nov-14	25-Nov-14
6	Obtener comprensión global del sistema de información contable que se mantiene para controlar los límites de crédito a clientes.	PT 005	S.M.R.M J.A.B.D	1-Dic-14	4-Dic-14
7	Evaluar el sistema Alpwin 2.0 mediante pruebas en las diferentes actividades a evaluar	PT 006	S.M.R.M J.A.B.D	8-Dic-14	12-Dic-14
8	Desarrollar flujo de procesos de las actividades a evaluar	PT 003-B	S.M.R.M J.A.B.D	15-Dic-14	17-Dic-14
9	Evaluar al personal, mediante cuestionarios, acorde a sus funciones.	PT 004-B	S.M.R.M J.A.B.D	18-Dic-14	23-Dic-14
	Preparar papeles de trabajo que contengan los comentarios sobre las desviaciones o deficiencias del área, así como las				

10	<p>posibles recomendaciones para que tomen las respectivas correcciones inmediatas.</p> <p>Realizar un plan de mejora en las políticas de crédito.</p>	PT 007	S.M.R.M J.A.B.D	5-Enero- 14	9-Enero- 14
----	--	-----------	--------------------	----------------	----------------

**Tabla 1: Plan de Auditoría**

**Elaborado por:**

Julissa Anabel Bonilla Díaz  
Sobeyda Mónica Rosero Mora

**Aprobado por:**

Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

## **3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **3.6.1 ENTREVISTAS**

Para el desarrollo de la auditoría, se ha utilizado la técnica que todo auditor realiza, ya que a través de esta se obtiene información sobre lo que está auditando, además permite conocer más sobre los puntos a evaluar o analizar. La entrevista en general es un medio directo para la recolección de información para la captura de los datos informados por medio de grabadoras digitales o cualquier otro medio. Contiene una serie de preguntas sobre los temas de políticas de crédito, facturación y cobranzas, a medida que avanza pueden irse adaptando para profundizar y preguntar sobre el tema.

### **3.6.2 CHECKLIST**

Es una técnica que ayuda al auditor a conocer a profundidad el trabajo que se realiza en cada área, a pesar de no contar con opiniones del auditado, ya que el checklist sólo deberá responder SI ó NO, la evidencia que está funcionando mal en la empresa.

### **3.6.3 CAPTURAS DE PANTALLA**

Es una técnica donde se evalúa fallas que contiene el sistema a auditarse, ayuda a tomar medidas correctivas, y se podrá detallar de mejor manera cuáles son los puntos clave que tienen problemas al momento de hacer uso del sistema Alpwin 2.0.



### 3.7 CRONOGRAMA

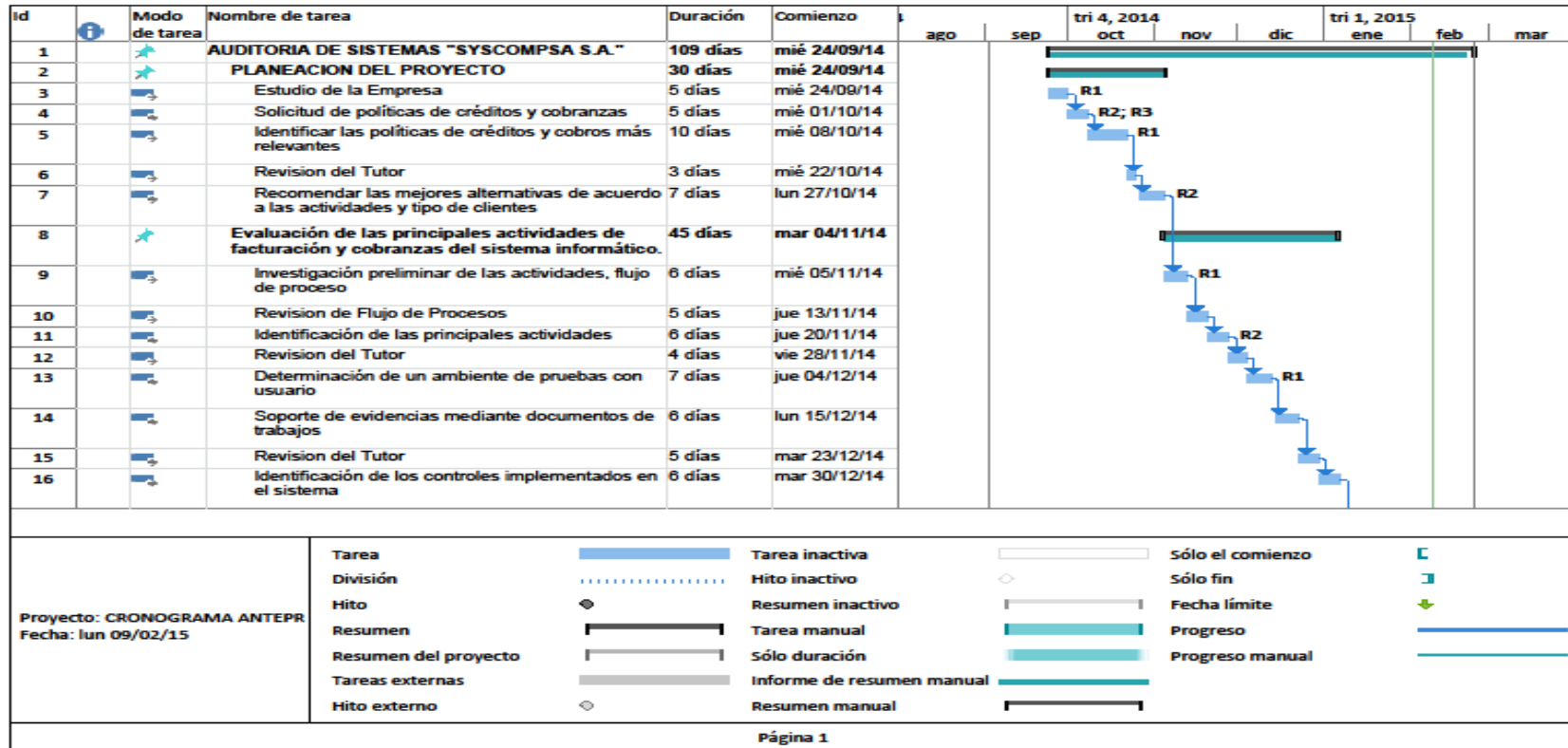


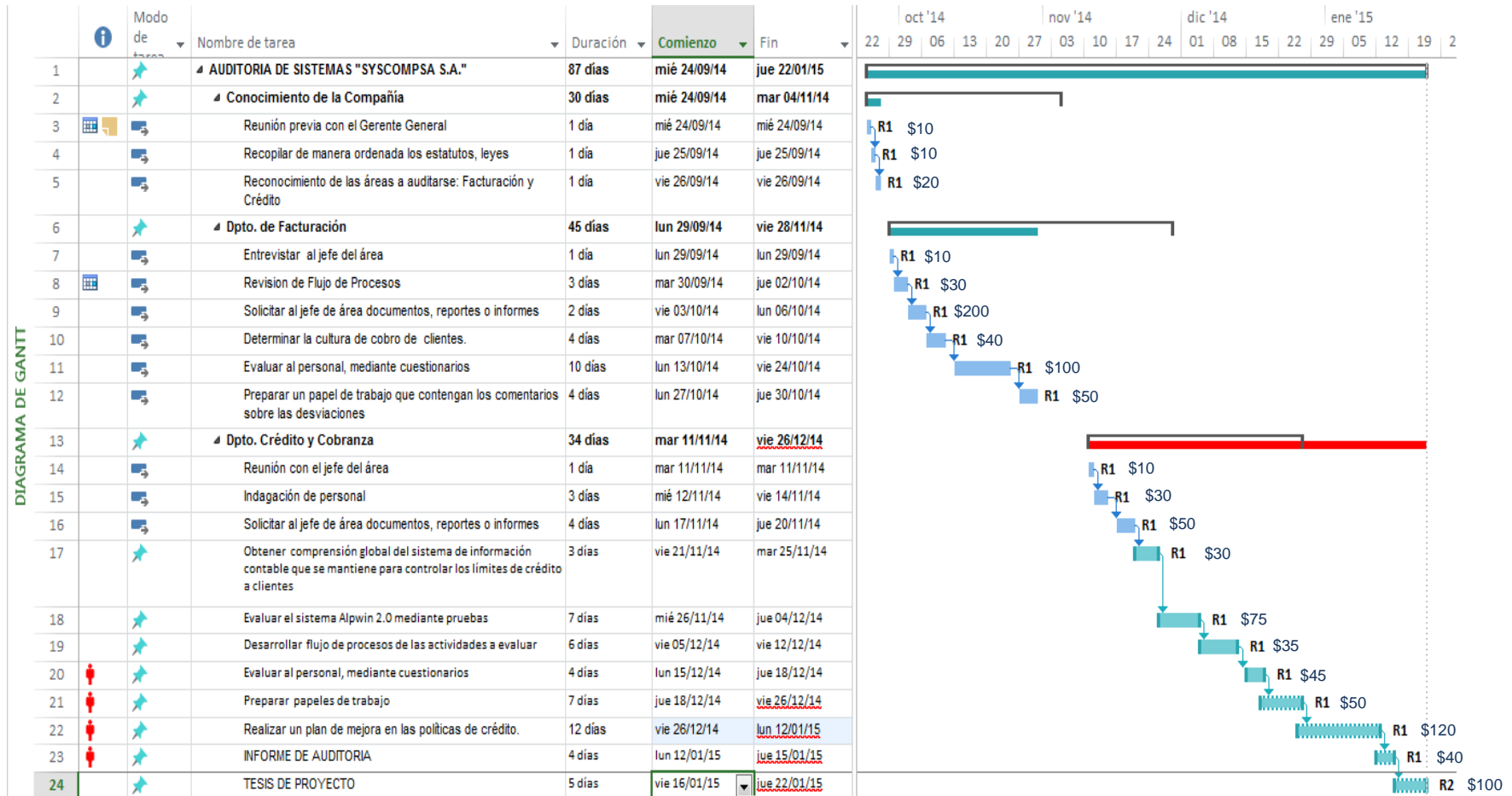
Gráfico 4: Cronograma de actividades  
 Elaborado por: Autoras  
 Fuente: Plan de auditoría

### 3.8 PRESUPUESTO

Mes	Fecha /Duración	Recursos Utilizados	costo
		Pago al tutor (1 Sólo pago)	\$ 400.00
	Del 15 de octubre 2014 al 15 de marzo 2015	Alimentación(Para 2 Personas por 5 meses)	\$ 300.00
		Suministros (Por 5 meses)	\$ 50.00
		Libros y folletos (Por 5 meses)	\$ 100.00
		Transporte (Para 2 Personas por 5 meses)	\$ 200.00
		Copias , impresiones, empastado (Po 5 meses)	\$ 80.00
		Imprevistos (Por 5 meses)	\$ 113.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1243.00</b>

**Tabla 2 Presupuesto**  
**Elaborado por: Autoras**





**Gráfico 5: Cronograma de actividades con costo**  
 Elaborado por: Autoras  
 Fuente: Plan de auditoría



## CAPÍTULO IV

### EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

#### 4.1 FASE I DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Según la reunión realizada por el gerente, jefe de sistemas y contador, el sistema Alpin se implementó en el año 2005; conforme ha avanzado el tiempo se han realizado mejoras de validación en el mismo permitiendo tener mayor control de la información de la compañía. Sin embargo los contadores han llevado el control de créditos de manera manual, emitiendo los informes de documentos pendientes por rangos de vencimiento, y así analizar la antigüedad de cartera conforme a la tabla a continuación.

Año 2013

CLIENTE	VIGENTE	0-30	31-60	61-90	+90	TOTAL VENCIDO	TOTAL GENERAL
TODOS	\$ 2.744,50	\$ 25.552,30	\$ 4.391,69	\$ 3.102,35	\$ 36.447,63	\$ 69.493,97	\$ 72.238,47
CXC	3,80%	35,37%	6,08%	4,29%	50,45%		100,00%

**Tabla 3. Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar**

**Fuente: Syscompsa S.A.**

**Elaborado por: Autoras**

La tabla 3 muestra, que el 3.80 por ciento de las cuentas por cobrar es corriente, el 35,37 por ciento tiene un mes de retraso el 6,08 por ciento tiene dos meses de trazo el 4,29 por ciento tiene tres meses de retraso y el 50,45 por ciento tiene más de tres meses de retraso. Esto indica una irregularidad notable por el elevado porcentaje que representa la mitad de la deuda por cobrar.

La facturación en el módulo de ventas no controla límites de créditos de los comprobantes realizados a los clientes, permitiendo así la emisión de documentos sin restricción, causando un posible descontrol en la capacidad de pago del cliente o riesgo de cobranza que conlleva a la falta de liquidez en la compañía.

SYSCOMPSA S.A. 11/12/13

Página : 1

## ANÁLISIS DE VENCIMIENTO X CLIENTE

Fecha de Corte: 31/12/2014

## RESUMIDO

Usuario : ADMINISTRADOR

CLIENTE	VIGENTE	0 - 30	31 - 60	61 - 90	(+) 90	TOTAL VENCIDO	TOTAL GENERAL	RESP	PROTESTO
IMPORTADORA CONFAIDA	0.00	0.00	0.00	0.00	4728.57	4,728.57	4,728.57	0.00	0.00
RUIZ REYES DELFIN OLIMPIO	0.00	87.40	0.00	0.00	0.00	87.40	87.40	0.00	0.00
NEOLESA S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	220.00	220.00	220.00	0.00	0.00
YEPEZ CARLOS	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00	40.00	40.00	0.00	0.00
BUENAVENTURA SILVIA SRA.	0.00	0.00	0.00	0.00	85.08	85.08	85.08	0.00	0.00
HALLO GONZALO	0.00	662.45	0.00	0.00	0.00	662.45	662.45	0.00	0.00
JIMENEZ EDSON	0.00	0.00	0.00	0.00	468.00	468.00	468.00	0.00	0.00
BURGOS LUIS FRANCISCO	0.00	0.00	0.00	0.00	35.00	35.00	35.00	0.00	0.00
SOTO DIANA	0.00	0.00	0.00	0.00	1320.00	1,320.00	1,320.00	0.00	0.00
SIKA ECUATORIANA S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	101.13	101.13	101.13	0.00	0.00
CONSORCIO METRO EXPRESSE	0.00	638.55	0.00	0.00	38.50	677.05	677.05	0.00	0.00
PILOMARINO S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	832.50	832.50	832.50	0.00	0.00
PERRENEA	0.00	260.00	0.00	0.00	119.89	379.89	379.89	0.00	0.00
MARTINEZ ESPINOZA DEBORA ALBA	0.00	7.65	0.00	0.00	0.00	7.65	7.65	0.00	0.00
TRABOAR S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	333.66	333.66	333.66	0.00	0.00
POREVER LIVING PRODUCTS DEL	0.00	0.00	0.00	0.00	481.69	481.69	481.69	0.00	0.00
SOCIEDAD AGRICOLA GANADERA	0.00	0.00	0.00	0.00	166.99	166.99	166.99	0.00	0.00
SERVICIOS GENERALES S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	1377.07	1,377.07	1,377.07	0.00	0.00
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL CC.QQ.	0.00	0.00	0.00	0.00	1882.90	1,882.90	1,882.90	0.00	0.00
ALORESY	0.00	0.00	0.00	0.00	187.00	187.00	187.00	0.00	0.00
PLASTICOS PANAMERICANOS PLAPASA	0.00	0.00	0.00	0.00	3718.73	3,718.73	3,718.73	0.00	0.00
SOLAREX S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	286.00	286.00	286.00	0.00	0.00
DEALERNEW S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	3.30	3.30	3.30	0.00	0.00
INDUSTRIA DULCA PALMA CIA. LTDA.	0.00	71.00	0.00	0.00	0.00	71.00	71.00	0.00	0.00
RAMIREZ HOYOS TERESITA	0.00	86.00	0.00	0.00	79.52	165.52	165.52	0.00	0.00
DOCAPES PESCADO CAMARONES Y	0.00	0.00	0.00	0.00	78.40	78.40	78.40	0.00	0.00
MUKHI S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	679.40	679.40	679.40	0.00	0.00
RIVADENEIRA MANRIQUE XAVIER	0.00	0.00	0.00	0.00	155.00	155.00	155.00	0.00	0.00
NELFRANCE EXPORT S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	2.00	2.00	0.00	0.00
ROCERSA S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	77.00	77.00	77.00	0.00	0.00
PELDANI S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	33.60	33.60	33.60	0.00	0.00
YOUNG LIVING ECUADOR CIA. LTDA.	0.00	0.00	0.00	0.00	155.68	155.68	155.68	0.00	0.00
BITAR GABRIEL	0.00	105.00	0.00	0.00	57.00	162.00	162.00	0.00	0.00
MEGASOLARIS S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	28.00	28.00	28.00	0.00	0.00
EMPACADORA CRUSTAMAR S. A.	0.00	17.10	0.00	0.00	603.79	620.89	620.89	0.00	0.00
NAVAS MORALES JOSE A.	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00

## ANÁLISIS DE VENCIMIENTO X CLIENTE

Fecha de Corte: 31/12/2014

## RESUMIDO

Usuario : ADMINISTRADOR

CLIENTE	VIGENTE	0 - 30	31 - 60	61 - 90	(+)90	TOTAL VENCIDO	TOTAL GENERAL	RESP	PROTESTO
HOTEL ECUADOR	0.00	0.00	0.00	0.00	374.60	374.60	374.60	0.00	0.00
PRIMERA LINEA S. A.	0.00	72.20	0.00	0.00	346.50	418.70	418.70	0.00	0.00
COSTA COSTA JOSE RAMON	0.00	0.00	0.00	0.00	3367.42	3,367.42	3,367.42	0.00	0.00
CERITOP S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	49.50	49.50	49.50	0.00	0.00
ARTEOFI S. A.	0.00	109.00	0.00	0.00	193.32	302.32	302.32	0.00	0.00
SERVICIOS FORESTALES S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	793.74	793.74	793.74	0.00	0.00
DIMETALSA S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	2235.75	2,235.75	2,235.75	0.00	0.00
ECUANUMATICOS S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	49.50	49.50	49.50	0.00	0.00
IBEA S. A. IBRASA	0.00	0.00	0.00	0.00	50.40	50.40	50.40	0.00	0.00
S/S TEXACO UNIVERSIDAD DE	0.00	0.00	0.00	0.00	110.00	110.00	110.00	0.00	0.00
AQUAGEN S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	269.92	269.92	269.92	0.00	0.00
PNG PROYECTOS S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	2500.00	2,500.00	2,500.00	0.00	0.00
DIAZ RODRIGUEZ MIRIAM	0.00	274.00	0.00	0.00	0.00	274.00	274.00	0.00	0.00
BETRID S. A. ESTRIDSA	0.00	0.00	0.00	0.00	148.50	148.50	148.50	0.00	0.00
PINCAS MARINAS S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	33.00	33.00	33.00	0.00	0.00
DURALUM	0.00	0.00	0.00	0.00	2038.30	2,038.30	2,038.30	0.00	0.00
PAUVAMARSA S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	10.50	10.50	10.50	0.00	0.00
GRAINBA S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	1498.00	1,498.00	1,498.00	0.00	0.00
ALMACENES FIGUEROA S. A. FIGUESA	0.00	0.00	0.00	0.00	5950.00	5,950.00	5,950.00	0.00	0.00
ADMINISTRACION JAIBOLE S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	1221.00	1,221.00	1,221.00	0.00	0.00
CONSTRUCCIONES SAIBABA S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	1117.60	1,117.60	1,117.60	0.00	0.00
ASSANDAS INMOBILIARIA ASSANDAS	0.00	0.00	0.00	0.00	1221.00	1,221.00	1,221.00	0.00	0.00
BARZOLA MORALES MARIA EUGENIA	0.00	0.00	0.00	0.00	813.12	813.12	813.12	0.00	0.00
COVISION S. A.	0.00	0.00	0.00	0.00	50.40	50.40	50.40	0.00	0.00
LEON ORELLANA JOFFRE	0.00	0.00	0.00	0.00	352.80	352.80	352.80	0.00	0.00
SANCHEZ SANCHEZ ANGEL SALVADOR	0.00	0.00	0.00	0.00	840.00	840.00	840.00	0.00	0.00
FERNANDES JUAN CARLOS	0.00	0.00	0.00	0.00	980.00	980.00	980.00	0.00	0.00
REVELO BERMUDEZ RICARDO	0.00	0.00	0.00	0.00	330.00	330.00	330.00	0.00	0.00
TOLEDO FERNANDO	0.00	74.25	0.00	0.00	330.00	404.25	404.25	0.00	0.00
COLEGIO FISCAL COMPENSATORIO	0.00	0.00	0.00	0.00	1.84	1.84	1.84	0.00	0.00
SALAZAR WILMER	0.00	0.00	0.00	0.00	48.16	48.16	48.16	0.00	0.00
RAMIREZ ADOLFO	0.00	0.00	0.00	0.00	5135.36	5,135.36	5,135.36	0.00	0.00
ALIBAEC ALIMENTO BALANCEADO DEL	0.00	197.00	0.00	0.00	68.76	265.76	265.76	0.00	0.00
CORPORACIÓN ELÉCTRICA S. A.	0.00	1010.00	0.00	0.00	228.14	1,238.14	1,238.14	0.00	0.00
RADIO TAXI FLASH S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	146.41	146.41	146.41	0.00	0.00
JAIFRE S.A.	0.00	372.00	0.00	0.00	0.00	372.00	372.00	0.00	0.00

CLIENTE	VIGENTE	0 - 30	31 - 60	61 - 90	(+) 90	TOTAL VENCIDO	TOTAL GENERAL	RESP	PROTESTO
MURILLO JUAN	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	6.00	6.00	0.00	0.00
BIO DEL PACIFICO C.A. BIOPACA	0.00	0.00	0.00	0.00	9.72	9.72	9.72	0.00	0.00
ARTGLASS S.A.	0.00	52.42	0.00	0.00	247.80	300.22	300.22	0.00	0.00
MODELARGO S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	61.60	61.60	61.60	0.00	0.00
VERA MARTHA	0.00	0.00	0.00	0.00	65.00	65.00	65.00	0.00	0.00
AMELIA DE CAICEDO	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	100.00	100.00	0.00	0.00
DIORT CIA. LTDA.	0.00	0.00	0.00	0.00	1766.72	1,766.72	1,766.72	0.00	0.00
CURVEGLASS	0.00	0.00	0.00	0.00	6.00	6.00	6.00	0.00	0.00
EXPORTADORA MAREST C.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	1064.46	1,064.46	1,064.46	0.00	0.00
GANTEL S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	454.80	454.80	454.80	0.00	0.00
CARRION PACHECO PAOLA	0.00	0.00	0.00	0.00	28.50	28.50	28.50	0.00	0.00
SERTECDI S.A.	0.00	61.85	0.00	0.00	55.00	116.85	116.85	0.00	0.00
FISA.- FUNDICIONES INDUSTRIALES	0.00	0.00	0.00	0.00	1011.94	1,011.94	1,011.94	0.00	0.00
CASTRO HIDALGO MARIA EUGENIA	0.00	0.00	0.00	0.00	1.80	1.80	1.80	0.00	0.00
AGILA GONZALEZ JUAN ELCIO	0.00	235.00	0.00	0.00	0.00	235.00	235.00	0.00	0.00
PLASTIGUAYAS CIA. LTDA.	0.00	0.00	0.00	0.00	1734.68	1,734.68	1,734.68	0.00	0.00
INDAGROPEC C.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	55.00	55.00	55.00	0.00	0.00
MARECUADOR CIA. LTDA.	0.00	0.00	0.00	0.00	2039.17	2,039.17	2,039.17	0.00	0.00
MUÑOZ ESPINOZA RAFAELA	0.00	0.00	0.00	0.00	398.49	398.49	398.49	0.00	0.00
NARANJO MARTHA	0.00	0.00	0.00	0.00	1680.00	1,680.00	1,680.00	0.00	0.00
EMPACRECI S.A.	0.00	56.30	0.00	0.00	0.00	56.30	56.30	0.00	0.00
SAPRIET S.A.	0.00	0.00	0.00	0.00	1327.37	1,327.37	1,327.37	0.00	0.00
TOTAL GENERAL -->	0.00	4449.17	0.00	0.00	63422.99	67,872.16	67,872.16	0.00	0.00

**Gráfico 6: Estado de Cuenta por Cobrar**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**  
**Elaborado por: Autoras**

## 4.2 FASE II PROCESO DE LA INFORMACIÓN

### 4.2.1 PAPELES DE TRABAJO



Legajo de papeles de trabajo de la “Auditoría Al Sistema De Información Alpwin 2.0 En El Rubro Cuentas Por Cobrar Del Módulo De Ventas De La Compañía Syscompsa S.A.”

Auditoría de 15 de octubre 2015 a 15 enero 2015

**Auditor responsable:**

Julissa Bonilla Díaz

Sobeyda Rosero Mora

Fecha de dictamen 26 ENERO 2015



## **BORRADOR DICTAMEN**

La empresa Syscompsa S.A. muestra en el sistema de información, informes de facturas pendientes de cobros con alto índice de cuentas por cobrar según la entrevista realizada al Ing. Leonardo Carrión.

El aplicativo Alpwin se implementó en el año 2005, conforme ha avanzado el tiempo se han realizado mejoras de validación en el mismo, permitiendo tener mayor control de la información de la compañía. Sin embargo la rotación frecuente de contadores no ha permitido que se fije un método sistematizado para el control de créditos realizándola de manera manual mediante la consulta de reporte tal como documentos pendientes por rangos de vencimiento que sirve como análisis de la antigüedad de cartera; para el desarrollo del proyecto se considera como muestra el año 2013.

La facturación en el módulo de ventas no controla límites de créditos de los comprobantes realizados a los clientes, permitiendo así la emisión de documentos sin restricción, causando posible descontrol en la capacidad de pago del cliente o riesgo de cobranza que conlleva a la falta de liquidez en la compañía.

**DEPARTAMENTO DE  
FACTURACIÓN**

PT-001-A	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

**ENTREVISTA JEFE DE ÁREA**

Evaluar el desempeño del área de facturación

Al 7 de octubre del 2014

1.- ¿Se considera adecuada el área y oficinas en que está dividida actualmente la estructura de facturación? SÍ NO

No, ¿por qué razón? \_\_\_\_\_

2.- ¿El área tiene delimitadas, con claridad sus responsabilidades?

SÍ NO

No, ¿qué efectos provoca esta situación?

**El personal no cuenta con funciones estandarizadas, provocando en algunas ocasiones interrumpir sus actividades para acatar órdenes que no competen.**

3.- ¿Los puestos actuales son los adecuados a las necesidades que tiene el área para llevar a cabo sus funciones? SÍ NO

No, ¿por qué razón? \_\_\_\_\_

4.- ¿El número de empleados que trabajan actualmente es adecuado para cumplir con las funciones encomendadas? SÍ NO

¿Por qué?

**En realidad hace falta mayor personal, ya que la empresa está en crecimiento por ende requiere de mayor trabajo.**

---

5.- ¿El número de personas es el adecuado en cada uno de los puestos?

SÍ NO

¿Por qué?

**En el caso del departamento de facturación, la persona encargada de realizarlas no es la indicada, ya que no cuenta con una actualización de su puesto, por lo que es una persona de la tercera edad.**

6.- ¿Se han establecido funciones del área?                      SÍ                      NO

¿Por qué no? \_\_\_\_\_

7.- ¿Están por escrito en algún documento las funciones del área?                      SÍ                      NO

¿Cuál es la causa de que no estén por escrito? \_\_\_\_\_

¿Cuál es la forma de darlas a conocer?

**Cuando se les entrevista se les informa de las funciones a realizar, aunque algo formal no se ha realizado.**

¿Quién elaboró las funciones?

**Las elaboró el dueño de la empresa SYSCOMPSA S.A.**

¿A qué nivel se conocen las funciones del área?

**Solo un 50% conocen todas las funciones del área, y el otro 50% solo conocen las que utilizan en el diario laboral.**

8.- ¿Conocen otras áreas las funciones del área?                      SÍ                      NO

¿Por qué no?

**Porque cada área tiene sus tareas y nadie se interesa por conocer más allá de sus funciones.**

9.- ¿Considera que se deben dar a conocer?                      SÍ                      NO


¿Por qué no? \_\_\_\_\_

10.- La falta de cumplimiento de sus funciones es por:

- Falta de personal
- Personal no capacitado
- Cargas de trabajo excesivas
- Porque realiza otras actividades
- La forma en que las ordena

**CULTURA DE COBRO DE CLIENTES**  
**INFORME RESUMIDO SEGÚN FECHA DE EMISIÓN DE FACTURA**

<b>PT-002</b>	
<b>Hecho por:</b>	JBD; SRM
<b>Revisado por:</b>	IVFV

	Empresa	Auditada de Facturación	DÍA	MES	AÑO
	SyscomPsa SA		9	OCTUBRE	2014

CLIENTE	MONTOS (\$) EN DÍAS DE COBROS							TOTAL	MONTO LÍMITE DE CRÉDITO
	0-15	16-20	21-30	31-60	61-90	91-120	>120		
ABRIL MUÑOZ JORGE	20,00							20,00	20,00
ACADINVEST S.A.		2,00			110,00			112,00	56,00
AGEROTOP S.A.	1,40							1,40	1,40
AGILA GONZÁLEZ JUAN ELCIO	2,68			297,48				300,16	150,08
AGRÍCOLA EL COCOKE S.A. AGRICOKE	112,00		7,00				240,00	359,00	59,50
AGROBALAO		78,40						78,40	78,40
AGRONUEVO	58,50	6,50				242,50		307,50	32,50
AGROTRASVASE	100,80							100,80	100,80
AGUIBRO S. A.	7,00	1.176,00	1.561,00	2.552,20				5.296,20	1.324,05



B&M CONSTRUCCIONES S.A.	156,80							156,80	156,80
BAQUE GUTIÉRREZ RODOLFO ANTONIO	100,00		40,00					140,00	70,00
BAYAS BAYAS MARCIAL GREGORIO	132,80							132,80	132,80
BEJARANO M JRGE LEE	20,00							20,00	20,00
BIO DEL PACIFICO C.A. BIOPACA						504,00	448,00	952,00	-
BRANDIM CIA. LTDA.	199,14							199,14	199,14
BUSCARS KARINA S.A.				88,48				88,48	88,48
CALLE URGILES WILSON	56,00							56,00	56,00
CAMARONERA ESCALANTE S. A.				11,20	144,48			155,68	77,84
CAÑAS SUAREZ ALFREDO	906,08							906,08	906,08
CARGO IMPECTION S.A.	1,40						78,40	79,80	1,40
CARRIÓN ARMIJOS ÁNGEL LEONARDO	120,00							120,00	120,00
CASTRO ANAMARÍA					78,40			78,40	78,40
CASTRO CASTRO MARÍA EUGENIA	4,50				49,50			54,00	27,00
CASTRO HIDALGO MARÍA EUGENIA	1,80							1,80	1,80
CENELISA S.A.	1,40							1,40	1,40
CHAVEZ WILFRIDO	60,00	75,00						135,00	67,50
CIMEXPORT	11,44	71,12	40,64					123,20	41,07
CIMEXPRIBA S.A.	252,00		78,40				548,80	879,20	165,20
COLEGIO DE CONTADORES	263,60		19,55		3,60			86,75	262,25

COLEGIO FISCAL COMPENSATORIO "EUGENIO ES	1.619,48		234,57					1.854,05	927,03
COMERCIAL AGRÍCOLA ZAPOTE S. A.	58,80	309,12						367,92	183,96
CONCALSA	453,60	78,40	156,80					688,80	229,60
CONFORTOLA S.A.				190,40				190,40	190,40
CONSORCIO EA ECOAMBIENTAL	690,72							690,72	690,72
CONSORCIO ILM LAS IGUANAS	2.289,80	989,77		766,43				4.046,00	1.348,67
CONSORCIO METRO EXPRESS	632,92	562,55	64,68	945,80	2.635,84			4.841,79	968,36
CONSORCIO PROMOTORA AMBIENTAL DEL ECUADO	134,40		78,40					212,80	106,40
CONSTRUCTORA Y URBANIZADORA URBALAND S.A			33,60					33,60	33,60
CONSTRUDAVI S.A.	184,80							184,80	184,80
CONSULTORA ANDINA COA CIA. LTDA.	2.399,04	2.869,44						5.268,48	2.634,24
CONSUMIDOR FINAL	10,00							10,00	10,00
COOPERATIVA ECUADOR LATINO	67,20							67,20	67,20
CORFILEX CIA. LTDA.			134,40					134,40	134,40
CORPORACIÓN ELÉCTRICA S. A. CORPELSA	6,86	1.826,84	470,40	1.641,92				3.946,02	986,51
CORPORACION MICROEMPRESARIAL ECUADOR TRI	2.308,32							2.308,32	2.308,32
CRESPO LISETTE	250,00		250,00	250,00				750,00	250,00
CRIMASA CRIADEROS DE MARISCOS S.A.	51,48	659,72						711,20	355,60





ECUALUXMAN S.A.	184,80							184,80	184,80
ECUANEUMATICOS S. A.	2,46		273,06	123,20				398,72	132,91
ELIZALDE AGUILAR CORNELIO			1.030,40					1.030,40	1.030,40
EMPACADORA CRUSTAMAR S. A.	10.620,98	545,72	348,57					11.515,27	3.838,42
EMPACRECI S.A.	5,60		43,12	321,42	60,57			430,71	107,68
ENCALADA MORA LUIS DEMETRIO	504,00							504,00	504,00
ENCALADA NOBLECILLA CINTHIA	9,00					495,00		504,00	9,00
ENCALADA NOBLECILLA DBBIE	2,40				692,00			694,40	347,20
ESPIN DORIS	95,00							95,00	95,00
ESPINOZA EDDIE	50,00	100,00						150,00	75,00
ESPINOZA SAULO	50,00							50,00	50,00
ESTRID S. A. ESTRIDSA	1.727,10							1.727,10	1.727,10
EVENTOS Y BANQUETES ROMANCE S. A.				711,20				711,20	711,20
EXPORTADORA MAREST C.A.	12,60	120,87	7,00	25,90	162,75	137,20	261,50	727,82	65,82
EZIONGEBER S. A.			50,40					50,40	50,40
FERRENSA	4,16	40,64						44,80	22,40
FERRETERIA SUMIELECTRO				154,00				154,00	154,00
FINCA BOTANICA		110,00					2,00	112,00	110,00



INMEIRASA S.A.	6,20	12,00	686,56	243,44				948,20	237,05
INMOBILIARIA AIDITA C.A.			107,52					107,52	107,52
INMOBILIARIA COCO INMOCOCO S. A.	321,72		27,50					349,22	174,61
INMOBILIARIA MONTERREY S..A.	78,40							78,40	78,40
INMOBILIARIA ROVAYO PINO S. A. (ROPISA)						2,40		2,40	-
JAIFRE S.A.	5.171,16	38,08	2.106,24		750,00			8.065,48	2.016,37
JARAMILLO MÁXIMO	837,00							837,00	837,00
JOHNSON & JOHNSON DEL ECUADOR S. A.			1.956,32	126,88				2.083,20	1.041,60
JOSÉ ARCE SERRANO	1,80							1,80	1,80
KINDERSARIATO	67,20							67,20	67,20
LICITACIONES Y CONTRATOS S. A.	1.437,85			2.359,20			2.879,83	6.676,88	1.898,53
MALNATI CESAR	286,00							286,00	286,00
MANCERO CRISTIAN	11,20							11,20	11,20
MANTILLA FLORES WILFRIDO	924,00							924,00	924,00
MARECUADOR CIA. LTDA.	1.634,48	288,96	799,60	3.989,38	862,40		1.766,24	9.341,06	1.514,96
MARTINEZ ESPINOZA DÉBORA ALBA FABIOLA	169,12	72,80	486,08					728,00	242,67
MARTINEZ ESPINOZA MARTHA		165,10						165,10	165,10
MEDICINA Y SISTEMAS INTEGRALES DE SALUD	672,00		1.428,00					2.100,00	1.050,00

MEGASOLARIS S. A.	199,36				33,60			232,96	116,48
MEJÍA FLOR	123,20							123,20	123,20
MENDOZA VELÁSQUEZ JORGE	100,80							100,80	100,80
MERA ZAMORA CESAR	554,00							554,00	554,00
MODELCARGO S.A.				56,00				56,00	56,00
MOINA HUMBERTO	75,00							75,00	75,00
MOLINA EDINSON	67,20							67,20	67,20
MONOMAN S.A.		2,00			110,00			112,00	56,00
MOREIRA CACERES DANIEL AUGUSTO	60,00							60,00	60,00
MUEBLES EUREKA S. A.	123,20			616,00				739,20	369,60
MUKHI S.A.	733,16		20,80	3.538,31	1.335,96	1.317,20	934,72	7.880,15	1.407,06
MUÑOZ ESPINOZA RAFAELA AREOPAGITA	6.384,00							6.384,00	6.384,00
NAVAS MORALES JOSÉ A.				100,00	50,00		230,00	380,00	75,00
NELFRANCE EXPORT S. A.		436,80						436,80	436,80
NEOLSA S. A.	4,00							4,00	4,00
NOVAVITA S. A.	166,39					0,49		166,88	166,39
OLMEDO ALVAREZ C.A.	53,04		182,88	3.905,68	454,94		1.190,40	5.786,94	1.149,14
ORDOÑEZ PINOS ALEJANDRO	10.077,00		3,00					10.080,00	5.040,00

OSTEOAMERICA S. A.	2,80		154,00					156,80	78,40
OSTRATEK	21,90	12,00	0,70	3.097,42	2.091,66	115,50		5.339,18	1.044,74
PACHECO LIMONES BERTHA			276,00					276,00	276,00
PACHECO LIMONES SYLVIA	65,00		64,87		50,00		42,00	221,87	59,96
PACIDEL S.A.			590,40	448,00	440,00			1.478,40	492,80
PARROQUIA "SAN AGUSTIN"		100,80	134,40					235,20	117,60
PETROFRAN S. A.	1,40							1,40	1,40
PLÁSTICOS PANAMERICANOS PLA PASA S.A.	390,14		1.051,98	3.633,75				5.075,87	1.691,96
PLASTIGUAYAS CIA. LTDA.	962,24		236,15	336,60	1.984,40	203,20	1.649,44	5.372,03	879,85
PLASTIQUIL	358,40							358,40	358,40
PONTON CARMEN		156,80						156,80	156,80
PORRAS ALEXANDRA	64,96							64,96	64,96
POZO ALEX	39,00		13,00					52,00	26,00
PRAENOSA S. A.	134,40							134,40	134,40
PRECIADO JOHANNA	40,00							40,00	40,00
PRECIADO SALVATIERRA LUIS HUMBERTO	80,00				515,00			595,00	297,50
PRIMERA LINEA S. A.	353,14	1.108,80	1.086,40	1.386,00				3.934,34	983,59
PROALUM S.A.	1.469,00	235,20						1.704,20	852,10

PROCESADORA SANTA CATALINA PROSACA C. A.			336,00					336,00	336,00
RADIO TAXI FLASH S.A.	135,52		135,52	386,56	426,56			1.084,16	271,04
RAMIREZ HOYOS TERESITA	381,60		115,00			30,00		526,60	248,30
RANITSA S. A.	22,40							22,40	22,40
RIVADENEIRA MANRIQUE XAVIER JOSÉ	20,00							20,00	20,00
RIVADENEIRA ABELLÁN SILVIA MARÍA	7,80	554,40						562,20	281,10
RIVERA RENEE CECILIA					0,55			0,55	0,55
ROCERSA S. A.	300,66			77,90	224,00			602,56	200,85
RONQUILLO SIXTO	18,00							18,00	18,00
ROSEMO MORA SOBEYDA	15,00							15,00	15,00
RUIZ LARA DIXON OMAR		17,00						17,00	17,00
S/S TEXACO UNIVERSIDAD DE BABAHOYO TEXUN			826,00	128,88	1.618,07	33,93		2.606,88	857,65
SAAVEDRA LIMONES MARIO				203,84				203,84	203,84
SALAZAR GRANDA CARLOS	25,00							25,00	25,00
SALAZAR WILMER	40,00							40,00	40,00
SALFORD S. A.	1.658,76							1.658,76	1.658,76
SAPRIET S.A.	133,12	101,60	45,76				2.867,68	3.148,16	93,49
SEGARRA MANUEL	150,00	344,00	227,44	40,00				761,44	190,36
SENTILVER S. A.	6,30	6,30	44,10	245,70				302,40	75,60
SERCOFLASH S.A.				134,40				134,40	134,40

SERCOMPETROL S. A.	3.508,55	89,60	3.783,97	45,72				7.427,84	1.856,96
SERTECDI S.A.	1,70	33,00	149,50	3,06	44,80	66,00		298,06	46,41
SERVICIOS FORESTALES S. A.	993,13						663,13	1.656,26	993,13
SERVICIOS GENERALES S.A.	700,99	479,36	1.452,64	2.486,44			804,38	5.923,81	1.279,86
SIKA ECUATORIANA S.A.	8.624,46	407,28	696,44	0,02				9.728,20	2.432,05
SOCIEDAD AGRÍCOLA GANADERA HEROCA	1.005,20			3,45	1.399,73	226,18		2.634,56	802,79
SOCIEDAD UNION LIBANESA	324,80	100,80		56,00				481,60	160,53
SOLANO VELEZ LUIS	156,80							156,80	156,80
SOLAREX S.A.	57,90	48,88	100,79	4,12	121,92			333,61	66,72
SOLORZANO PILAMUNGA JAVIER FERNANDO	147,84							147,84	147,84
SONY INTER - AMERICAN S. A.	10.408,64	365,76						10.774,40	5.387,20
SOTO DIANA	3.928,40	552,50		4,26	970,56	12,80	618,17	6.086,69	1.363,93
SUAREZ ROBERTO							65,00	65,00	-
TECNIFEL S. A.				112,00				112,00	112,00
TORRES FRANCISCO	342,50							342,50	342,50
TRABOAR S.A.	36,54	94,50	6,30	355,30	94,50	84,70	869,24	1.541,08	117,43
UNIDAD EDUCATIVA "SAN AGUSTIN"	151,20	201,60	1.220,80					1.573,60	524,53



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL CC.QQ.	936,45		54,91		391,36			1.382,72	460,91
UPEGUI NIEVA GUSTAVO ADOLFO	33,60							33,60	33,60
VANEGAS Y PINOS CONSTRUCCIONES				2,70	148,50			151,20	75,60
VANONI BRAVO HUGO OSWALDO	144,58		303,60					448,18	224,09
VANONI RENELLA HUGO	4,20		132,00					136,20	68,10
VARGAS GERARDO	570,00						28,00	598,00	570,00
VERA MARTHA	34,00							34,00	34,00
VERA MORA BETTY	75,00							75,00	75,00
VILLALTA OSCAR	72,00	23,00						95,00	47,50
VILLARREAL PETRONA					30,00			30,00	30,00
VILLARREAL VASQUEZ CARLOS	35,00							35,00	35,00
VILLAVICENCIO SOLIS GRACE MARIANA			156,80	56,00				212,80	106,40
VIVAS TOBAR JORGE	40,00							40,00	40,00
WINDOW WORLD S.A.	604,80	778,40						1.383,20	691,60
WINEDTECH S. A.	252,00		50,40	134,40				436,80	145,60
YAVAR FERNANDO				2.000,00			27,00	2.027,00	2.000,00

YELTSING S. A.		4,05		231,15				235,20	117,60
YOUNG LIVING ECUADOR CIA. LTDA.	537,79	96,46		1,67	0,87			636,79	159,20
<b>TOTAL</b>	<b>122.271,19</b>	<b>20.461,79</b>	<b>44.952,56</b>	<b>61.768,37</b>	<b>36.774,70</b>	<b>7.006,91</b>	<b>20.385,13</b>		

**Tabla 4: Cultura de Cobro de Clientes**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**

**Elaborado por:**  
 Julissa Anabel Bonilla Díaz  
 Sobeyda Mónica Rosero Mora

**Aprobado por:**  
 Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

Es importante conocer el pago del cliente a través del uso de herramientas que permitan aplicar técnicas matemáticas que asientan transformar los datos en conocimiento para traducirlo a beneficios.

El papel de trabajo PT-003 indica la cultura de cobro por cliente de manera resumida del año 2013. De acuerdo al cuadro en los primeros 15 días realiza la compañía el cobro de sus ventas en un 39%, a 30 días 14%, 60 días 20% y a 90 días 12%.

Conforme a los resultados de este análisis se ha determinado calcular los montos de créditos de cada cliente con el promedio de pago, de acuerdo a la fecha de comprobante de venta en relación a la recuperación de cartera; de esta manera se relacionará la capacidad de pago del cliente y las políticas de crédito de la compañía.

Los resultados son sugerencias de aplicación de límite de crédito por cliente, de ahí intervendrán otros factores de análisis que determine el contador.

## CHECKLIST

Determinar las mejores políticas de  
créditos

Al 9 de octubre del 2014

PT-003-A	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

	PROCEDIMIENTO	SI	NO	Observ.
1	¿Existen en la empresa políticas de crédito?	X		
2	¿El personal tiene pleno conocimiento de las políticas de crédito a otorgarse al cliente?		X	
3	¿Son adecuadas las políticas para el otorgamiento de líneas de crédito?	X		
4	¿Son estas respetadas por el cliente?		X	
5	¿Son estas respetadas por el personal encargado?	X		
6	¿Existe buen manejo de límites de crédito en el sistema?		X	
7	¿La empresa posee buena cartera en base a las políticas de crédito?		X	
8	¿Cuándo el riesgo es detectado en el área de cartera se la hace conocer a toda la entidad?		X	
9	¿Se toman las medidas pertinentes al incumplimiento de crédito?		X	
10	¿Se lleva control de los clientes en mora?	X		

**Tabla 5: Checklist de Políticas de Créditos**  
Elaborado por: Autoras

## RESUMEN DE DESVIACIONES DETECTADAS

PT-004-A	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA  
**SALESIANA**  
ECUADOR

Empresa  
SyscomPsa SA

Área Auditada  
Dpto. de Facturación

Día	Mes	Año
27	Octubre	2014

REF	SITUACIONES	CAUSAS	SOLUCIÓN
1	El personal no tiene pleno conocimiento de las políticas de crédito a otorgarse al cliente.	<p>1.- Falta de comunicación con la administración sobre las políticas de la empresa.</p> <p>2.- Falta de evaluación al personal.</p> <p>3.- No dispone de una descripción escrita formal de las políticas de crédito.</p>	<p>1.- La administración deberá tener conexión directa con el área de facturación, así se sabrá cambios que efectúe la alta gerencia.</p> <p>2.- Capacitar a todo el personal, dependiendo del área que ocupen.</p> <p>3.- Deberá realizarse un manual formalmente establecido.</p>

2	Las políticas de crédito no son respetadas por el cliente.	<p>1.- No existe sanciones establecidas para los clientes en mora.</p> <p>2.- No existe seguimiento escrito ni vía telefónica acordando los pagos pendientes.</p> <p>3.- Falta de supervisión y análisis de perfil del cliente para cuando se otorgue créditos.</p>	<p>1.- Establecer de manera formal y por escrito una sanción a los clientes en mora.</p> <p>2.- Llevar a cabo la gestión de cobranza por vía telefónica, visita al cliente, envío de estados de cuenta vía fax o correo electrónico.</p> <p>3.- Llevar control del cliente a quien se le hará el crédito, analizar el perfil para saber si cuenta con la capacidad de pago.</p>
3	El personal no conoce el buen manejo de límites de crédito en el sistema.	<p>1.- Falta de supervisión de las actividades que se ejecutan en los procedimientos de trabajo.</p> <p>2.- Aumento en la rotación de personal.</p> <p>3.- Falta de capacitación al personal que maneja el sistema.</p>	<p>1.- Supervisar que el manejo del sistema se esté realizando de manera correcta, evitando errores futuros.</p> <p>2.- Asignar al personal capacitado para el puesto, aclarando las funciones que realizará, evitando la manipulación de información.</p> <p>3.- Entrenar al personal que tiene acceso al programa para que pueda manejarlo de manera correcta y evitar posibles errores.</p>

4	Las políticas de crédito no están ayudando a la empresa a mantener una cartera estable.	<p>1.- No se ha invertido el suficiente tiempo, recursos y esfuerzos en detectar y solventar fallas puntuales en el departamento.</p> <p>2.- Las políticas de crédito no han sido mejoradas acorde al mercado y su crecimiento.</p> <p>3.- El personal no se maneja acorde a la probabilidad de pago de los clientes.</p>	<p>1.- Realizar una planificación de las fallas que se encuentren, para dar soluciones y mejorar el sistema de cobro.</p> <p>2.- Las políticas de crédito deben ser mejorados de manera continua, sobre todo en éste momento de mercados globalizados donde se ven expuestos a la competición.</p> <p>3.- Analizarse la probabilidad de pago de los clientes, se tomarán como base las referencias bancarias, decidir cuánto crédito se está dispuesto a conceder a cada cliente.</p>
5	Cuando el riesgo es detectado en el área de cartera no se la hace conocer a toda la entidad.	<p>1.- Falta de comunicación interna entre el personal.</p> <p>2.- Falta de formación de los empleados para que generen una comunicación efectiva y formal en los momentos clave.</p> <p>3.- En mucho de los casos se es comunicado vía mail, por lo tanto corre el riesgo de perderse la información.</p>	<p>1.- Realizar una planificación semanal con el personal competente, para conocer las situaciones en la que se encuentra.</p> <p>2.- Capacitar al personal para brindar información efectiva sin alteraciones, evitando malos entendidos.</p> <p>3.- Se deberá informar por tres medios; vía mail, telefónica y fax, así se evita que la información se quede en medio camino.</p>

6	No se toma medidas pertinentes para los clientes morosos en los pagos.	<p>1.- No se ha invertido el suficiente tiempo, recursos y esfuerzos en detectar las fallas en el departamento.</p> <p>2.- No cuenta con Manual de Control Interno para Cartera que es una herramienta valiosa.</p>	<p>Después de 2 días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa envía una notificación en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se envía una segunda notificación más perentoria. Si las notificaciones son inútiles, el jefe de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato.</p>
---	--	---	--

**Tabla 6: Papel de trabajo de Desviaciones en Dpto. Facturación**

**Elaborado por:**

Julissa Anabel Bonilla Díaz  
Sobeyda Mónica Rosero Mora

**Aprobado por:**

Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

**SITUACIONES ENCONTRADAS**





PT-004-A	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

REF	SITUACIONES	CAUSAS	SOLUCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	RESP.
1	El personal no tiene pleno conocimiento de las políticas de crédito a otorgarse al cliente.	<p>1.- Falta de comunicación con la administración sobre las políticas de la empresa.</p> <p>2.- Falta de evaluación al personal.</p> <p>3.- No dispone de una descripción escrita formal de las políticas de crédito.</p>	<p>1.- La administración deberá tener una conexión directa con el área de facturación, así se sabrá cambios que efectúe la alta gerencia.</p> <p>2.- Capacitar a todo el personal, dependiendo del área que ocupen.</p> <p>3.- Deberá realizarse un manual formalmente establecido.</p>	8/12/2014	GERENTE DE FACTURACIÓN

2	Las políticas de crédito no son respetadas por el cliente.	<p>1.- No existen sanciones establecida para los clientes en mora.</p> <p>2.- No existe seguimiento escrito ni vía telefónica acordando los pagos pendientes.</p> <p>3.- Falta de supervisión y análisis de perfil del cliente para cuando se otorgue un crédito.</p>	<p>1.- Establecer de manera formal y por escrito una sanción a los clientes en mora.</p> <p>2.- Llevar a cabo la gestión de cobranza por vía telefónica, visita al cliente, envío de estados de cuenta vía fax o correo electrónico.</p> <p>3.- Llevar control del cliente a quien se le hará el crédito, analizar el perfil para saber si cuenta con la capacidad de pago.</p>	15/12/2014	SUPERVISOR DE FACTURACIÓN
3	El personal no conoce el buen manejo de límites de crédito en el sistema.	<p>1.- Falta de supervisión de las actividades que se ejecutan en los procedimientos de trabajo.</p> <p>2.- Aumento en la rotación de personal.</p>	<p>1.- Supervisar que el manejo del sistema se esté realizando de manera correcta, evitando errores futuros.</p> <p>2.- Asignar al personal capacitado para el puesto, aclarando las funciones que realizará, evitando la manipulación de información.</p>	16/12/2014	SUPERVISOR DE FACTURACIÓN

		3.- Falta de capacitación al personal que maneja el sistema.	3.- Entrenar al personal que tiene acceso al programa para que pueda manejarlo de manera correcta y evitar posibles errores.		
4	Las políticas de crédito no están ayudando a la empresa a mantener una cartera estable.	<p>1.- No se ha invertido el suficiente tiempo, recursos y esfuerzos en detectar y solventar fallas puntuales en el departamento.</p> <p>2.- Las políticas de crédito no han sido mejoradas acorde al mercado y su crecimiento.</p> <p>3.- El personal no se maneja acorde a la probabilidad de pago de los clientes.</p>	<p>1.- Realizar una planificación de las fallas que se encuentren, para dar soluciones y mejorar el sistema de cobro.</p> <p>2.- Las políticas de crédito deben ser mejorados de manera continua, sobre todo en éste momento de mercados globalizados donde se ven expuestos a la competencia.</p> <p>3.- Analizarse la probabilidad de pago de los clientes, se tomarán como base las referencias bancarias, decidir cuánto crédito se está dispuesto a conceder a cada cliente.</p>	22/12/2014	SUPERVISOR DE FACTURACIÓN

5	Cuando el riesgo es detectado en el área de cartera no se la hace conocer a toda la entidad.	<p>1.- Falta de comunicación interna entre el personal.</p> <p>2.- Falta de formación de los empleados para que generen una comunicación efectiva y formal en los momentos clave.</p> <p>3.- En mucho de los casos es comunicado vía mail, por lo tanto corre el riesgo de perderse la información.</p>	<p>1.- Realizar una planificación semanal con el personal competente, para conocer las situaciones en la que se encuentra.</p> <p>2.- Capacitar al personal para brindar información efectiva sin alteraciones, evitando malos entendidos.</p> <p>3.- Se deberá informar por tres medios; vía mail, telefónica y fax, así se evita que la información se quede en medio camino.</p>	05/01/2015	GERENTE DE CRÉDITO
6	No se toma medidas pertinentes para los clientes morosos en los pagos.	<p>1.- No se ha invertido el suficiente tiempo, recursos y esfuerzos en detectar las fallas en el departamento.</p> <p>2.- No cuenta con Manual de Control Interno para Cartera que es una herramienta valiosa.</p>	<p>Después de 2 días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa envía una notificación en buenos términos, recordándole al cliente su obligación.</p> <p>Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después</p>	12/01/2015	JEFE DE CRÉDITO

			<p>del envío de la notificación, se envía la segunda notificación más perentoria.</p> <p>Si las notificaciones son inútiles, el jefe de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato.</p>		
--	--	--	--	--	--

**Tabla 7: Papel de trabajo de Situaciones Encontradas en Dpto. de Facturación**

**Elaborado por:**

Julissa Anabel Bonilla Díaz  
Sobeyda Mónica Rosero Mora

**Aprobado por:**

Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

## DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

### ENTREVISTA JEFE DE ÁREA

Evaluar el desempeño del área de  
Crédito

Al 24 de noviembre del 2014

PT-001-B	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

1.- ¿Se considera adecuada el área y oficinas en que está dividida actualmente la estructura de Crédito y Cobranza?                    SÍ                    NO

No, ¿por qué razón? \_\_\_\_\_

2.- ¿El área tiene delimitadas, con claridad sus responsabilidades?

SÍ                    NO

No, ¿qué efectos provoca esta situación?

**El personal no conoce bien sus responsabilidades, ya que no existe nada formal donde indique las responsabilidades específicas del empleador.**

3.- ¿Los puestos actuales son los adecuados a las necesidades que tiene el área para llevar a cabo sus funciones?                    SÍ                    NO

No, ¿por qué razón? \_\_\_\_\_

4.- ¿El número de empleados que trabajan actualmente es adecuado para cumplir con las funciones encomendadas?                    SÍ                    NO

¿Por qué?

**En la actualidad Syscompsa S.A. tiene mayor nivel de clientes, por ende se debería contar con más personal, por lo contrario lo que ocurre es que atrasa nuestro trabajo.**

5.- ¿El número de personas es el adecuado en cada uno de los puestos?

SÍ                    NO

---

¿Por qué?

**La empresa ha ido creciendo con el pasar de los años, lo que ha desarrollado mayor trabajo para todos, es por ello que se necesita más personal**

6.- ¿Se han establecido funciones del área? SÍ NO

¿Por qué no?\_\_\_\_\_

7.- ¿Están por escrito en algún documento las funciones del área? SÍ NO

¿Cuál es la causa de que no estén por escrito?\_\_\_\_\_

¿Cuál es la forma de darlas a conocer?

**Cuando se les entrevista se les informa de las funciones a realizar, aunque algo formal no se ha realizado.**

¿Quién elaboró las funciones?

**Las elaboró el dueño de la empresa SYSCOMPSA S.A.**

¿A qué nivel se conocen las funciones del área?

**Solo un 40% conocen todas las funciones del área, y el otro 60% solo conocen las que utilizan en el diario laboral.**

8.- ¿Conocen otras áreas las funciones del área? SÍ NO

¿Por qué no?

**En realidad nadie se ha preocupado por saber las funciones de otros compañeros, es por ello que son pocos los interesados.**

9.- ¿Considera que se deben dar a conocer? SÍ NO

¿Por qué no?\_\_\_\_\_

10.- La falta de cumplimiento de sus funciones es por:

- Falta de personal
- Personal no capacitado
- Cargas de trabajo excesivas
- Porque realiza otras actividades
- La forma en que las ordena



## SITUACIONES ENCONTRADAS



PT-005	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

**PRUEBAS DEL SISTEMA****Proceso en facturación****Ficha de clientes**

Del 8 Al 12 de diciembre 2014

Empresa
SyscomPsa SA

Se procederá a revisar las características generales de clientes en el sistema para conocer los campos de validación del mismo.

**OBJETIVO:** Conocer las características generales de clientes registrados en el sistema mediante la revisión de la ficha y así determinar posibles recomendaciones de control interno de límites de créditos.

Gráfico 7. Datos generales del Cliente

Fuente: Syscompsa S.A.

Elaborado por: Autoras

Ficha del Cliente

Datos Generales    Otros Datos    DINARDAP

Contacto: EC. PABLO PRIETO

**Datos Representante**

Rep. Legal:

Cedula:  Teléfono:

Vendedor: A01 LEONARDO CARRION

Zona: 003 EL ORO

Sector: 004 SECTOR OESTE

Ciudad: Machala Estado:  Activo  Inactivo Es Contribuyente...?

Pais: Ecuador

Cliente Nuestro desde: 18/11/2008 Balance: 1,327.37

Fecha Última Venta: 03/06/2014 Valor Última Venta: 201.60

Fecha Último Cobro: 27/06/2014 Valor Último Cobro: 182.88

Empresa Estatal  Guardar Cancelar Salir

**Gráfico 8. Otros Datos del Cliente**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**  
**Elaborado por: Autoras**

Ficha del Cliente

Datos Generales    Otros Datos    DINARDAP

**Datos de Lugar**

Provincia:

Canton:

Parroquia:

**Datos de Persona**

Estado Civil:

Origen Ing.:

Sexo:  Hombre  Mujer  Ninguna

Empresa Estatal  Guardar Cancelar Salir

**Gráfico 9. Datos del Cliente**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**  
**Elaborado por: Autoras**

**Observación:**

La ficha del cliente se encuentra habilitada para los usuarios de facturación y cobranza, se observó el campo que indica límite de crédito en monto y

días de crédito al cual no se lleva el control de registro, además solo permite 1 ingreso de días para el pago.

## PRUEBAS DEL SISTEMA

Proceso en facturación

Del 8 Al 12 de diciembre 2014

Se pretende conocer mediante pruebas, el proceso de facturación en tiempo real en el cual se observará la transacción y validaciones del software.

**OBJETIVO:** Verificar proceso actual de la facturación en el software Alpin 2.0 mediante el ingreso de una factura en ambiente de prueba para conocer las validaciones actuales.

**Egreso de Mercadería**

Transacción: 01015531 FA FACTURA Número: 00000000 FECHA: 31/10/2014 Proforma: XX00000000 BOD: 001

Cliente: 955 SAPRIET S.A.

Direcc.: MACHALA - BUENAVISTA

R.U.C.: 0791733596001 TFONOS: 072941-129 072939-754

Días Créd: 0 TP A VEN 001

Comentario: AMBIENTE PRUEBAS

Código	Descripción	Serie	TP	Precio U	Canti.	TOTAL	IVA
1.7.03	IMPLEMENTACION DE SISTEMAS ALPWIN		U	5000.00	1.00	5000.00	S

TERMINOS DE VENTA: AMBIENTE PRUEBAS

**Gráfico 10. Facturación**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**  
**Elaborado por: Autoras**

### Observación:

El usuario de facturación al realizar la transacción de venta indica la fecha de emisión del comprobante, selecciona el cliente y se notó que es visible los días de créditos de la ficha principal de consumidores finales; se

ingresaron los ítems de venta el cual permitió grabar directamente sin validación de deudas.

## PRUEBAS DEL SISTEMA

Proceso de cobro

Del 8 Al 12 de diciembre 2014

Conocer el proceso de cobro en el sistema Alpwin 2.0.

**OBJETIVO:** Verificar proceso de cobranza en el sistema Alpwin 2.0 mediante el ingreso del cobro en ambiente de prueba para conocer los controles internos del sistema.

Documentos Pendientes

Ciente: 955 SAPRIET S.A.

Fecha	Vence	Tipo	Número	Importe	Abono	Saldo
09/06/2010	09/06/2010	FA	01010677	224.00	0.00	224.00
02/04/2014	17/04/2014	FA	01015282	271.04	25.17	245.87
02/04/2014	17/04/2014	FA	01015283	201.60	18.72	182.88
05/05/2014	05/05/2014	FA	01015382	271.04	25.17	245.87
03/06/2014	03/06/2014	FA	01015487	271.04	25.17	245.87
03/06/2014	03/06/2014	FA	01015468	201.60	18.72	182.88

MANT. SIST. 02/JUNIO/2014

Saldo Acumulado : 1,327.37

Salir

**Gráfico 11. Formulario de documentos pendientes**

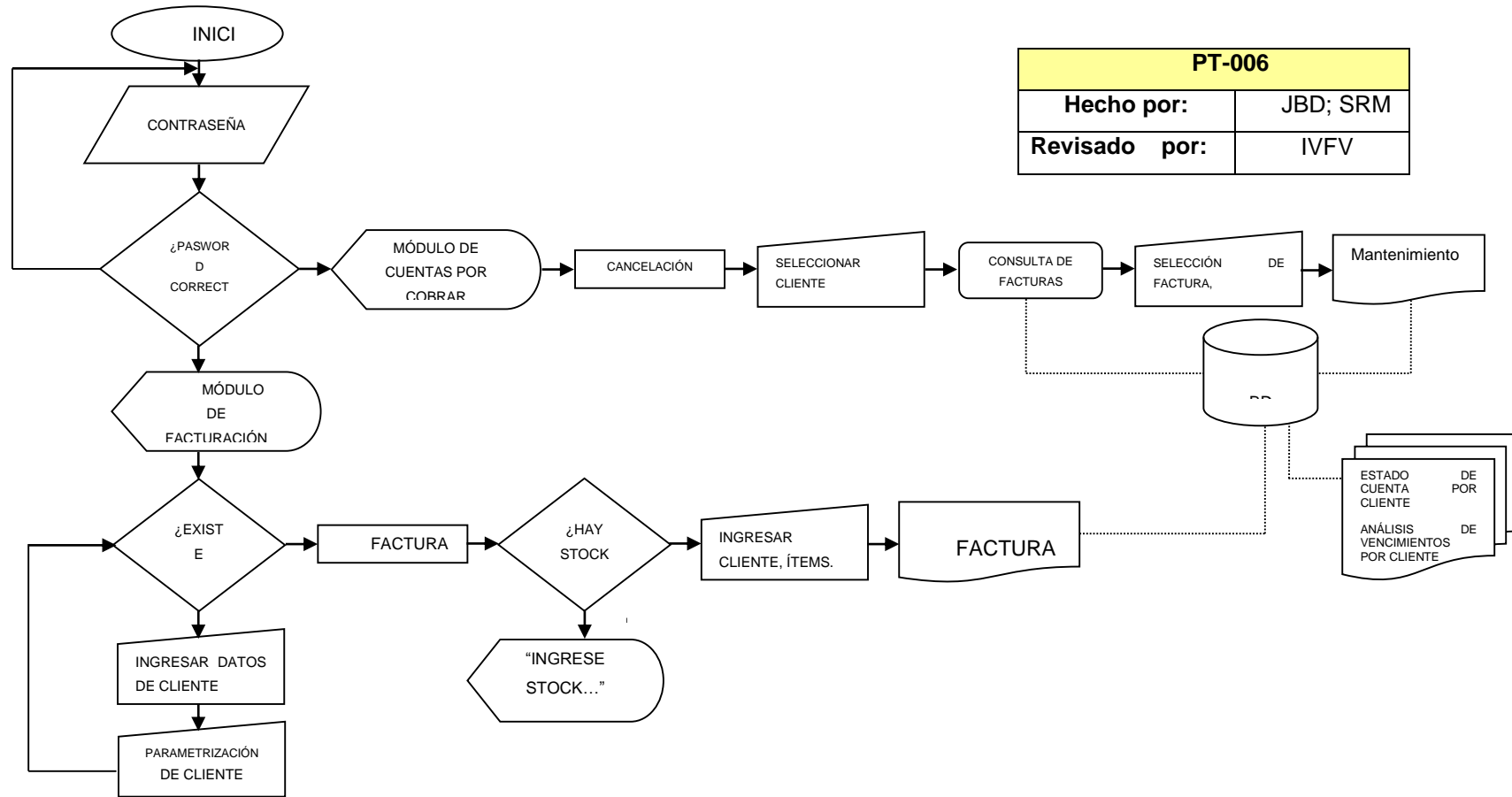
**Fuente: Syscompsa S.A.**

**Elaborado por: Autoras**

### Observaciones:

En el módulo de cobranzas se pueden observar las facturas pendientes con su respectiva fecha de vencimiento del cliente seleccionado, mostrando el saldo acumulado por pagar; sin embargo esto puede pasar desapercibido por el usuario que solo registra el abono.

### FLUJO DE PROCESOS FACTURACIÓN - CUENTAS POR COBRAR



PT-006	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

**Gráfico 12: Flujo de procesos**  
**Fuente: Syscompsa S.A.**  
**Elaborado por: Autoras**

## CHECKLIST

Determinar la asignación de créditos

a clientes

Al 26 de noviembre 2014

		PT-003-B		
		Hecho por:	JBD; SRM	
		Revisado por:	IVFV	
	PROCEDIMIENTO	SI	NO	OBS.
1	¿Existen manuales de funciones y procedimientos?		X	
2	¿Se lleva registro auxiliar de cuentas por cobrar?	X		
3	¿Se les envía estados de cuentas mensuales a los clientes?		X	
4	¿En su defecto existe algún sistema que evite duplicaciones u omisiones de cobros?	X		
5	¿Existe presupuesto de crédito?	X		
6	¿Se revisan periódicamente los créditos otorgados?		X	
7	¿Se revisan periódicamente los créditos vencidos a cobrar?	X		
8	¿Se facturan los servicios rendidos el mismo día, en que se efectuó la transacción, o a mas tardar al día siguiente?		X	
9	¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que ésta sea recolectada lo más pronto posible?		X	
10	¿Se prepara mensualmente algún reporte de antigüedad de saldos que muestre el comportamiento de los clientes, en especial los morosos?		X	

**Tabla 8: Checklist de Asignación de Créditos**  
Elaborado por: Autoras

## RESUMEN DE DESVIACIONES DETECTADAS

<b>PT-004-B</b>	
<b>Hecho por:</b>	JBD; SRM
<b>Revisado por:</b>	IVFV



Empresa	Día	Mes	Año	Área Auditada
SyscomPsa SA	18	Diciembre	2014	Dpto. Crédito y Cobranza

REF	SITUACIONES	CAUSAS	SOLUCIÓN
1	No existe manual de funciones y procedimientos.	1.- No existe la adecuada segregación de funciones y coordinación entre áreas. 2.- No dispone de la descripción escrita formal de los puestos de trabajo. 3.- Falta de interés por parte del alto mando en realizarlos.	1.- Elaborar manual de control interno en el que consten políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del Sistema. 2.- Actualizar el Reglamento Interno incluyendo las funciones para cada miembro de la entidad.

2	No se envía estados de cuentas mensuales a los clientes.	<p>1.- Falta de Supervisión al personal.  2.- No llevan registro preciso de las cuentas por cobrar de cada cliente.  3.- No existe política interna donde indique dicha actividad.</p>	<p>1.- Supervisar que los empleados estén cumpliendo con las funciones se les han sido asignadas.  2.- Pedir informe semanal de todos los movimientos relacionados a créditos.  3.- Implementar nuevas políticas de crédito, donde se lleve mayor control de la información de clientes.</p>
3	Los créditos otorgados no se revisan periódicamente.	<p>1.- La administración no se interesa porque los colaboradores cumplan con todos los procedimientos con integridad y ética.  2.- No se presenta al gerente general un informe referente a los créditos otorgados.</p>	<p>1.- Se deberá realizar reconocimientos e incentivos para los empleados más productivos del mes, conlleva que sientan mayor vinculación con la compañía.  2.- Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.</p>



4	No se facturan los servicios rendidos el mismo día, pueden durar días sin emitir factura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Personal desconoce las políticas de crédito.</li> <li>2.- No se cuenta con suficientes facturas para quienes hacen visita a clientes.</li> <li>3.- No se registra el servicio brindado por la empresa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Capacitar a todo el personal, dependiendo del área que ocupen y el plan de carrera establecido por la entidad.</li> <li>2.- La empresa deberá tener suficientes facturas al mes, evitando la falta de registro del servicio.</li> <li>3.- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente.</li> </ol>
5	El sistema no emite algún mensaje de los clientes que excedieron el límite de crédito.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El sistema no detecta ningún error en el momento de su ocurrencia.</li> <li>2.- Existen ciertas aplicaciones que el personal desconoce o no las interpreta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El Jefe de Crédito y Cobranza verificará constantemente las cuentas por cobrar que arroja el sistema para los clientes para bloquear de inmediato de las cuentas de clientes morosos, restringiéndoles todo tipo de renta, venta o servicio.</li> <li>2.- Entrenar al personal que tiene acceso al programa para que pueda manejarlo de manera correcta y evitar posibles errores.</li> </ol>

6	No se realiza mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestre el comportamiento de los clientes.	<p>1.- No existe la adecuada coordinación entre áreas.</p> <p>2.- Falta de supervisión al personal de cobro de los créditos y del control de cartera.</p> <p>3.- No se toma las acciones correctivas pertinentes.</p>	<p>1.- Emitir mensualmente informes con lo que respecta a la otorgación de los créditos.</p> <p>2.- Supervisar y vigilar, las deficiencias detectadas en la gestión de cobro de los créditos y del control de cartera.</p> <p>3.- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida.</p>
---	--	---	---

**Tabla 9: Papel de Trabajo de Resumen de Desviaciones en Dpto. de Crédito**

**Elaborado por:**  
 Julissa Anabel Bonilla Díaz  
 Sobeyda Mónica Rosero Mora

**Aprobado por:**  
 Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

**SITUACIONES ENCONTRADAS**

PT-004-B	
<b>Hecho por:</b>	JBD; SRM
<b>Revisado por:</b>	IVFV

Empresa	Área Auditada	Día	Mes	Año
SyscomPsa SA	Dpto. Crédito y Cobranza	21	Diciembre	2014



REF	SITUACIONES	CAUSAS	SOLUCIÓN	FECHA SOLUCIÓN	RESP.
1	No existe el manual de funciones y procedimientos.	<p>1.- No existe la adecuada segregación de funciones y una coordinación entre áreas.</p> <p>2.- No dispone de alguna descripción escrita formal de los puestos de trabajo.</p> <p>3.- Falta de interés por parte del alto mando en realizarlos.</p>	<p>1.- Elaborar manuales de control interno en el que consten políticas y procedimientos para el buen funcionamiento del Sistema.</p> <p>2.- Actualizar el Reglamento Interno incluyendo las funciones para cada miembro de la entidad.</p>	19/01/2015	JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

2	No se envía estados de cuentas mensuales a los clientes.	<p>1.- Falta de Supervisión al personal.</p> <p>2.- No llevan el registro preciso de las cuentas por cobrar de cada cliente.</p> <p>3.- No existe alguna política interna donde indique dicha actividad.</p>	<p>1.- Supervisar que los empleados estén cumpliendo con las funciones se les han sido asignadas.</p> <p>2.- Pedir informe semanal de todos los movimientos relacionados a créditos.</p> <p>3.- Implementar nuevas políticas de crédito, donde se lleve mayor control de la información de clientes.</p>	20/01/2015	SUPERVISOR DE CRÉDITO Y COBRANZA
3	Los créditos otorgados no se revisan periódicamente.	<p>1.- La administración no se interesa porque los colaboradores cumplan con todos los procedimientos con integridad y ética.</p> <p>2.- No se presenta al gerente general el informe referente a los créditos otorgados.</p>	<p>1.- Se deberá realizar reconocimientos e incentivos para los empleados más productivos del mes, conlleva que sientan mayor vinculación con la compañía.</p> <p>2.- Hay que establecer métodos modernos de capacitación y entrenamiento.</p>	22/01/2015	JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

4	No se facturan los servicios rendidos el mismo día, pueden durar días sin emitir factura.	<p>1.- Personal desconoce las políticas de crédito.</p> <p>2.- No se cuenta con suficientes facturas para quienes hacen visita a clientes.</p> <p>3.- No se registra el servicio brindado por la empresa.</p>	<p>1.- Capacitar a todo el personal, dependiendo del área que ocupen y el plan de carrera establecido por la entidad.</p> <p>2.- La empresa deberá tener suficientes facturas al mes, evitando la falta de registro del servicio.</p> <p>3.- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente.</p>	22/01/2015	JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA
5	El sistema no arroja algún mensaje de los clientes que excedieron el límite de crédito.	<p>1.- El sistema no detecta ningún error en el momento de su ocurrencia.</p> <p>2.- Existen ciertas aplicaciones que el personal desconoce o no las interpreta.</p>	<p>1.- El Jefe de Crédito y Cobranza verificará constantemente las cuentas por cobrar que arroja el sistema para los clientes para bloquear de inmediato de las cuentas de clientes morosos, restringiéndoles todo tipo de renta, venta o servicio.</p> <p>2.- Entrenar al personal que tiene acceso al programa para que pueda manejarlo de manera correcta y evitar posibles errores.</p>	26/01/2015	JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA

6	No se realiza mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestre el comportamiento de los clientes.	<p>1.- No existe adecuada coordinación entre áreas.</p> <p>2.- Falta de supervisión al personal de cobro de los créditos y del control de cartera.</p> <p>3.- No se toma las acciones correctivas pertinentes.</p>	<p>1.- Emitir mensualmente informes con lo que respecta a la otorgación de los créditos.</p> <p>2.- Supervisar y vigilar, las deficiencias detectadas en la gestión de cobro de los créditos y del control de cartera.</p> <p>3.- Tomar acción inmediata y efectiva dada factura vencida.</p>	27/01/2015	JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA
---	--	--	---	------------	----------------------------

**Tabla 10: Papel de trabajo de Situaciones encontradas en Dpto. Crédito**

**Elaborado por:**

Julissa Anabel Bonilla Díaz  
Sobeyda Mónica Rosero Mora

**Aprobado por:**

Lcda. Ingrid Verónica Fiallos Vargas

**SYSCOMPSA S.A.****MEJORAS POLÍTICAS DE CRÉDITO  
Y COBRANZA**

PT-007	
Hecho por:	JBD; SRM
Revisado por:	IVFV

El Departamento de Crédito es responsable de mantener una alta calidad en sus cuentas por cobrar. Es nuestra política el proporcionar crédito a todos los posibles solicitantes. El Departamento de Crédito intentará descartar a los clientes que resultarán en morosidad obvia. Se proporcionará mecanismos flexibles para proteger las cuentas por cobrar sin poner en peligro la relación con Ventas.

**Cotizaciones de software:**

40% con la aceptación

30% a 30 días plazo

30% a 60 días plazo

**Cotizaciones de hardware:**

50% con la aceptación

50% con la entrega del equipo

Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados por correo electrónico.

Todos los clientes con 20 días de mora serán contactados por teléfono.

**Cuentas en las siguientes situaciones se asignarán con una agencia de cobranza que haya sido aprobada por el gerente de crédito:**

Cuentas de más de 90 días de edad sin actividad de pago en los 3 meses anteriores.

Cuentas de menos de 90 días de edad que no contesten a los mensajes en un período de dos semanas o que su correo se devuelva.

Cuentas de menos de 90 días de edad con negativa total de pago.

Cuentas con dos o más promesas de pago incumplidas sin importar su edad.

Cuando el cliente informa que no podrá pagar dentro de los términos acordados y se rehúsa a dar una fecha específica de pago o plan de pagos realista, sin importar su edad.

Todas las solicitudes de crédito se actualizarán y serán revisadas cada 6 meses.



### 4.3 FASE DE RESULTADOS

#### AUDITORÍA A LOS SISTEMAS COMPUTACIONALES



#### PROFESIONALES EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

GUAYAQUIL, 27 enero de 2015

Ing. Leonardo Carrión  
Gerente General

Presente:

De acuerdo con la entrevista inicial con las necesidades en la compañía que usted dignamente dirige, me permito remitir a usted el dictamen de la auditoría practicada al sistema Alpwin 2.0, con énfasis en el rubro cuentas por cobrar del módulo de ventas, se llevó a cabo del 25 de Septiembre del 2014 al 24 de enero de 2015.

De los resultados obtenidos durante la evaluación me permito informarle a usted las siguientes observaciones:

1. La empresa Syscompsa S.A. no cuenta con manual de funciones para sus empleados, lo que ocasiona que los trabajadores no cumplan a cabalidad y con responsabilidad sus tareas.
2. No existe el manual de políticas de crédito formal que permita controlar las operaciones crediticias de la empresa, además no ayudan a la organización a tener mayor rentabilidad.
3. El personal de Syscompsa S.A. no es objeto de capacitaciones continuas por tal razón, se denota ineficiencia en las labores encomendadas a cada uno de ellos.

4. El departamento de cobranzas, no realiza monitoreos continuos de: los recibos de cobro, los plazos de pago de los clientes, las verificaciones por vía telefónica de las cantidades de dinero recibidas desde cliente a los vendedores.
5. El módulo de facturación, se dictamina que la base de datos de clientes, contiene el campo para registrar el monto del límite de crédito y otro para el número de días de pago, las cuales no se rigen a las políticas de la empresa.
6. La facturación del sistema Alpwin 2.0, no valida deudas de clientes actuales, ni vencidas, ni por vencer; con lo que admite realizar la factura de venta provocando un incremento en el estado de cuenta por cobrar.
7. La opción de cancelaciones de documentos del sistema, permite al usuario observar el saldo acumulado del cliente que va abonar, sin emitir alerta alguna sobre exceso de crédito o vencimientos con mora.

#### **Recomendaciones:**

- Establecer con claridad los puestos de trabajo del personal, mediante el manual de responsabilidad laboral, que permitirá tener una adecuada segregación de funciones.
- Los directivos deberán establecer formalmente políticas de: créditos, objetivos de estrategias de, los cuales al finalizar período determinado deberá evaluar su cumplimiento en base a los objetivos planteados.
- Coordinar procesos de capacitación cuando existe alguna actualización o innovación en el sistema de facturación o cobranzas y, en casos extremos de rotación de personal.

- Ingresar límites de créditos a cada cliente registrado en el software Alpwin.
- Se sugiere implementar la validación automática de límites de créditos y días de créditos en el programa de facturación; mostrando al usuario algún mensaje que le alerte las facturas pendientes sin poder continuar el registro de venta.
- Implementar el registro de más de un día de crédito de acuerdo a las políticas de compañía.
- Se sugiere la implementación automática de informes de monitoreo de cultura de cobro representado en el papel de trabajo de cultura de cobros para futuros análisis de clientes, ver tabla 4.

**Atentamente,**

**Julissa Bonilla Díaz**

**Sobeyda Rosero Mora**

## CONCLUSIONES

De acuerdo al trabajo realizado se concluye:

1. No existe el manual de políticas de crédito formal que permita controlar las operaciones crediticias de la empresa, además no ayudan a la organización a tener mayor rentabilidad.

A continuación se detalla las políticas de créditos y cobranzas que se ha seleccionado acorde a la auditoría realizada, las cuales mejoraran el proceso de asignación de crédito y cobro a clientes.

### **Cotizaciones de software:**

40% con la aceptación

30% a 30 días plazo

30% a 60 días plazo

### **Cotizaciones de hardware:**

50% con la aceptación

50% con la entrega del equipo

Todos los clientes con 15 días de mora serán contactados por correo electrónico.

Todos los clientes con 20 días de mora serán contactados por teléfono.

**Cuentas en las siguientes situaciones se asignarán con una agencia de cobranza que haya sido aprobada por el gerente de crédito:**

Cuentas de más de 90 días de edad sin actividad de pago en los 3 meses anteriores.

Cuentas de menos de 90 días de edad que no contesten a los mensajes en un período de dos semanas o que su correo se devuelva.

Cuentas de menos de 90 días de edad con negativa total de pago.

Cuentas con dos o más promesas de pago incumplidas sin importar su edad.

Cuando el cliente informa que no podrá pagar dentro de los términos acordados y se rehúsa a dar una fecha específica de pago o plan de pagos realista, sin importar su edad.

Todas las solicitudes de crédito se actualizarán y serán revisadas cada 6 meses.

2. Basado en el trabajo realizado, se sugiere un proceso de control de límites de créditos:

- ✚ Ingresar límites de créditos a cada cliente registrado en el software Alpwin.
- ✚ Implementar la validación automática de límites de créditos y días de créditos en el programa de facturación; mostrando al usuario algún mensaje que le alerte las facturas pendientes sin poder continuar el registro de venta.
- ✚ Implementar el registro de más de un día de crédito de acuerdo a las políticas de compañía.

- ✚ Implementación automática de informes de monitoreo de cultura de cobro representado en el papel de trabajo de cultura de cobros para futuros análisis de clientes, ver tabla 4.
3. Resultados de la evaluación de las principales actividades de facturación y cobranzas.
- ✚ El personal de Syscompsa S.A. no es objeto de capacitaciones continuas por tal razón, se denota ineficiencia en las labores encomendadas a cada uno de ellos.
  - ✚ El departamento de cobranzas, no realiza monitoreos continuos de: los recibos de cobro, los plazos de pago de los clientes, las verificaciones por vía telefónica de las cantidades de dinero recibidas desde cliente a los vendedores.
  - ✚ El módulo de facturación, se dictamina que la base de datos de clientes, contiene el campo para registrar el monto del límite de crédito y otro para el número de días de pago, las cuales no se rigen a las políticas de la empresa.
  - ✚ La facturación del sistema Alpwin 2.0, no valida deudas de clientes actuales, ni vencidas, ni por vencer; con lo que admite realizar la factura de venta provocando un incremento en el estado de cuenta por cobrar.
  - ✚ La opción de cancelaciones de documentos del sistema, permite al usuario observar el saldo acumulado del cliente que va abonar, sin emitir alerta alguna sobre exceso de crédito o vencimientos con mora.

La ejecución de la auditoría se realizó en 3 fases importantes:

1. Fase de levantamiento de información donde se registran las evidencias y conocimiento general del problema de la compañía.
2. Fase de proceso de información, registrando los papeles de trabajos correspondientes de las situaciones encontradas.
3. Fase de resultados que es el informe definitivo de las situaciones encontradas y las recomendaciones.

El proyecto contiene mejora de procesos y actividades para compañías de característica PYMES (Pequeñas y medianas empresas) que controlan sus cobranzas de manera sistematizada.

La aplicación de las sugerencias o recomendaciones establecidas en el informe de auditoría puede ser considerada como base de control interno para este tipo de compañías que necesitan establecer montos de créditos a sus clientes y control interno en su sistema de cobros.

## **RECOMENDACIONES**

### **Administrativas**

Es indispensable la aplicación formal del manual de políticas de créditos donde se establezca de manera organizada las mejores opciones de créditos a aplicar, mediante el estudio preliminar de análisis financieros que determinarán la capacidad de pago o cobro de la compañía.

La empresa Syscompsa S.A. deberá elaborar un manual de descripción de puestos claramente definidos por cada área, para que exista una adecuada segregación de funciones, encaminando a la administración en los debidos procesos de planeación, organización, dirección y control. Al finalizar cada período se recomienda realizar evaluación de logros cumplidos y dificultades como consecuencia de los objetivos planteados. Esto permitirá que los trabajadores cumplan a cabalidad y con responsabilidad sus funciones.

Es indispensable que la compañía realice capacitaciones al personal luego de alguna actualización, innovación en el sistema Alpwin 2.0 o por rotación del personal en el departamento; y para alcanzar la eficiencia en los procedimientos se sugiere evaluar el desempeño con el fin de conocer hasta qué punto son capaces de resolver los conflictos, reconociendo la entidad las falencias existentes para tomar las medidas correctivas a tiempo.

En el departamento de créditos y cobranzas de la empresa, se sugiere realizar el monitoreo continuo de los cobros realizados y los pendientes de forma frecuente, por medios de verificación cómo: vía telefónica,



mail, memorándum de los estados de cuentas correspondientes.

## **Sistemáticas**

En la ficha de clientes es importante la implementación de asignación de días y montos de créditos de acuerdo a las políticas de la empresa; la existencia de varios días de créditos determinará la validación en los programas de facturación y cobros. Esto permitirá controlar la facturación excesiva y sin control de créditos asignados a los clientes.

Es recomendable que el programa de facturación valide la asignación de días o montos de créditos asignados a los clientes mediante algún mensaje de alerta indicando el estado de las cuentas pendientes en caso de tener documentos vencidos o por vencer, de esta forma el sistema deberá pedir autorización para continuar con la transacción.

La asignación de créditos o montos deberá ser establecido mediante el análisis de recuperabilidad de cartera observado en la tabla 4, que es el pago frecuente en cumplimiento de la deuda.

Se sugiere implementar informes automáticos en el sistema para análisis de monitoreo de cobros (tabla 4), que no es más que la recuperación de la cartera en el tiempo de cobros en función a la fecha de la factura. Esto indicará al gerente el nivel de pago del cliente para establecer límites en montos de créditos al momento de facturar, una opción que podrá ser utilizada para la asignación de montos de créditos sin ir al cálculo manual.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bureau Veritas Formación. (2010). *El Auditor de Calidad*. Ciudad de México: FC.
- Carmen de Pablos Heredero, J. J.-R. (2011). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC .
- CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO. (7 de Julio de 2009). *REGLAMENTO DE LA LEY ORGANICA DE LA CONTRALORIA GENERAL*. Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/%20Informacion-Legal/Normas-de-Regulacion/Reglamentos-Generales/Reglamento-de-la-Ley-Organica-de-la-Contraloria-General-del-Estado/Reglamento+de+la+Ley+Organica+de+la+Contraloria+General+del+Estado.pdf>
- Crédito, L. d. (2013). *Eco Finanzas*. Obtenido de [www.eco-finanzas.com](http://www.eco-finanzas.com)
- Cuellar. (2003). *Papeles de trabajo*. Obtenido de [fccea.unicauca.edu.co](http://fccea.unicauca.edu.co)
- De Pablos, C. H., López, J. J., Martín-Romo, S. R., & Medina, S. S. (2011). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Madrid: ESIC.
- Economía, E. d. (2009). *La gran enciclopedia de economía*. Obtenido de [www.economia48.com](http://www.economia48.com): [www.economia48.com](http://www.economia48.com)
- FUNDACION ECA GLOBAL. (2007). *El Auditor de Calidad*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- García, R. M. (mayo de 2009). Auditoría al Rubro Cuentas Por Cobrar. Guatemala.
- Gómez, N. (17 de Enero de 2014). *Calidad y gestión empresarial ISO 9001 e ISO 14001*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2014, de

- <http://hederaconsultores.blogspot.com/2014/01/ISO-19011-auditoría-calidad-ambiental.html>
- Guajardo, G., & Andrade, N. (2012). *Contabilidad para no contadores (2a. ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Hugo Ortiz Herrera. (30 de 12 de 2008). *Sistemas y Calidad Total*. Obtenido de [sistemasycalidadtotal.com](http://sistemasycalidadtotal.com)
- Informática, A. d. (2009). *Apuntes de Auditoría Informática*. Obtenido de [www.oocities.org](http://www.oocities.org): [www.oocities.org/mx/acadentorno/au3.pdf](http://www.oocities.org/mx/acadentorno/au3.pdf)
- ISO. (11 de Noviembre de 2011). *ISO INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION* . Recuperado el 30 de Noviembre de 2014, de [www.iso.org](http://www.iso.org)
- Jiménez, Y. (2009). *Auditoría*. Buenos Aires: El Cid Editor.
- Joaquín Sánchez herrera, T. P. (2009). *Imagen Corporativa Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
- Kuna, H. D. (2006). *TESIS DE MASTER EN INGENIERIA DEL SOFTWARE* . Recuperado el 13 de Noviembre de 2014, de Asistente para la realización de auditoría de : <http://www2.itba.edu.ar/archivos/secciones/kuna-tesisdemagister.pdf>
- LAUDON, K., & LAUDON, J. (2012). *Sistema de Información Gerencial (12, ed.)*. Estado de México : Pearson.
- Martínez, M. H. (1 de septiembre de 2012). *Marcontrol.audit*. Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de <http://marcontrol.blogspot.com/2012/09/papeles-de-trabajo-sustento-del-proceso.html>
- Morales, J. C. (2011). *Sistemas de Información en la empresa*. Barcelona: UOC.
- Orellana, P. I. (12 de agosto de 2012). *RESOLUCION TECNICA N° 7:NORMAS DE AUDITORÍA*. Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de [http://fhu.unse.edu.ar/normas\\_desarrollo\\_auditoria.pdf](http://fhu.unse.edu.ar/normas_desarrollo_auditoria.pdf)
- Pahlen, R. A., Campo, A. M., Argentino, O. C., Fronti, L. D., Helouani, R., & Viegas, J. C. (2010). *Contabilidad. Pasado, presente y futuro*. Buenos Aires: La Ley.

- Peralta, M. (2009). *Sistema de Información*. Buenos Aires: El Cid Editor.
- Razo, C. M. (2002). *Auditoría en sistemas computacionales*. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación de México.
- Rivas, G. A. (2000). *Auditoría Informática*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Rodriguez, V. K. (2010). Auditoría Informática a la Super Intendencia de Telecomunicaciones. Cuenca, Ecuador.
- Sánchez, P. Z. (2011). *Contabilidad General. Con base en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Séptima Edición*. México, D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana .
- Servicio de Rentas Internas. (2012). *Deducciones*. Recuperado el 20 de septiembre de 2014, de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2>
- WordPress. (2008). *definicion.de*. Obtenido de [definicion.de](http://definicion.de): [definicion.de/software/](http://definicion.de/software/)