

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

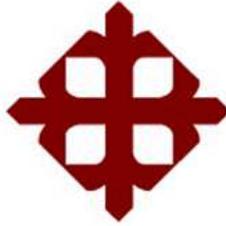
**TÍTULO:  
DISEÑO DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN  
SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARTERA  
DE UNA COMPAÑIA QUE CAREZCA DE AMBIENTE DE  
CONTROL**

**AUTOR (A):  
Arrobo Cedeño, Gabriela Lilibeth**

**Trabajo de Titulación previo a la Obtención del Título de:  
INGENIERO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

**TUTOR:  
Msc. Alberto Santiago, Rosado Haro**

**Guayaquil, Ecuador  
2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

## **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero(a) en Contabilidad y Auditoría CPA**

### **TUTOR (A)**

\_\_\_\_\_  
**Msc. Alberto Santiago, Rosado Haro**

### **REVISOR(ES)**

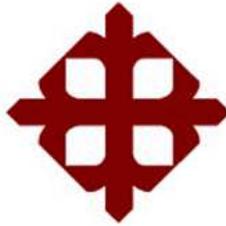
\_\_\_\_\_  
**Msc. Nelson Alberto, Rugel Vega**

\_\_\_\_\_  
**Msc. Linda Violeta, Raymond Pareja**

### **DIRECTOR DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_  
**Msc. Avila Toledo, Arturo Absalón**

**Guayaquil, a los 28 días del mes de abril del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de control interno en el área de cartera de una Compañía que carezca de Ambiente de Control**” previa a la obtención del Título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

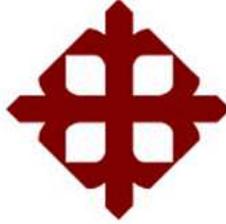
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 28 días del mes de abril del año 2014**

**EL AUTOR (A)**

---

**Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “**Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de control interno en el área de cartera de una Compañía que carezca de Ambiente de Control**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 28 días del mes de abril del año 2014**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

**Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi tutor el Ing. Alberto Rosado Haro quien fue mi mejor catedrático universitario durante mis años de estudio y quien de forma profesional me guío para llevar a cabo este trabajo de titulación.

De forma muy especial agradezco al Ing. Freddy Ospina por haberme impulsado en el camino hasta la obtención de mi tan ansiado título Universitario.

**Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**

## **DEDICATORIA**

No he tenido mucho que meditar y no es difícil para mí citar a la persona por la cual cada día de mi vida tiene sentido, y es por ello que quiero dedicar este trabajo de titulación a mi hermana gemela Narcisa Liseth Arrobo Cedeño, gracias negra por estar siempre a mi lado, por ser la voz de mi conciencia y la paz de mi existencia, a ti te dedico toda mi vida, mi amor por ti es ETERNO.

A ti Lolita hermosa, mi guerrera constante, mi amiga infalible, mi cómplice infaltable, a ti quisiera agradecerte por nunca haber dejado de creer en mí, por apoyarme desde el proyecto más viable hasta la aventura más inalcanzable. ¡Gracias por tu irracional amor por mí!

A mis hermanos, mi papi, mis tíos, mi nana María y a mis contados amigos a quienes amo y que no puedo nombrar porque expresar mi cariño por estas personas haría que me falte papel; en general a todos quienes han formado parte de este proyecto al que yo llamo “MI VIDA” les agradezco infinitamente porque sin ellos el aprendizaje no habría sido el mismo.

Finalmente quisiera expresar mi más sincera lealtad para con quienes crecí y me formé como persona y profesional; y son mis compañeros de estudio, mis profesores académicos y a toda la comunidad que conforma la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, sin lugar a duda esta experiencia de mi vida será inigualable.

**Gabriela Lilibeth Arrobo Cedeño**

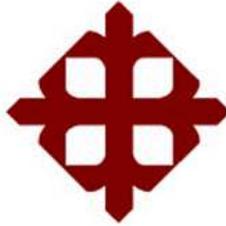
## **TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Msc. Alberto Santiago, Rosado Haro**  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

---

PROFESOR DELEGADO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CALIFICACIÓN**

---

**Msc. Alberto Santiago, Rosado Haro**  
PROFESOR GUÍA Ó TUTOR

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
CERTIFICACION.....	II
DECLARACION DE RESPONSABILIDAD.....	III
AUTORÍA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
RESUMEN-ABSTRACT.....	XV

## INTRODUCCIÓN

### CAPITULO 1: FUNDAMENTACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Tipo de Investigación.....	5
1.5. Método de la Investigación.....	6

### CAPITULO 2: ELEMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes Históricos del Control Interno.....	7
2.2. Marco Conceptual.....	9
2.2.1. Definiciones de Control Interno.....	9
2.2.2 Objetivos del control interno.....	11
2.2.3 Relación de objetivos, componentes, y la entidad según el informe COSO.....	11
2.3. Componentes del control interno en base al informe COSO.....	13
2.3.1 El Ambiente de Control.....	13

2.3.2 La evaluación de riesgos .....	15
2.3.3 Las actividades de control .....	16
2.3.4 La información y la comunicación .....	18
2.3.5 El monitoreo .....	19
2.4 Identificación y Evaluación de los riesgos según la NIA 315 .....	20
2.4.1. Entendimiento de la Entidad y su entorno según la NIA 315.....	21
2.5. NIIF para Pymes.....	22
2.5.1 Situación Financiera.....	22
2.5.2. Reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos.....	23
2.5.3. Activo.....	23
2.5.3.1. Cuentas por Cobrar .....	24
2.5.3.2. Cuentas Incobrables.....	28

### **CAPITULO 3: DIAGNÓSTICO DE LA COMPAÑÍA**

3.1. Antecedentes de Compañía Comercial Herramientas S.A. ....	31
3.2. Organigrama de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	32
3.3. Análisis del Departamento de Crédito y Cobranzas de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	33
3.3.1. Descripción de Perfiles y Funciones del Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	34
3.4. Narrativa de Ventas-Cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	36
3.5. Flujograma del Proceso Ventas-Cuentas por Cobrar de “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	40
3.6. Matriz FODA de “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	43
3.6.1 Cuadro de Debilidades en el Área de Crédito y cobranzas .....	41
3.7. Matriz de Hallazgos detectados en “Compañía Comercial Herramientas S.A.”.....	43

### **CAPITULO 4:DISEÑO DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARTERA DE COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A.**

4.1. Nueva Estructura del Departamento de Crédito y cobranzas de Compañía Comercial Herramientas S.A.....	48
---	----

4.1.1. Nueva Descripción de Perfiles y Funciones del Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	48
4.2. Políticas Generales para el departamento de Crédito y Cartera de Clientes de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”.....	54
4.2.1. Políticas para otorgar un crédito.....	55
4.2.2. Políticas para la Cobranza .....	56
4.2.3. Requisitos para solicitar un crédito.....	57
4.2.4. Pago de comisiones .....	58
4.2.5. Estudio de cliente en el Buro de Crédito .....	59
4.2.5.1. Reporte crediticio.....	63
4.2.5.2. Estudio de casos para el análisis de clientes .....	65
4.2.5.3. Análisis sobre el Estado Actual del Buró de Crédito en el Ecuador .....	78
4.3. Propuesta de nuevos procesos de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”.....	80
4.3.1. Narrativa de los nuevos procedimientos de Ventas-Cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	80
4.3.1.1. Nueva Matriz de controles de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.” .....	89

## **CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Conclusiones .....	90
5.2. Recomendaciones .....	91

## ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla No. 1** Narrativa de Ventas-Cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”
- Tabla No. 2** Matriz de Hallazgos detectados en “Compañía Comercial Herramientas S.A.”
- Tabla No. 3** CREDIT REPORT C.A. Buró de Información Crediticia (EQUIFAX)
- Tabla No. 4** ACREDITA Buró de Información Crediticia S.A.
- Tabla No. 5** Narrativa de los nuevos procedimientos de Ventas-Cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”
- Tabla No. 6** Nueva Matriz de Controles de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No. 1</b>	Relación de objetivos, componentes, y la entidad según el informe COSO
<b>Gráfico No. 2</b>	Organigrama de la “Compañía Comercial Herramientas S.A
<b>Gráfico No. 3</b>	Flujograma del Proceso Ventas-Cuentas por Cobrar de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”
<b>Gráfico No. 4</b>	Nueva estructura del Departamento de Crédito y cobranzas de Compañía Comercial Herramientas S.A.
<b>Gráfico No. 5</b>	Puntaje o calificación (score) del Cliente 1
<b>Gráfico No. 6</b>	Operaciones en el sector comercial del Cliente 1
<b>Gráfico No. 7</b>	Operaciones en el sector financiero del Cliente 1
<b>Gráfico No. 8</b>	Créditos concedidos en los últimos 6 meses al Cliente 1
<b>Gráfico No. 9</b>	Comportamiento de pago del Cliente 1
<b>Gráfico No. 10</b>	Créditos otorgados en los últimos 12 meses al Cliente 1
<b>Gráfico No. 11</b>	Puntaje o calificación (score) del Cliente 2
<b>Gráfico No. 12</b>	Deudas actuales en el seguro social del cliente 2
<b>Gráfico No. 13</b>	Deudas actuales en el sector financiero del cliente 2
<b>Gráfico No. 14</b>	Deudas activas y morosidad del cliente 2
<b>Gráfico No. 15</b>	Comportamiento de pago del cliente 2

## **RESUMEN (ABSTRACT)**

El presente trabajo de investigación constituye el diseño de una propuesta de control interno en el área de cartera de una compañía comercial Ecuatoriana que carece de ambiente de control; la implementación de esta propuesta constituye la solución a los problemas existentes, como la falta de políticas y procedimientos establecidos para el trabajo operativo y contable dentro del departamento de crédito y cobranzas de la compañía que fue objeto de estudio.

Para entender la guía estructurada que se trabajó en este proyecto; se presentará la información introductoria que motivó la investigación, así como los objetivos y la justificación del tema, para posteriormente analizar los elementos teóricos que respaldan el trabajo de investigación.

Del mismo modo, para conocer el diagnóstico vivencial de la Compañía se usaron herramientas para la obtención de información como: entrevistas, narrativas, flujogramas y demás actividades de observación y monitoreo, que permitieron el entendimiento de las prácticas contables, administrativas y operativas de la empresa que fue objeto de estudio.

Al haber conocido cuales eran los principales hallazgos y problemas de la Compañía, se diseñó el modelo de Control Interno en el área de cartera y se propuso además un estudio del cliente a través de las fuentes de información externas del Sistema Bancario que ayuden a tomar una decisión al momento de otorgar un crédito; del mismo modo se estableció los parámetros de cobro y seguimiento de la cartera de clientes de la Compañía.

Se crearon nuevas funciones, parámetros y procedimientos del elemento humano, con el cual contaría el departamento de crédito y cobranzas para el óptimo funcionamiento del mismo.

Finalmente, para terminar la propuesta se estableció un nuevo procedimiento desde que nace la venta hasta que se contabiliza y se reflejó a través de una nueva narrativa que debería ser aplicada en la Compañía.

**Palabras Claves:** Crédito, cartera, cuentas por cobrar, control interno, políticas, procedimientos, funciones, cobranzas.

# INTRODUCCIÓN

El control interno constituye una herramienta para la organización del trabajo administrativo y contable que se lleva a cabo rutinariamente en las compañías con el fin de prevenir fraudes y errores; es por ello la necesidad que posee el empresario de hoy de poder contar con mecanismos que permitan el óptimo funcionamiento de los recursos y que a su vez ayude a la detección y solución de problemas a tiempo.

En países como el nuestro en vías de desarrollo es común encontrar compañías informales, pequeñas y familiares, en las cuales vender y obtener ganancias será su mayor preocupación, sin priorizar la importancia que constituye el tener manuales de control y vigilancia como un reglamento interno de trabajo o de salud y seguridad ocupacional, un manual de políticas y procedimientos, un sistema de control interno, plan de contingencia, y un sinnúmero de herramientas administrativas y contables que permiten el buen funcionamiento de una Entidad y la prevención de riesgos de todo tipo.

Es por ello que el presente trabajo de investigación, plantea una serie de mecanismos que permitan la eficacia y eficiencia en las operaciones dentro del área de cartera de una compañía comercial ecuatoriana, a fin de mejorar las acciones rutinarias que siguen los miembros de la organización y que a través de políticas definidas puedan tomarse las mejores decisiones que ayuden a la consecución de los objetivos por los cuales opera la entidad.

Las ideas que se han construido en esta propuesta, podrán lograrse solamente con el compromiso y responsabilidad de cada miembro de la compañía, a fin de que la implementación del sistema de control sea funcional y logre el éxito esperado.

# **CAPITULO 1**

## **FUNDAMENTACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

Uno de los principales objetivos de operación de las empresas lucrativas ecuatorianas, es la obtención de beneficios económicos a través de sus gestiones administrativas; es por ello que constituye de vital importancia poder contar con herramientas que permitan que estos objetivos se cumplan de tal forma que las operaciones tengan lineamientos claros que minimicen riesgos, pero esto solo puede lograrse si cada miembro de la Organización según su nivel jerárquico, orienta sus acciones en búsqueda de medios que permitan incrementar la eficiencia en sus actividades.

La inexistencia de controles internos en las empresas afecta en el buen manejo de sus recursos y por ende a la consecución de sus objetivos, ya que a cada objetivo de la empresa se le asigna un nivel de riesgo y se adoptan medidas de control para asegurarse que esos riesgos sean mitigados.

Es por ello la necesidad de contar con la presencia de un control interno formal dentro de las empresas que permitan el manejo adecuado de recursos, la discrecionalidad en la toma de decisiones, la ejecución práctica en todos sus niveles jerárquicos y la promoción de honestidad y responsabilidad que proporcionen seguridad razonable en el buen uso de los medios que permiten la consecución de objetivos y a su vez prevenir errores.

Al contar con un Sistema de Control Interno en funcionamiento las compañías pueden conocer la situación real que viven y pueden atender áreas con falencias o controles insuficientes que ayuden a mejorar sus operaciones.

El control interno abarca el entorno financiero y contable de una entidad así como también los controles cuyo propósito es la eficiencia administrativa y operatividad dentro de la organización empresarial.

### **1.1.1. Formulación del problema**

Mediante el desarrollo del Tema de investigación se pretende resolver los problemas que presentan las compañías que carecen de un sistema de Control Interno por lo que es pertinente cuestionarse el ¿Cómo minimizar el riesgo de cartera por cobrar que presenta una compañía en la cual no existe Control Interno, a fin de optimizar la cobrabilidad de la misma?

## **1.2. Justificación**

El presente trabajo de investigación se presenta a raíz de la necesidad que poseen gerentes y administradores de resolver problemas que surgen con la falta de controles necesarios para el manejo adecuado de sus recursos.

El enfoque está dirigido en conocer cuáles son los principales riesgos de operación en el área de cartera de una Empresa Comercializadora y proponer un modelo de Control Interno que sea aplicable a esta y a las demás compañías comerciales que carecen de uno.

Es importante recalcar además, que éste trabajo de investigación servirá de guía para organismos privados puesto que al plantear un modelo de implementación de Control Interno de cartera se determinará las ventajas, el buen uso de las mismas y el cómo nos facilita para la toma decisiones el necesario diseño de un control que registre de forma eficiente el movimiento de recursos.

La búsqueda de información se iniciará con técnicas de observación e indagación a cada uno de los procesos que se realiza en una Comercializadora y posteriormente se determinará qué controles deben aplicarse en el área que va a ser analizada.

El control interno es una herramienta indispensable para la estructura administrativa y contable de una Entidad, ya que al contar con dicho sistema la compañía se asegura que sus Estados Financieros son confiables frente a los fraudes. Mientras más compleja sea una empresa mayor importancia tendrá el impacto debido la inexistencia de un eficiente Control Interno.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar una modelo de Sistema de Control Interno de cuentas por cobrar, en el área de cartera que sea implementado a una Compañía Comercial Ecuatoriana que carezca de controles.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Analizar la situación actual de una Compañía Comercial Ecuatoriana, a fin de poder evaluar los procedimientos que practica dentro del área de cartera.
2. Determinar los principales riesgos operativos existentes dentro del departamento de crédito y cobranzas de una compañía comercial
3. Establecer un sistema para el estudio de clientes, que permita tomar una mejor decisión al momento de otorgar un crédito.

4. Determinar políticas y procedimientos dentro del Departamento de Crédito y cobranzas, tanto para la gestión de la cartera como para el óptimo funcionamiento del personal a cargo.
5. Proponer la implementación de normas específicas de un sistema de Control interno en el área de cartera de una Compañía Comercial.

#### **1.4. Tipo de Investigación**

El tema de investigación que se desarrollará en la presente tesis es de tipo aplicada, puesto que se estudiará y analizará un caso real en el cual se vinculará hechos, personas y situaciones actuales en una Compañía Comercial Ecuatoriana que servirá de modelo para el estudio y que para efectos de mantener el buen nombre de sus gerentes y accionistas la llamaremos “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

El estudio será enfocado en la evaluación general del departamento de crédito de una comercializadora que carezca de ambiente de control, en la cual al implantar un Sistema formal de Control Interno en el área de cartera, arrojará resultados que minimicen riesgos operativos a través del correcto uso de los mismos.

A través de la investigación se demostrará la posibilidad de contar con herramientas que permiten la evaluación y valoración de posibles clientes que a futuro representen cartera vencida o imposible de cobro.

Se examinará además los datos obtenidos a través de la investigación y se propondrá una solución al problema planteado.

En el presente estudio se incluirá información acerca de las personas, grupos y hechos con los cuales se interrogará a los sujetos mediante entrevistas o sobre experiencias pasadas o sus deseos y expectativas presentes.

## 1.5. Método de la Investigación

**Observación** Se usará durante las visitas a la Compañía, en la cual se observará el desarrollo de sus actividades principales y cuáles son los controles que aplican frente a los distintos tipos de riesgos.

**Inductivo:** Se emitirá opiniones e informes respecto a la observación antes mencionada

**Análisis:** Mediante el estudio de casos concretos de personas objetos de crédito, se analizará cómo debe la compañía evaluar a un cliente para la aprobación o negación de una solicitud crediticia y se elaborará en base al estudio una propuesta de control para el área de cartera.

**Síntesis:** Producto del informe final, se analizará la paridad entre el proceso investigado y la propuesta de solución.

## **CAPITULO 2**

### **ELEMENTOS TEORICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los administradores y gerentes requieren medios que les permitan optimizar sus recursos y faciliten la toma de decisiones. El desarrollo de esta investigación busca obtener soluciones a la inexistencia de Controles Internos en el área de cuentas por cobrar y propone además estrategias que faciliten las gestiones dentro de la Organización.

A continuación, se desarrollará la base conceptual del control Interno, su historia, sus componentes y la teoría fundamental de los controles que servirá de plataforma para la selección fundamentada de un sistema apropiado para el análisis del ambiente de control en el área de cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

Para el estudio de las cuentas por Cobrar se analizará su origen y a que cuentas del mayor pertenecen; es por ello que en el desarrollo de la investigación lo primero que tenemos que analizar es el concepto de Activo y posteriormente cuentas por cobrar.

Habiendo comprendido los conceptos claves, motivo de la investigación, indagaremos en la situación actual de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

#### **2.1. Antecedentes Históricos del Control Interno**

Desde tiempos remotos en los cuales el hombre y la civilización han ido evolucionando, el comercio y las actividades económicas no se han quedado atrás; y es por ello que el ser humano ha tenido que buscar los recursos que le permitan controlar de cierto modo sus actividades comerciales, agrícolas e industriales a través de sistemas de control como la

delegación de funciones de vigilancia y control en sus diversas actividades mercantiles y operativas.

A través de la historia los dueños de negocios eran las principales figuras dentro de un proceso de control, puesto que eran ellos quienes vigilaban sus negocios a través de la observancia y direccionamiento de funciones establecidas a cada uno de los miembros de un grupo de trabajo; pero a medida que la sociedad avanza y se moderniza, los mismos propietarios, administradores y jefes han tenido que recurrir a sistemas tecnológicos y descentralizados que permitan el control de los recursos a todo nivel jerárquico.

Hasta nuestros días han ocurrido un sinnúmero de sucesos históricos que han marcado la diferencia en el quehacer de los auditores y contadores de todos los tiempos, hechos como las guerras mundiales, depresiones, revoluciones industriales y fraudes históricos han hecho que hoy en día “El Control Interno” sea un mecanismo indispensable en el buen funcionamiento de las Compañías.

Es quizá el primer concepto de Control Interno establecido por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949 uno de los hechos más importantes que marca la pauta para el desarrollo del mismo; desde esta fecha hasta el año 1992 en el que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, publica el Internal Control - Integrated Framework (COSO I) para facilitar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, desde entonces se ha generado una amplia aceptación y es utilizado en todo el mundo como herramienta para el diseño, implementación y realización de controles internos y en la evaluación de la efectividad de los mismos; desde su primera emisión hasta la actualidad el Marco original ha evolucionado junto a la globalización y la tecnología; buscando así una mayor transparencia en la rendición de cuentas que conforman los sistemas de control interno y que soportan las decisiones a nivel empresarial.

El informe COSO concentró los distintos enfoques existentes en el ámbito mundial, en uno solo, definiendo al control interno como un modelo integrado a la gestión de las organizaciones, ejecutado por el personal de las entidades en sus distintos niveles jerárquicos; que promueve la honestidad y la responsabilidad y suministra seguridad razonable en el uso de los recursos para conseguir los objetivos de: impulsar el uso racional de estrategias, promover la eficiencia en las operaciones, cumplir con las normativas aplicables y contar con una herramienta apropiada para prevenir errores e irregularidades.

Hacia fines de Septiembre de 2004, como respuesta a una serie de escándalos, e irregularidades que provocaron pérdidas importante a inversionistas, empleados y otros grupos de interés, nuevamente el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (COSO II) y sus Aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo. Este nuevo enfoque no sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo.

## **2.2. Marco Conceptual**

### **2.2.1. Definiciones de Control Interno**

En la actualidad son muchos los conceptos que se manejan para definir “El Control Interno”, a continuación detallaré los más importantes:

El glosario de términos de las *Normas Internacionales de Auditoría* define al Control Interno como:

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno o mando corporativo, la administración y otro personal, para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. El término "controles" se refiere a cualesquiera aspectos de uno o más de los componentes del control interno (Glosario NIA, 2009, p. 36)

El CPA. Israel Osorio en su publicación sobre *“Auditoría / Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros”* define al Control interno de la siguiente manera:

El control interno consiste en un plan coordinado entre la confiabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener información más segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita (Osorio, 2004, pp. 142-143)

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado § Registro Oficial No. 595 (2002) define el control interno de la siguiente forma:

**Art. 9.- Concepto y elementos del Control Interno.-** El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control; la organización; la idoneidad del personal; el cumplimiento de los objetivos institucionales; los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos institucionales y las medidas adoptadas para afrontarlos; el sistema de información; el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control

Las definiciones de control interno son amplias porque toman conceptos que son fundamentales en el diseño e implementación de

controles que son bases aplicables según el tipo de organización, industria o región geográfica; propone además flexibilidad en la aplicación, lo que permite que una organización pueda controlar a través de toda la entidad, una subsidiaria, división o nivel de la unidad de operación.

## **2.2.2 Objetivos del control interno**

**Objetivos de Operación-** Se refieren a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo metas de desempeño operativo y financiero, y proteger los activos contra pérdidas.

**Objetivos de información-** Se refieren a informes internos y externos financieros y no financieros y pueden abarcar confiabilidad, oportunidad, transparencia, o en otros términos establecidos por los reguladores, emisores de normas, o las políticas de la entidad.

**Objetivos de Cumplimiento-** Estos se refieren a la observancia de las leyes y reglamentos a las que está sujeta la entidad.

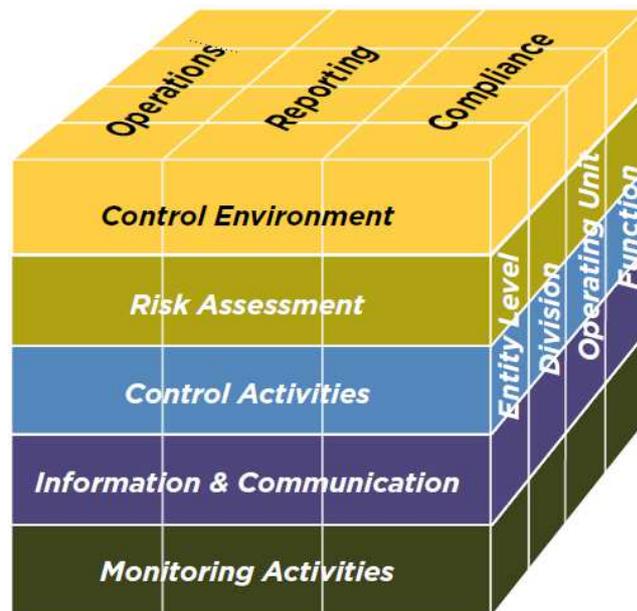
## **2.2.3 Relación de objetivos, componentes, y la entidad según el informe COSO**

Existe una relación directa entre los objetivos, que son los que una entidad se esfuerza por lograr, los componentes que representan lo que se requiere para lograr los objetivos y la estructura de la entidad (las unidades operativas, jurídicas y otras estructuras). La relación se puede representar en la forma de un cubo.

- Las tres categorías de objetivos están representados por las columnas.
- Los cinco componentes están representados por las filas.

- La estructura de la entidad, que representa a la entidad en general, divisiones, filiales, unidades operativas, o funciones, incluyendo los procesos de negocio como ventas, compras, producción, y comercialización y al que se refiera el control interno, se representan por la tercera dimensión del gráfico No.1

**Gráfico No. 1**



Elaborado por: La Autora  
Fuente: COSO

## **2.3. Componentes del control interno en base al informe COSO**

Se reconoce mundialmente estos cinco componentes funcionales del sistema de control interno:

1. El ambiente de control
2. La evaluación de riesgos
3. Las actividades de control
4. La información y la comunicación
5. El monitoreo

### **2.3.1 El Ambiente de Control**

El ambiente de control se encuentra relacionado con factores internos y externos de la entidad, como la historia de la compañía, el mercado, la competencia, el Estado y demás. En base a este conjunto de variantes se establecen normas, procesos y estructuras que guían a las personas de todo nivel jerárquico hacia el desempeño de sus actividades y responsabilidades, el control de sus áreas y en la toma de decisiones.

El ambiente de control comprende la integridad, los valores éticos de la organización y los parámetros que permiten a la Junta Administrativa llevar a cabo sus funciones de supervisión, evaluación y asignación de responsabilidades; permitiendo además desarrollar y potenciar al personal competente en base a su desempeño.

El establecimiento de una sólida cultura organizacional, refuerza no solamente al ambiente de control, sino también a los demás elementos de los componentes del control interno, como las políticas y procedimientos, la facilidad de acceso a la información, y la capacidad de respuesta a los resultados de las actividades de monitoreo.

La NIA 315 establece que dentro del entendimiento que el auditor realiza en el ambiente de control, se debe establecer como unos los factores importantes si la compañía “ha creado y mantenido una cultura de honestidad y conducta ética” y si “Las fortalezas de los elementos del ambiente del control proporcionan, en conjunto, un sustento adecuado para los otros componentes del control interno...” (NIA 315, 2009, p. 324 párr. 14)

El informe COSO ha establecido Principios relativos a cada componente del Control Interno, para el Ambiente de Control son los siguientes:

### **Los Principios relativos al Ambiente de Control según el informe COSO**

1. El compromiso de la organización con la integridad y los valores éticos.
2. La independencia que demuestra la Junta directiva en la administración, la supervisión del desarrollo y aplicación de los controles internos.
3. La Administración establece con el Directorio, la estructura, canales de información, líneas de autoridad y responsabilidad para el logro de los objetivos.
4. El compromiso de la organización en atraer, desarrollar y retener a personas competentes en la alineación con los objetivos
5. La organización mantiene individuos responsables de sus funciones de control interno en la persecución de objetivos.

El ambiente de control será efectivo tal como lo sean los factores que lo determinan. Mientras mayor sea el grado de desarrollo de los controles, más fortaleza tendrá el ambiente de Control.

### **2.3.2 La evaluación de riesgos**

Se define como riesgo a la posibilidad de que ocurran eventos y afecten negativamente a la consecución de los objetivos de la entidad; la evaluación de estos consiste en el proceso de identificar acciones de impacto a los posibles cambios en el entorno interno y externo que puedan hacer que el control interno no sea efectivo; por consiguiente se debe adquirir un conocimiento dinámico de la identidad y su cultura organizacional a fin de determinar cuáles son sus posibles riesgos en base a sus debilidades.

Previo a la determinación de la evaluación de riesgos en la entidad es de vital importancia que el gobierno corporativo establezca claramente los objetivos a todo nivel, sin que la consecución de los mismos afecte a distintas áreas de la compañía; por lo tanto al establecer el lineamiento claro de los objetivos se determinará también como se gestionará los posibles riesgos.

La idoneidad de los objetivos se establecerá en base a la alineación de estos con el plan estratégico de la compañía; la relación existente con las leyes y normativas vigentes; la identificación medible y realizable de los objetivos y la aprobación de la Gerencia en el establecimiento de los mismos.

Otro factor importante para la evaluación de riesgos es determinar la probabilidad de ocurrencia y la estimación de su impacto, así como la gestión de estos para evitar, reducir o compartir el riesgo.

El informe COSO establece que “Si bien las estrategias y objetivos, no configuran parte del proceso de control interno, son la base sobre la que se aplican y realizan enfoques de evaluación de riesgos y actividades de control posteriores...” (COSO, 2012, p. 60)

La NIA 315 instituye que si durante una auditoría, el auditor determina que la administración no cuenta con un proceso de evaluación de riesgos; este deberá determinar cómo han sido tratados y si la ausencia del mismo representa una debilidad importante en el control interno.

### **Principios relativos a la Evaluación de riesgos según el informe COSO**

6. Clarificación de los objetivos de la entidad
7. Identificación y gestión de los riesgos relacionados con el logro de los objetivos
8. Determinación de la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos.
9. Evaluación de los cambios que podrían afectar significativamente el sistema de control interno.

#### **2.3.3 Las actividades de control**

Se define como Actividades de control a las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que ayudan a la Junta Administrativa a asegurar que las directrices que han sido establecidas para el logro de los objetivos sean llevadas a cabo; estas actividades de control, que pueden ser preventivos (correctivos), manuales, de aplicación (automatizados) y gerenciales, son llevadas a cabo en todos los niveles de la entidad, e incluyen acciones como autorizaciones, aprobaciones, verificaciones, conciliaciones, y revisiones de rendimiento empresarial.

Miguel Antonio Cano y Danilo Lugo, Bogotá (2005, pp. 56), Auditoría Forense en la *investigación criminal del lavado de dinero y activos*, explica que “Las actividades de control son los procesos implementados, en todos los niveles de la organización, para asegurar el cumplimiento de los objetivos

relacionados con la operación, la confiabilidad financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos...”

Junto con la evaluación de riesgos, la Administración determina cuales serán las acciones necesarias para llevar a cabo las respuestas a los riesgos identificados; estas acciones variarán de una Entidad a otra y de igual modo sus enfoques y objetivos.

Entre los factores que afectan las actividades de control pueden ser el ambiente de la entidad, las relaciones gubernamentales, la centralización y descentralización de sus operaciones; la complejidad del negocio, y demás.

La administración deberá considerar además una evaluación periódica de las actividades de control llevadas a cabo a través de las políticas y procedimientos así como también la del personal competente que pone en práctica dichas actividades.

## **Principios relativos a Las actividades de control según el informe COSO**

10. Selección y desarrollo de actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos
11. Selección y desarrollo de actividades de control general sobre la tecnología
12. Implementación de actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que pongan en práctica las políticas.

### **2.3.4 La información y la comunicación**

Los sistemas de información son de vital importancia puesto que son los que se encargan de identificar, recoger, procesar y transmitir la información relevante, de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores de la organización.

La comunicación es el medio por el cual la información fluye, ya sea interna o externamente y es la que permite que el personal reciba un mensaje de forma clara por la alta Gerencia sobre las responsabilidades de control que deben ser tomadas para el logro de los objetivos planteados.

La comunicación interna facilita el funcionamiento de otros componentes del control interno, mientras que la comunicación externa permite obtener y compartir información sobre riesgos, regulaciones, competencia, clientes, y demás datos relevantes para el buen funcionamiento de los otros componentes del control interno.

Al transmitir y procesar información podemos medir el desempeño del personal y el progreso encaminado hacia el logro de los objetivos.

Algunos métodos para la comunicación son:

- Tableros
- Mensajes de correo electrónico
- Entrenamiento en vivo o en línea
- Memorandos
- Debates uno a uno
- Las evaluaciones de desempeño
- Políticas y procedimientos
- Presentaciones
- Redes sociales
- Mensajes de texto
- Formularios

- Webcast de vídeo y otros
- Sitio Web o colaboración publicaciones del sitio

La NIA 315 establece que durante una auditoría, “el auditor debe tener un entendimiento de los del sistema de información; en la cual se debe considerar, “las clases de transacciones en operaciones de la entidad; los procesos tecnológicos y manuales con los que esas transacciones se inician, registran, procesan y corrigen al libro mayor e información financiera” (NIA 315, 2009, p. 325 párr. 18)

### **Principios relativos a la Información y Comunicación según el informe COSO**

- 13.La organización obtiene o genera y utiliza la información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- 14.La organización comunica internamente la información, incluyendo los objetivos y responsabilidades de control interno, necesarios para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno.
- 15.La organización se comunica con partes externas sobre asuntos que afectan al funcionamiento de los otros componentes del control interno.

#### **2.3.5 El monitoreo**

El monitoreo consiste en las evaluaciones continuas, separadas o combinadas que se utilizan para determinar si cada uno de los cinco

componentes de control interno, son efectivos y si están presentes y en funcionamiento o si necesitan un cambio.

Los sistemas de Control interno están en constante evolución y crecimiento, por ende pueden ir cambiando conforme cambian los objetivos de la entidad, es importante que las evaluaciones de monitoreo se hagan más efectivas con el transcurso del tiempo puesto que al no cambiarlas se convierten en inefectivas y obsoletas.

Una actividad de control detecta y corrige errores, mientras que una actividad de monitoreo evalúa el porqué se ha producido el error, en que etapa del proceso se produjo, quienes fueron los responsables del mismo y se fija un mecanismo para evitar esos errores en un futuro.

### **Principios relativos al Monitoreo según el informe COSO**

16. La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones en curso y / o por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo de administración, según el caso.

## **2.4 Identificación y Evaluación de los riesgos según la NIA 315**

Para fines de las NIA 315 “Identificación y Evaluación de los riesgos de error material mediante el Entendimiento de la entidad y su entorno”, los siguientes términos son los más relevantes:

**a) Aseveraciones.** Representaciones de la administración, explícitas o de otro modo, que se incorporan en los estados financieros, que utiliza el auditor para considerar los diferentes tipos de errores que puedan ocurrir.

**b) Riesgo de negocio.** Un riesgo que resulta de condiciones, eventos, circunstancias, acciones u omisiones importantes que pudieran afectar de manera adversa la capacidad de una entidad para lograr sus objetivos y ejecutar sus estrategias, o por el establecimiento de objetivos y estrategias inapropiadas.

**c) Procedimientos de evaluación del riesgo.** Los procedimientos de auditoría aplicados para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo el control interno de la entidad, para identificar y evaluar los riesgos de error material, ya sea, debido a fraude o error, a los niveles de los estados financieros y de sus aseveraciones.

**d) Riesgo significativo.** Un riesgo identificado y valorado de error material que, a juicio del auditor, requiere una consideración especial de auditoría. (NIA 315, 2009, p. 321 párr. 4)

#### **2.4.1. Entendimiento de la Entidad y su entorno según la NIA 315**

Para efectos de este estudio, la NIA 315 establece que el auditor debe tener un entendimiento de la entidad, su entorno y sus controles internos de la siguiente manera:

a) Factores relevantes de la industria, regulatorios, y de otros factores externos incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable. (NIA 315, 2009, Ref. A-17-A22.)

b) La naturaleza de la entidad, incluyendo:

i) Sus operaciones;

ii) Sus estructuras de propiedad y de gobierno corporativo;

iii) Los tipos de inversiones que la entidad está haciendo y planea hacer, incluyendo las inversiones en entidades de propósito especial; y

iv) La manera en que está estructurada la entidad y cómo se financia para permitir al auditor entender los tipos de transacciones, saldos de cuentas contables, y revelaciones que espera se incluyan en los estados financieros. (NIA 315, 2009, Ref. A23-A27.)

c) La selección y aplicación de políticas contables por la entidad, incluyendo las razones para los cambios correspondientes. El auditor deberá evaluar si las políticas contables de la entidad son apropiadas

para su negocio y consistentes con el marco de referencia de información financiera aplicable y con políticas contables que se utilizan en la industria a que pertenece la entidad. (NIA 315, 2009, Ref. A28.)

d) Los objetivos y estrategias de la entidad, y los riesgos de negocios relacionados que puedan dar como resultado riesgos de error material. (NIA 315, 2009, Ref. A29-A35.)

e) La medición y revisión del desempeño financiero de la entidad. (NIA 315, 2009, Ref. A36-A41.)

## **2.5. NIIF para Pymes**

Para poder entender los conceptos principales de Cuentas por cobrar, se procederá analizar la NIIF para Pymes (2009) que contiene información referente a la presentación de Estados Financieros; para posteriormente analizar el concepto de Activo y cuentas por cobrar.

Para la NIIF las pequeñas y medianas empresas son entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas, y que publican Estados Financieros con propósito de información general; puesto que no cotizan en los mercados de valores, ni mantienen activos en calidad de fiduciaria

### **2.5.1 Situación Financiera**

La NIIF para Pymes (2009, p. 18) establece que “la situación financiera de una entidad es la relación entre los activos, pasivos y el patrimonio en una fecha determinada, tal como se presenta en el Estado de Situación Financiera...”

### **2.5.2. Reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos**

Los activos, pasivos, ingresos y gastos, cumplen el criterio de reconocimiento cuando al incorporarse a los estados financieros cumplen los siguientes criterios:

- Es probable que cualquier beneficio económico futuro asociado con la partida llegue a, o salga de la entidad; y
- La partida tiene un costo o valor que pueda ser medido con fiabilidad.

### **2.5.3. Activo**

Los activos constituyen hechos pasados, con el fin de obtener beneficios económicos futuros, la NIC 1 establece que se constituye un Activo como corriente cuando cumple con los siguientes criterios

- (a) se espere realizar, o se pretenda vender o consumir, en el transcurso del ciclo normal de la operación de la entidad;
- (b) se mantenga fundamentalmente con fines de negociación
- (c) se espere realizar dentro del periodo de los doce meses posteriores a la fecha de balance; o
- (d) se trate de efectivo u otro medio equivalente al efectivo (tal como se define en la NIC 7), cuya utilización no esté restringida, para ser intercambiado o usado para cancelar un pasivo, al menos dentro de los doce meses siguientes a la fecha de balance. Todos los demás activos se clasificarán como no corrientes. (NIC 1, 2007, párr. 57)

Para fines del Marco Conceptual de la NIIF (2011) Activos constituye:

Los beneficios económicos futuros incorporados a un activo consisten en el potencial del mismo para contribuir directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de otros equivalentes al efectivo de la entidad. Puede ser de tipo productivo, constituyendo parte de las actividades de operación de la entidad. Puede también tomar la forma de convertibilidad en efectivo u otras partidas equivalentes, o bien de capacidad para reducir pagos en el futuro, tal como cuando un proceso alternativo de manufactura reduce los costos de producción. (Marco Conceptual de la NIIF, 2011, párr. 4.8)

Algunos activos, como por ejemplo las cuentas por cobrar y los terrenos, están asociados con derechos legales, incluido el derecho de propiedad. Al determinar la existencia o no de un activo, el derecho de propiedad no es esencial; así, por ejemplo, la propiedad en régimen de arrendamiento financiero son activos si la entidad controla los beneficios económicos que se espera obtener de ellos. (Marco Conceptual de la NIIF, 2011, párr. 4.11)

### **2.5.3.1 Cuentas por Cobrar**

Dentro del glosario de Términos de las NIIF y las NIC las cuentas por cobrar se encuentran definidas como “*Instrumentos financieros primarios (primary financial instruments)*” cuyas partidas por cobrar o participaciones en la propiedad de las entidades, no son instrumentos financieros derivados.

En una explicación más amplia acerca de la definición de Cuentas por Cobrar la NIC 32 (Instrumentos Financieros) nos expone lo siguiente:

Los instrumentos financieros comprenden tanto instrumentos primarios (tales como cuentas por cobrar, por pagar o instrumentos de patrimonio) como instrumentos financieros derivados (tales como opciones financieras, futuros y contratos a término, permutas de tasa de interés y de divisas). Los instrumentos financieros derivados cumplen la definición de instrumento financiero y, por tanto, entran dentro del alcance de esta Norma (NIC 32, 2011, párr. GA15)

La NIC 1 *Presentación de Estados Financieros*, (2007, párr. 75b) nos explica que en “Información a revelar en el balance o en las notas las cuentas a cobrar se desagregarán en función de si proceden de clientes comerciales, de partes relacionadas, de anticipos y de otras partidas...”.

Mientras que La NIIF 7 *Instrumentos Financieros* (2009) obliga a revelar información acerca de las fechas de vencimiento de activos financieros entre ellos las cuentas de deudores comerciales y otras cuentas a cobrar.

Para el diccionario contable de la Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda. “Contabilidad, Auditoría, Finanzas, Administración y Economía” establece que:

“Las cuentas por cobrar no son sólo derechos a cargo de clientes, originados de la venta de bienes o de servicios, sino que incluyen una gran variedad de otras obligaciones, tales como anticipos a empleados, préstamos, suscripciones de acciones aún no pagadas, reclamaciones y demás.” (Diccionario Contable, Edi-Ábaco Cía. Ltda, 2013, p. 1)

Para la elaboración y presentación de los Estados Financieros y demás registros contables, es necesaria la segregación de los diferentes tipos de Cuentas por Cobrar, así como una distribución de su exigibilidad a corto o largo plazo, sin dejar de considerar el criterio de que el grado de clasificación al detalle, dependerá de la importancia relativa de los efectos por cobrar al compararse con otras partidas del estado de situación financiera.

El diccionario contable de la Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda; en su explicación de cuentas por cobrar y su clasificación, establece que desde el punto de vista de control, los aspectos más importantes que deben considerarse son los siguientes:

1. Objetivos del control
2. Control interno sobre este rubro
3. Procedimientos mínimos del control posterior.

**1. Objetivos del control.-** Los propósitos que se esperan con la aplicación de los controles relacionados con el rubro de cuentas por cobrar básicamente son:

- a) Determinar adecuados controles internos
- b) Comprobar la autenticidad de esta clase de derechos.
- c) Asegurarse de la correcta valuación y de su cobrabilidad.
- d) Cerciorarse de la adecuada presentación y revelación de este rubro en los estados financieros.
- e) Evaluar la correcta determinación de las reservas.

**2. Control interno sobre este rubro.-** Los siguientes aspectos básicos se consideran como esenciales para obtener un sólido y eficaz control interno:

- a) Separación de funciones de carácter incompatible respecto al otorgamiento o autorización de créditos, entrega de mercaderías, facturación, registro contable, cobro de las cuentas y documentos que amparan los adeudos.
- b) Claros y definidos procedimientos en las políticas sobre la autorización de créditos, fijación de precios y condiciones de venta.
- c) Revisión interna sistemática dentro de la empresa o entidad, consistente en los siguientes aspectos:
  - Verificación aritmética de las facturas y notas de crédito.
  - Comprobación de cargos y créditos registrados en forma inmediata, tanto en las cuentas auxiliares de los deudores, como en el Mayor General correspondiente.
  - Conciliaciones periódicas de los saldos de las cuentas auxiliares con el saldo del Mayor General a la misma fecha.
  - Confirmaciones periódicas por escrito de las cuentas por cobrar.
  - Inspección física, con la intervención del factor sorpresa, de los documentos que amparen las cuentas pendientes de cobro.
  - Vigilancia constante de los vencimientos y cobranzas, sobre todo, a base de la antigüedad de saldos.
  - Evaluación de las posibilidades de cobro y la estimación de cuentas de recuperación dudosa.

Cuando el control interno relativo a las ventas a crédito es inadecuado, casi siempre se presentan irregularidades en la partida de cuentas por cobrar. Para la toma de acciones correctivas hay que observar:

- Embarques de mercaderías a clientes cuyo crédito no ha merecido aprobación previa.
- Embarques de bienes o mercaderías sin que se haya reportado al departamento o al encargado de la facturación.
- Falta de la correspondiente factura de venta
- Errores en precios o cantidades de facturación
- Ausencia de registro, pérdida o falta de facturas de venta, a causa de que las mismas no han sido controladas a través de series pre numeradas.

Para ejercer un sólido control sobre las partidas de cuentas por cobrar referidas a ventas, es necesario contar con procedimientos claros y definidos de control interno sobre las ventas a crédito. Por regla general, la segregación de funciones relacionada con el proceso de ventas a crédito, constituye el medio más importante para minimizar los riesgos y ejercer un mejor control en esta área, de tal manera que diferentes departamentos o personas independientes entre sí, sean responsables de:

- a) Preparación de las notas de venta
- b) Aprobación del crédito
- c) Salida de las mercaderías del almacén
- d) Facturación
- e) Entrega o embarque
- f) Verificación de las facturas
- g) Mantenimiento y registro inmediato de las operaciones en los auxiliares y mayores como cuentas de control.

**3. Procedimientos mínimos de control posterior.-** El programa de auditoría aplicable al rubro de Cuentas por Cobrar, luego de efectuarse la evaluación del control interno correspondiente y de las partidas relacionadas con el mismo, debe contener como procedimientos mínimos los siguientes:

- Analizar los principales grupos de Cuentas por Cobrar, clasificándolas por la antigüedad de sus saldos.
- Comparar la cuenta del Mayor que corresponda con las cuentas auxiliares o de control.
- Verificar los cobros efectuados luego de la fecha del cierre del período examinado, comprobando su exactitud y cuotas de pago que correspondan al último saldo registrado.
- Confirmación escrita por los deudores de sus cuentas y saldos respectivos.
- Verificar y analizar los anticipos y préstamos concedidos al personal y accionistas de la entidad examinada.
- Comprobar si los despachos o embarques en consignación se incluyen en las Cuentas por Cobrar, así como efectuar las reclasificaciones que sean necesarias.
- Revisar la baja de cuentas incobrables y valorar la suficiencia de las provisiones para las cuentas malas o de dudoso cobro.
- Comparar, mediante pruebas de precisión y exactitud, las facturas de venta, resúmenes de venta y rastrear los pases a las cuentas correlativas o conexas.
- Verificar la utilización y autorización de las notas de crédito, los descuentos por pronto pago y las devoluciones de mercaderías.

- Comparar los saldos por cobrar a base del corte de cuentas de las transacciones de venta a crédito a la misma fecha.
- Inspeccionar físicamente los documentos que respaldan al rubro de Cuentas por Cobrar.

Gran parte de las labores de auditoría sobre las Cuentas por Cobrar puede ser realizada con anterioridad a la fecha del cierre del ejercicio. Como trabajo preliminar puede efectuarse la confirmación de los saldos de dichas cuentas, así como la evaluación del control interno sobre esta área. También puede realizarse una serie de análisis comparativos de los importes que arrojen los saldos de meses o años anteriores, que posibiliten observar cualquier variación significativa, con el fin de detectar posibles errores o irregularidades cometidos.

#### **2.5.3.2 Cuentas Incobrables.**

Las cuentas incobrables, se refieren a la cartera de dudoso cobro, que debe ser registrada según lo describe la NIC 18 *Ingresos de Actividades Ordinarias* a continuación (2009):

Cuando surge alguna incertidumbre sobre el grado de recuperabilidad de un saldo ya incluido entre los ingresos de actividades ordinarias, la cantidad incobrable o la cantidad respecto a la cual el cobro ha dejado de ser probable se procede a reconocerlo como un gasto, en lugar de ajustar el importe del ingreso originalmente reconocido. (NIC 18, 2009, p. A485 párr. 18)

El valor debe de registrarse con cargo a un gasto y un abono a la provisión para incobrables, pero para efectos tributarios será necesario conciliarlo con el porcentaje máximo permitido como gasto deducible por la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento, ya que la normativa tributaria ecuatoriana permite deducir provisión para cuentas incobrables, solamente si corresponde al 1% de las ventas del año pendientes de cobro,

siempre y cuando la provisión total no sea mayor al 10% de las cuentas por cobrar comerciales totales.

Para ser más extensiva la explicación acerca de lo que establece la normativa ecuatoriana, analicemos el siguiente texto extraído de: la Ley de régimen tributario interno, codificación No. 26 § Registro Oficial No. 463 (2004)

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

En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

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 ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

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

este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria, para el Sector Financiero o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, para el Sector Financiero Popular y Solidario, lo establezca.

Si la Junta Bancaria o la Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario, en sus respectivos sectores, estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible.

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

## **CAPITULO 3**

### **DIAGNÓSTICO DE LA COMPAÑÍA**

#### **3.1. Antecedentes de Compañía Comercial Herramientas S.A.**

Compañía Comercial Herramientas S.A. nace en nuestro país hace más de 20 años, con el aporte de una visión familiar que se mantiene hasta el día de hoy; los productos que comercializa son básicamente herramientas de ferretería y acabados para la construcción.

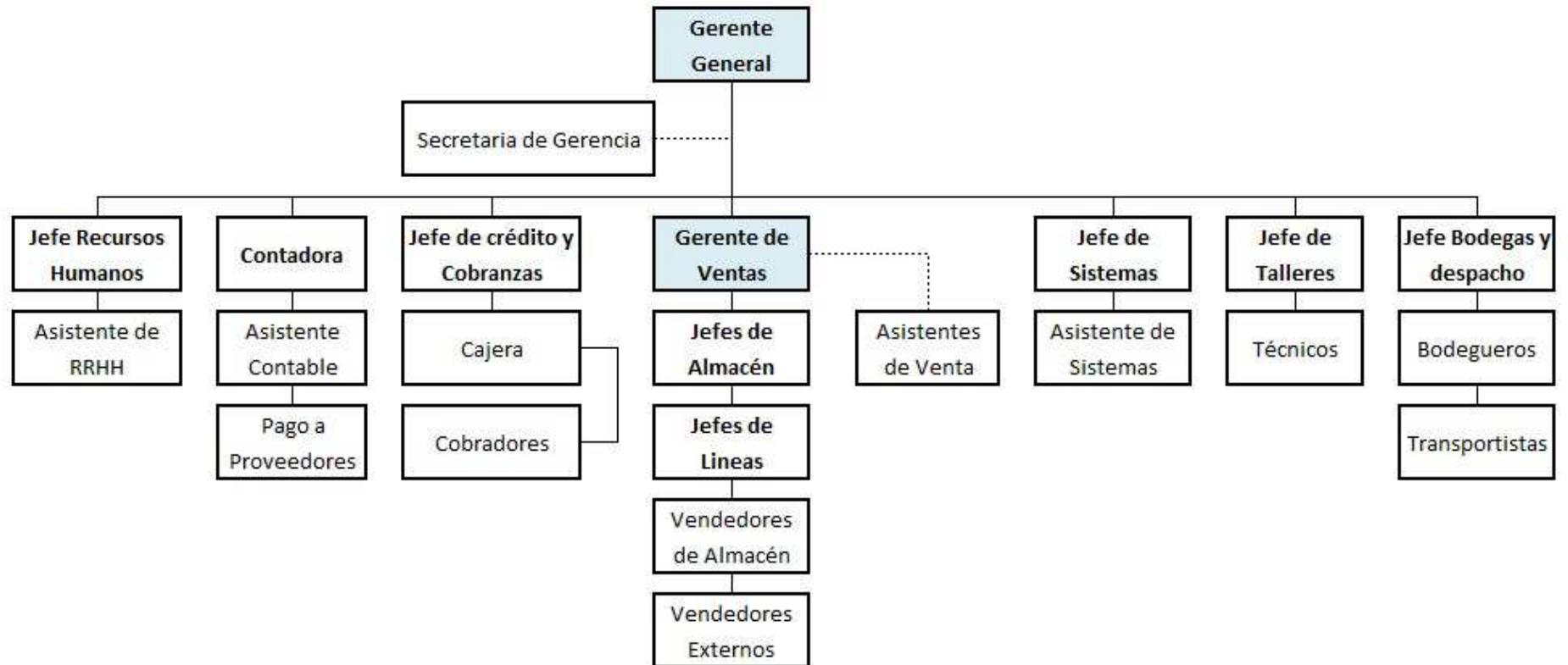
La gerencia general está administrada por el socio con mayores acciones, quien es el encargado de representar legalmente a Compañía Comercial Herramientas S.A., la distribución de sus departamentos es mínima y cuenta con aproximadamente 40 personas laborando en las diferentes áreas.

El objetivo de Compañía Comercial Herramientas S.A. es posicionarse en el mercado como una empresa sólida y estable en lo que se refiere a la comercialización de herramientas de ferretería y acabados para la construcción, por lo cual busca analizar las áreas más críticas que surgen como resultado de su operación.

Durante el estudio, se ha analizado que al tener una estructura familiar, Compañía Comercial Herramientas S.A. presenta problemas en cuanto al manejo de las funciones del personal, control de inventarios y cartera. La carencia de cargos, que es un problema latente, así como los controles, se ven influenciados por el manejo de una sola persona, que es la que se encarga de tomar las decisiones y ejercer el cumplimiento en las diferentes áreas de la compañía.

### 3.2. Organigrama de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

Gráfico No. 2



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

### **3.3. Análisis del Departamento de Crédito y Cobranzas de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”**

“Compañía Comercial Herramientas S.A.” es una empresa que ha sido creada en un ambiente familiar, es por ello que las prácticas administrativas y contables no cumplen las formalidades pertinentes, carecen de un Sistema de Control Interno integral, por lo cual se rigen en base a las actividades repetitivas y cotidianas en cada área de la compañía.

La aprobación de una solicitud de crédito, sin importar la cuantía es muy importante, puesto que el análisis que se haga de las condiciones crediticias del solicitante determinara su capacidad de endeudamiento y su compromiso de pago para el futuro.

Algunos de los controles que aplica la compañía se detallan a continuación:

- La única persona encargada de aprobar un crédito es el jefe de crédito y cobranzas
- Los ingresos recibidos durante el día por los cobradores deben de ser entregados al Jefe Departamental antes del término de su jornada de trabajo.
- Los cheques y dinero en efectivo que hayan sido recibidos durante el día deben de ser depositados a una de las Cuentas corrientes de la Compañía en el lapso de 24 horas.
- Todo cobro, por cancelación o abono de facturas a crédito deben estar respaldadas por el Recibo de Cobros.

### **3.3.1. Descripción de Perfiles y Funciones del Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”**

**Denominación:** Jefe de crédito y cobranzas

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Gerencia General

**Supervisa a:** Cobradores

#### **Función básica:**

Llevar un registro y control de los clientes que mantiene la Compañía, mediante la indagación y el seguimiento de los valores pendientes de pago que registran, debido a las compras efectuadas en el transcurso de un periodo económico a otro.

#### **Responsabilidades específicas:**

- Recibir y custodiar el dinero en efectivo recaudado durante el día por los cobradores
- Autorizar o negar una solicitud de crédito según la información remitida por el cliente y su vendedor.
- Gestionar los cobros de la cartera y evitar el vencimiento de las mismas
- Asignar rutas a los cobradores para los cobros según la confirmación telefónica.
- Revisión y aprobación de los Crédito de los clientes, según su situación financiera
- Informes mensuales de análisis de créditos concedidos y negados
- Realizar reporte de comisiones de sus cobradores
- Autorizar notas de crédito

**Denominación:** Cobrador

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Jefe de crédito y cobranzas

**Supervisa a:** Nadie

**Función básica:**

Realizar el recorrido asignado por el Jefe de crédito y cobranzas a los respectivos clientes, y facilitar las gestiones de cobro.

**Responsabilidades específicas:**

- Atención personalizada con el cliente
- Recepción de dinero en cheque o efectivo de los diferentes clientes
- Verificación de datos del cliente ya sea vía telefónica o visita personal.
- Realizar reporte de gestiones de cobro y rutas pendientes no visitadas.

**Denominación:** Cajera

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Jefe de crédito y cobranzas

**Supervisa a:** Nadie

**Función básica:**

Recibir dinero en efectivo o cheques de los diferentes clientes.

**Responsabilidades específicas:**

- Atención personalizada con el cliente
- Apertura de códigos a clientes nuevos

- Actualización de base de datos de los clientes, direcciones, números de teléfonos, datos, etc.
- Conciliación diaria de dinero recibido
- Emisión de comprobantes de retención.
- Reporte de cobros al jefe departamental

### 3.4. Narrativa de Ventas-Cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

**Tabla No. 1**

<p><b>Cuentas significativas afectadas por la clase de transacción o proceso de revelación significativa y riesgos significativos relacionados con estas cuentas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas y Cuentas por Cobrar</li> <li>• Ingresos de Efectivo</li> </ul>
<p><b>Afirmaciones significativas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad, Existencia/Ocurrencia, Medición/Valuación</li> </ul>
<p><b>Naturaleza de la Transacción (rutinaria, rutinaria, estimación):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rutinario</li> </ul>
<p><b>Inicio, registro y finalización de la Transacción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso inicia con la solicitud de Compra del Cliente</li> <li>• El proceso finaliza con el registro de la venta y la cuenta por cobrar</li> </ul>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

Para un mejor entendimiento del proceso Ventas / Cuentas Por Cobrar, hemos dividido esta narrativa de la siguiente manera:

- Solicitud de Compra
- Solicitud de Crédito
- Facturación
- Contabilización

### **Solicitud de Compra**

El vendedor ingresa en el sistema los datos del cliente, si éste es reiterativo (es decir si ha efectuado compras anteriormente), al digitar el número de cédula, la información restante aparecerá sin necesidad de ingresarla.

El vendedor ingresa los datos del artículo a vender y automáticamente el sistema identifica el ítem con la política de precio y descuento que se encuentre vigente.

### **Solicitudes de Crédito**

El jefe de crédito y cobranzas es el encargado de aprobar la solicitud de crédito en base a la información proporcionada por el vendedor y en los datos del cliente.

### **Documentación sustentatoria a ser presentada en la solicitud de crédito.**

- Copia de la Cédula de Identidad o RUC
- Referencia comercial o bancaria
- Llenar formulario general con datos del cliente.

La cajera verifica la autenticidad de la información presentada por el cliente. En el caso de clientes nuevos, confirma los datos telefónicamente;

en el caso de clientes reiterativos, la información histórica de su capacidad de pagos es referencia suficiente.

## **Facturación**

Una vez aprobada la Solicitud de Crédito o si el pago es al contado, el Jefe de almacén procede a la facturación de la Solicitud de Compra.

El Cliente se acerca al área de bodegas para la entrega de Mercadería. La persona de despacho entrega la mercadería al cliente. La recepción de la misma queda asentada en la parte de “Recibí Conforme” de la factura.

## **Anulación de Facturación**

Las facturas pueden ser anuladas por los siguientes motivos:

- Error al momento de ingresar los datos del cliente en la factura.
- Por cambio en las condiciones de crédito de la venta.
- Por daño de mercadería. En este caso se procede a la devolución de la mercadería si el cliente cuenta con el informe del taller de reparaciones en el que se indica que el daño del producto se ha producido por motivo de fábrica; caso contrario no se procede a devolver el producto.

## **Contabilización**

La contabilización de las ventas se postea automáticamente en el sistema.

- La contabilización de una venta es como sigue:

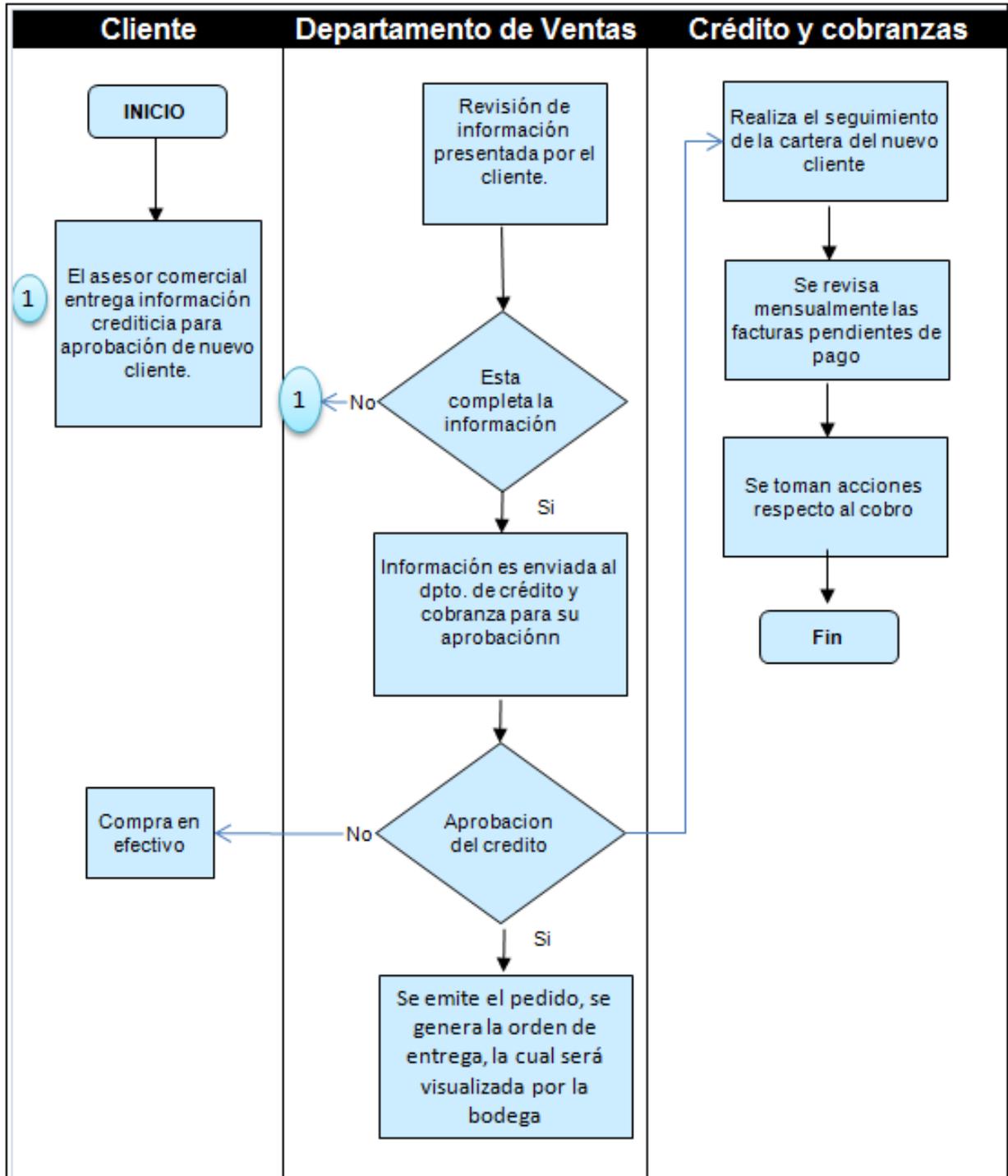
<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
101040101001	Cuentas por Cobrar Clientes	XXX	
4040101001	Venta de Mercadería		XXX
4010101001	Ventas Brutas		XXX
2010301001	IVA – Impuesto al Valor Agregado		XXX

- La contabilización de una Nota de Crédito es como sigue:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
101040101001	Cuentas por Cobrar Clientes		XXX
4010301001	Devolución en Ventas	XXX	
2010301001	IVA – Impuesto al Valor Agregado	XXX	

### 3.5. Flujograma del Proceso Ventas-Cuentas por Cobrar de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

Gráfico No. 3



Elaborado por: La Autora

Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

### 3.6. Matriz FODA de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

En base a la información proporcionada a través de las entrevistas con los administradores y jefes de Compañía Comercial Herramientas S.A., se ha diseñado una la Matriz FODA, donde se expone lo siguiente:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Empresa sólida con más de 20 años en el mercado</li><li>• Variedad de productos en su inventario</li><li>• Conocimiento y trato personalizado con clientes</li><li>• Aceptación y conocimiento en el mercado</li><li>• Precios competitivos en sus productos</li><li>• Clientes fidelizados con la compañía</li><li>• Comercialización de marcas premium que se diferencian de la competencia</li><li>• Contar con departamento técnico</li><li>• Poseer respaldo internacional de las marcas que se comercializa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausencia de políticas de Control interno en todas las áreas</li><li>• Mal manejo de control de inventarios</li><li>• Mal manejo de la cartera de clientes</li><li>• Falta de capacitación e inducción</li><li>• Ausencia de indicadores de gestión</li><li>• Inexistencia de Reglamento Interno</li><li>• Mal ambiente y clima laboral</li><li>• Conformismo y falta de competitividad del personal</li><li>• Insuficiencia en el control de asistencia al personal</li><li>• Ausencia de limitaciones de cargos</li><li>• El sistema que utiliza la compañía es obsoleto.</li><li>• Inexistencia de plan de contingencia en la Compañía</li><li>• Dependencia de personal.</li></ul>

## OPORTUNIDADES

- Posición favorable ante la Ley y empresas Estatales debido al buen manejo de la contratación Pública
- La competencia que maneja el nivel de productos que comercializa la Compañía tienen precios exorbitantes
- Importador directo
- A través de la visita al cliente se crea la necesidad del producto
- Tendencias favorables en el mercado
- Poder adquisitivo

## AMENAZAS

- Falta de visión empresarial
- Dificultades legislativas para la importación
- Falta de difusión e información de la Compañía a nuevos empresarios.
- Desactualización del inventario frente a la competencia
- Ausencia de innovación en el mercado
- No existe presencia de la compañía, más si de sus marcas.

### 3.6.1 Cuadro de Debilidades en el Área de Crédito y cobranzas

#### CREDITO Y COBRANZAS

- Ausencia de políticas para el otorgamiento de un crédito
- Falta de control Interno
- Inexistencia de procedimientos definidos
- Ausencia de seguimiento de los clientes vencidos
- Desorden en el área de Crédito y cobranzas
- Desactualización en cuanto a conocimientos teóricos y prácticos por parte del personal que conforma en área de Crédito y cobranzas

### 3.7. Matriz de Hallazgos detectados en “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

Tabla No. 2

CONDICION	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	CONCLUSION	RECOMENDACIÓN
Se registran varios problemas en el área de crédito, puesto que no existe un manual de procedimientos y las actividades son rutinarias	No existe un sistema de control interno	Errores, desorden, y falta de seguimiento en la cartera de clientes.	Poco interés y proactividad por parte del personal	Es necesaria la implementación de un sistema de control	Tomar decisiones a tiempo que permitan disminuir los riesgos tanto en el área de crédito como en las demás áreas de la compañía
El criterio de crédito como herramienta de ventas, hace indispensable el análisis de los clientes	No existe un análisis como herramienta para evaluar a un cliente	El principal problema se genera cuando se le otorga un crédito a una persona a la cual no se le debió otorgar	Incremento de la cartera incobrable y falta de liquidez en la compañía	Es indispensable el análisis de clientes como herramienta de gestión dentro del área de cuentas por cobrar	Revisar el score de un cliente, dentro de los sistemas autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros

<p>No existe una delimitación de responsabilidades al momento de otorgar un crédito y gestionar la cartera o cobrar una deuda</p>	<p>Se mezcla el proceso de crédito con la cobranza</p>	<p>El jefe del departamento de crédito es quien realiza ambas gestiones</p>	<p>No se cuenta con el personal suficiente, lo que hace que el jefe de crédito se recargue de trabajo</p>	<p>Se retrasa el trabajo en el área de Crédito y cobranzas.</p>	<p>Contratar a un analista de crédito que se encargue de hacer el seguimiento a los clientes y a su vez gestione la cartera</p>
<p>El uso del sistema contable, operativo y de información que usa la compañía es obsoleto.</p>	<p>El sistema tecnológico no permite el óptimo funcionamiento de los departamentos y los recursos.</p>	<p>Retraso en el trabajo y múltiples errores en cada área de la compañía.</p>	<p>Incremento de trabajo innecesario y uso de herramientas manipulables como Microsoft</p>	<p>Es necesario la actualización o cambio del sistema que actualmente utiliza la Compañía</p>	<p>Contratar un especialista en tecnología de la información para la implementación de un nuevo sistema.</p>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

Al analizar los resultados obtenidos a través del análisis FODA y la matriz de hallazgos de Compañía Comercial Herramientas S.A. podemos determinar que la ausencia de controles impide el buen funcionamiento del departamento de Crédito y cobranzas, sin dejar de lado las posibilidades de fraude y error que pueden presentarse al otorgar un crédito sin seguir lineamientos establecidos.

Uno de los principales problemas que se pudo observar es la delimitación de funciones y la canalización a través de una persona que es la que se encarga de tomar la decisión de otorgar un crédito; esta persona que es la encargada del departamento realiza las funciones de seguimiento a clientes, mantenimiento de la base de datos, confirmación de cobros, asignación de rutas a sus cobradores, y demás actividades que podrían realizarse por medio de un analista de crédito.

Se pudo observar también que la decisión positiva o negativa al momento de conceder el crédito es básicamente por intuición y confirmaciones básicas que difícilmente determinarán si ese cliente en el futuro resultará un problema para la compañía.

El no tener un sistema de control interno establecido que forme parte de la cultura organizacional, difícilmente se podrá cumplir con los planes y objetivos de la Compañía, de igual modo se imposibilita las óptimas gestiones operativas, administrativas y contables; por lo cual pueden presentarse fraudes de gran magnitud.

Para el óptimo funcionamiento de los procesos en Compañía Comercial Herramientas S.A. resulta indispensable la creación de un Modelo de Gestión y control que permita la eficacia y eficiencia en cada área de la Entidad, más aún en el área de Crédito y cobranzas que constituye un pilar fundamental para este tipo de organizaciones que se dedican a la comercialización y cuyo plan futuro es la expansión y el crecimiento del negocio.

## **CAPITULO 4**

### **DISEÑO DE UN MODELO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARTERA DE COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A.**

A continuación se planteará el diseño de un modelo de Sistema de Control Interno en el área de Cartera de una compañía que carece de Ambiente de Control y que para efectos de este estudio la llamamos “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

Una vez estudiada la Compañía, se procederá a establecer soluciones a la problemática existente por la falta de controles en el departamento de crédito y cobranzas; dichas propuestas de solución se harán de tal manera que puedan ser aplicables a más compañías que realicen el mismo tipo de actividad.

En el desarrollo de este capítulo se diseñará las políticas y procedimientos aplicables al área de cartera para la compañía modelo y se explicará detalladamente cómo calificar a un cliente según su score o buró de crédito de acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Del mismo modo se establecerá un nuevo orden y lineamiento en el área de cartera, para lo cual se establecerá un perfil de cada miembro que conformará el equipo humano de trabajo.

En la reestructura departamental se agregó un nuevo cargo que es el de analista de Crédito, y será la persona encargada de dar soporte al jefe departamental.

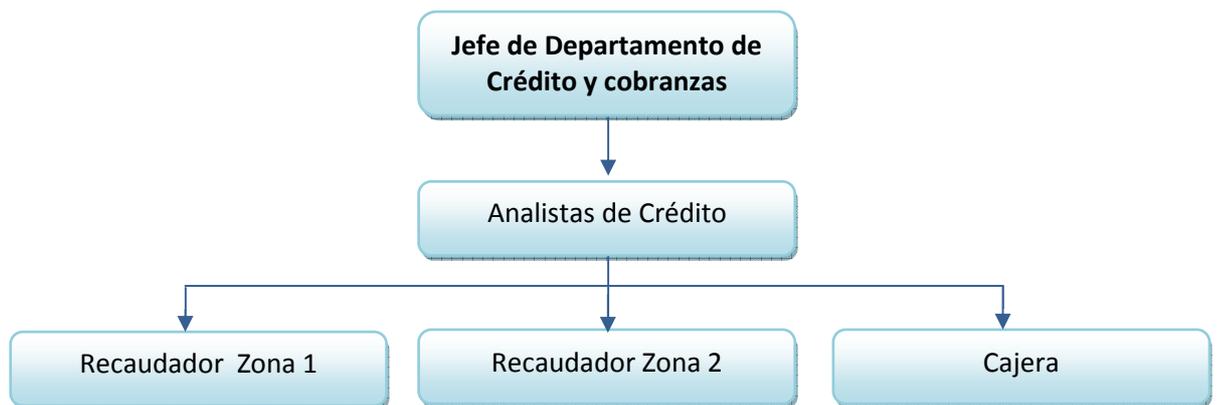
La descripción del modelo que se ha propuesto para ser desarrollado e implementado en la Compañía objeto de estudio, se hará de forma detallada, ordenada y estructurada, siguiendo los lineamientos que nacen a partir de la reestructuración organizacional del departamento de crédito y cobranzas.

La propuesta de solución que sirve de modelo para la compañía que fue objeto de estudio y demás compañías Comerciales se procederá a realizar lo siguiente:

1. Proponer una nueva estructura organizacional dentro del departamento de crédito y cobranzas
2. Determinar cuáles serán los nuevos perfiles y funciones del Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas
3. Establecer Políticas generales para el departamento
4. Proponer un estudio para el análisis de clientes
5. Proponer un nuevo procedimiento que partirá desde que nace la venta, hasta que se contabiliza.
6. Establecer una matriz de nuevos controles que serán efectivos a partir de las políticas y procedimientos que lleve a cargo la compañía

#### 4.1. Nueva estructura del Departamento de Crédito y cobranzas de Compañía Comercial Herramientas S.A.

Gráfico No. 4



Elaborado por: La Autora

Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

##### 4.1.1. Nueva Descripción de Perfiles y Funciones del Personal del Departamento de Crédito y Cobranzas de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”

**Denominación:** Jefe de crédito y cobranzas

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Gerencia General

**Supervisa a:** Analista de crédito, cobradores

**Función básica:**

Planear y controlar, las gestiones de recuperación de la cartera en base a las políticas y procedimientos de la compañía.

### **Responsabilidades específicas:**

- Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos del área de crédito y cobranzas
- Asignar una cartera de clientes zonificadas a los diferentes cobradores y supervisar el seguimiento
- Supervisar a los analistas y cobradores en las gestiones de cada equipo de trabajo, en base a la disciplina, puntualidad, orden y satisfacción al cliente
- Atención a los potenciales clientes para resolver sus dudas y aclarar los mecanismos de crédito.
- Autorizar el cambio de status, traspaso de saldos y demás información de clientes en la base de datos
- Autoridad para asignar multas o crear incentivos en el departamento de crédito en base al cumplimiento de metas.
- Reunión mensual con su personal a cargo a fin de establecer las metas del mes y la fijación de comisiones.
- Reunión semanal con el departamento de crédito y cobranzas, que permitan aumentar la eficiencia del área, además de conocer cuáles son los principales problemas y oportunidades que presentan cada miembro del equipo de trabajo.
- Gestionar un plan de continuidad y reemplazos a los diferentes miembros del área de crédito y cobranzas.
- Efectuar periódicamente evaluación a su personal a cargo, a fin de poder establecer acciones correctivas
- Velar por el buen funcionamiento, del área de trabajo, a fin de mejorar el desempeño del departamento.
- Mantener reuniones periódicas con los miembros de otras áreas relacionadas al departamento de crédito y cobranzas, como bodegas, ventas, contabilidad, etc. que ayuden a cumplir con los objetivos organizacionales.

- Firmar documentos como N/D, solicitud de vacaciones del personal a cargo y demás documentos inherentes al cargo.
- Gestionar a través del Gerente General que es su inmediato superior la autorización de Notas de Crédito
- Elaboración de informes de gestión, y reportes que solicite la gerencia en el manejo, funcionamiento y desempeño del Departamento de crédito y cobranzas
- Dar seguimiento más personalizado a casos especiales o que requieran mayor atención
- Gestionar temas de capacitación y mejora en la atención a clientes de su personal a cargo
- Revisar semanalmente la recuperación alcanzado por analistas y recaudadores a fin de que se cumplan las metas fijadas
- Verificación aleatoria de las llamadas telefónicas realizadas por los analistas en base a un trato cordial y amable con el cliente.

**Denominación:** Analistas de crédito

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Jefe de crédito y cobranzas

**Supervisa a:** Cobradores

**Función básica:**

Supervisar las gestiones de cobro que realizan los recaudadores y hacer cumplir las políticas y procedimientos del área.

**Responsabilidades específicas:**

- Evaluación de clientes, previa autorización de cupos de crédito ya sea con las referencias comerciales, bancarias e información del Buró de Crédito

- Responsabilidad de un grupo de clientes vencidos que constituirá su cartera por recuperar.
- Atención a los clientes sobre sus requerimientos en temas de crédito, saldos adeudados, formas de pago y demás.
- Recuperación de la cartera asignada ya sea con llamadas telefónicas, carta, atención personal.
- Negociar con el cliente sobre las formalidades de sus pagos.
- Realizar un mínimo de 25 llamadas diarias y entregar reporte a su jefe inmediato.
- Informar al Jefe del departamento semanalmente, las cuentas que han incrementado saldos o que están vencidos, para su recuperación o gestión
- Mantener en su custodia el seguimiento y control de cheques protestados para su pronta respuesta.
- Realizar llamadas telefónicas a los diferentes clientes de forma diaria, según la cartera asignada, para determinar las rutas de cobro de los recaudadores.
- Proponer mejoras en las reuniones periódicas con el jefe del departamento y los miembros del equipo de trabajo
- Supervisar que los recaudadores cumplan con el horario y la ruta establecida, para un óptimo funcionamiento del departamento.
- Custodia de los blocks de “Recibos de cobro” pre-enumerados entregado a los recaudadores para sus gestiones.
- Actualización y registro en el sistema con los recibos de cobro entregados diariamente por los recaudadores, producto de sus gestiones, a fin de actualizar y dar de baja diariamente a la cartera
- Conciliación diaria para verificar que los cobros del día se hayan aplicado al cliente correcto.
- Comunicar oportunamente sobre anomalías, irregularidades e incumpliendo a su jefe inmediato superior, tanto de clientes como

recaudadores para la oportuna acción correctiva y toma de decisiones.

- Semanalmente emitirá un reporte por vendedor donde detalla toda la cartera de clientes sin considerar el vencimiento ni los montos.
- Conjuntamente con el vendedor, se revisará aquellos montos que se encuentran con mayor vencimiento o aquellos que presentan problemas recurrentes y responsabilizar al vendedor por el cobro de esas facturas.
- Emisión mensual de listado global detallando la totalidad de la cartera de clientes sin clasificarlos por vendedor y analiza aquellas partidas mayores a 60 días
- Realizar el reporte de seguimiento y control de las rutas que cumplió el recaudador en su zona asignada diariamente (ANEXO 1)
- Coordinar el envío de documentación a clientes y a los diferentes departamentos que soliciten información del departamento.
- Apoyo administrativo y operativo al jefe departamental
- Mantenimiento y custodia del archivo de clientes dentro del departamento

**Denominación:** Recaudadores

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Analista de crédito y Jefe de crédito y cobranzas

**Supervisa a:** Nadie

**Función básica:**

Recaudar los valores asignados según su zona diariamente, con apego a las políticas establecidas.

**Responsabilidades específicas:**

- Atención personalizada a los clientes en base a la cordialidad y respeto.
- Efectuar diariamente las visitas a los clientes asignados por los analistas en un mínimo de 20, evitando así la pérdida de tiempo.
- Elaborar reporte diario de visitas a los clientes
- Cumplir con las normas del departamento en cuanto a presentación y puntualidad.
- Dar soporte al analista de crédito en el seguimiento de los cheques que le fueron entregados a fecha.
- Entregar de recibos de cobro en el formato establecido por la Compañía
- Mantener informado a los analistas de crédito sobre cambios de datos de clientes como direcciones, números de teléfonos y demás referencias
- Registro personal sobre los valores recaudados para la liquidación de comisiones.
- Comunicar oportunamente sobre anomalías, irregularidades e incumplimientos a su jefe inmediato superior.
- Apoyar en las gestiones administrativas y operativas a los analistas de crédito y al jefe de crédito y cobranzas

**Denominación:** Cajera

**Área:** Crédito y Cobranzas

**Reporta a:** Analista de crédito y Jefe de crédito y cobranzas

**Supervisa a:** Nadie

**Función básica:**

Recaudar los valores de la caja diariamente, con apego a las políticas establecidas.

### **Responsabilidades específicas:**

- Custodio y responsabilidad de Cheques y dinero en efectivo de la caja.
- Atención personalizada a los clientes en base a la cordialidad y respeto.
- Apoyar las labores encomendadas por el jefe de crédito
- Apertura de códigos a clientes nuevos.
- Conciliación diaria de dinero recibido en caja, cheques y vouchers
- Conciliación diaria de Cheques Posfechados
- Emisión de comprobantes de retención.
- Reporte diario de cobros efectuados durante el día al Jefe del Departamento de Crédito.
- Comunicar oportunamente sobre anomalías, irregularidades e incumpliendo a su jefe inmediato superior.
- Mantener en orden su puesto de trabajo, además de la custodia de los documentos de caja.

### **4.2. Políticas Generales para el departamento de Crédito y Cartera de Clientes de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”**

1. El Jefe de crédito y cobranzas distribuirá la cartera entre los analistas de crédito en base a la experiencia y habilidad demostrada en la recuperación.
2. La distribución de las cuentas será de la siguiente forma:
  - a) A cada analista de crédito se le asignará mensualmente un número cuentas con un pago vencido para su recuperación.
  - b) Los analistas de crédito tendrán bajo su cargo a un recaudador quien apoyará en la cobranza visitando a los clientes.

3. La gestión de cobro se realizará en primera instancia al deudor, si esta resulta infructuosa tanto el analista de cobranzas y recaudador gestionará con las referencias laborales y personales que haya entregado el deudor.
4. La evaluación de los analistas de crédito será en base a las gestiones realizadas y al porcentaje de la cartera recuperada.
5. La evaluación de los recaudadores será medida directamente por la recuperación ya que en función de ella serán sus comisiones mensuales.
6. La empresa ha establecido un porcentaje del 0.5% sobre el valor del capital como comisión para los cobradores.
7. Aquellas cuentas de clientes que no manifiestan ninguna fórmula de pago serán enviadas a la recuperación por la vía judicial a cuentas con un pago vencido.

#### **4.2.1. Políticas para otorgar un crédito**

1. El cliente debe llenar el “Formulario de solicitud de crédito” (ANEXO 2)
2. El cliente debe firmar un pagaré. (ANEXO 3)
3. Todas las solicitudes de crédito requerirán, independientemente del monto, el visto bueno del Jefe de crédito y cobranzas
4. Todas las solicitudes de crédito aprobadas, deberán estar respaldadas por los documentos habilitantes.
5. Todas las solicitudes de crédito rechazadas, deberán ser archivadas por el departamento de crédito y cobranzas
6. La información crediticia otorgada por los clientes deberá ser actualizada como menos en el lapso de 3 meses en base a su score crediticio.
7. Para el caso de clientes que han incumplido en sus pagos, “Compañía Comercial Herramientas S.A.” puede solicitar cheques certificados

8. Los clientes cuyos créditos no hayan sido aprobados, podrán realizar sus compras en efectivo.
9. El monto mínimo para la concesión de un crédito y el plazo se verá afectado por el análisis del cliente según su score crediticio
10. Las ventas a crédito se deberán respaldar con la factura debidamente firmada por el cliente o su representante y la persona de la empresa que hace los despachos, preferentemente para garantizar su cobro solicitar cheque cruzado a nombre de la empresa.
11. Compañía Comercial Herramientas S.A. contará con un listado de precios a crédito.
12. Para el aumento o disminución de un cupo de crédito, la compañía evaluará en base a su potencial de pago, cual ha sido el comportamiento del cliente en el lapso del primer crédito.
13. Si el cliente ha estado inactivo por más de un año, deberá obligatoriamente, hacer una actualización de datos.

#### **4.2.2. Políticas para la Cobranza**

1. Todo cobro, por cancelación o abono de facturas a crédito debe estar respaldado por el Recibo de Cobros. (ANEXO 4)
2. Si el cobrador realiza una visita y NO se efectúa (soportado con el recibo pre-enumerado) el cobrador deberá hacer firmar al cliente el control de ruta como respaldo de la visita efectuada
3. Los cobros en cheque de preferencia deben ser de la cuenta del cliente, de terceras personas deberá quedar constancia firmada del cliente que entregó el cheque.
4. Los cobradores deben depositar a las cuentas bancarias de la empresa las recaudaciones diarias que realicen, y entregar a los analistas de crédito la papeleta de depósito de los valores recaudados para su respectivo reporte.

5. Los documentos de cobro, su recepción, archivo, entrega y custodia, es de exclusiva responsabilidad del analista de crédito.
6. La conciliación de los documentos enviados al cobro debe ser realizada de forma diaria o al final de la ruta.
7. En caso de pérdida de documentos de cobro, será de absoluta y total responsabilidad de quien lo tuviese a cargo.
8. Los cheques devueltos por protesto, extraviados, substraídos o robados, se debe gestionar la recuperación de su valor de forma inmediata siendo responsables del jefe de crédito y cobranzas.

#### **4.2.3. Requisitos para solicitar un crédito**

1. Para solicitar un crédito el cliente debe entregar los siguientes documentos:
  - Copia de la cédula de identidad o RUC en el caso de las Compañías.
  - Copia de la cédula de identidad del conyugue, si estuviera casado.
  - Copia de certificado de votación
  - Copia de la declaración de Impuesto a la Renta e Iva de los 3 últimos meses, para el caso de compañía.
  - Referencia bancaria original y actualizada, no mayor a 3 meses de antigüedad.
  - Referencia laboral (si estuviera trabajando en relación de dependencia)
  - Roles de los 3 últimos meses (si estuviera trabajando en relación de dependencia)
  - Firma para la revisión de Buró de Crédito, que se encuentra en la parte inferior de la solicitud de crédito.
2. En el expediente del cliente debe encontrarse

- Formulario de solicitud de crédito
- Pagaré firmado
- Los documentos requisitos para solicitar un crédito
- Documento impreso del Credit Report
- Croquis del domicilio

#### **4.2.4. Pago de comisiones**

- La remuneración de los analistas de crédito será el 3% de comisión al cobro, que será sobre los valores recuperados ya sea en efectivo y/o cheque ya confirmados, a su vez, de igual forma la comisión de cobradores será el 0.5% de la misma cartera asignada al analista.
- Las comisiones serán liquidadas mensualmente luego del corte y se pagarán el 15 de cada mes
- Si la confirmación de un cheque es posterior al cierre mensual, la comisión será liquidada al mes siguiente.
- La liquidación y pago de comisiones será efectuada por el jefe del departamento de cobranzas
- La persona encargada de contabilidad verificará que el cálculo de la comisión sea el correcto, para el pago de las mismas.
- El cálculo y liquidación de las comisiones, será entregado a los analistas y cobradores junto con el rol de pagos mensualmente.
- Luego de que el jefe del departamento de cobranzas haya realizado la liquidación de comisiones, otorgará un lapso de 24 horas para dar lugar a cualquier duda que tuvieren tanto los analistas de cobranzas como los recaudadores en la liquidación y pago de sus comisiones.

- Se mantendrá un registro en archivo digital por cada cobrador y analista de cobranzas sobre su liquidación de comisiones de cada mes.
- Las diferencias generadas en las liquidaciones con los cálculos realizados por los cobradores y analistas de cobranza serán verificadas con documentación soporte.

#### 4.2.5. Estudio de cliente en el Buro de Crédito

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) en el Ecuador en su página web, Los Burós de Crédito son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información.

Como la Central de Riesgos sólo recibe información de las instituciones del sistema financiero que vigila la SBS; ahí no están incluidos los deudores de servicios o establecimientos comerciales. Los que tienen esa información son los Burós de Crédito.

Para entender el significado de Buró de Crédito y cuál es su uso como herramienta para la obtención de información crediticia y la toma de decisiones, debemos estudiar el concepto que le otorga la Ley de burós de información crediticia, codificación No. 13 § Registro Oficial No. 127 (2005):

Art. 2.- Para efectos de aplicación de esta Ley, se entenderá como:  
**Burós de información crediticia (burós).**- Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia.  
**Titular de la información crediticia.**- Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.  
**Fuentes de información.**- Son las personas que, debido a sus actividades posee información de riesgos crediticios.

**Cliente de los burós de información crediticia.-** Es toda persona legalmente autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias crediticias.

**Información prohibida.-** Es aquella que, por lesionar el derecho a la intimidad personal o familiar garantizado por la Constitución Política de la República, los burós no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en sus bases de datos o, en general, incluir en un reporte de riesgos.

**Base de datos.-** Es el conjunto de información de riesgos crediticios, administrada por los burós, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización, seguridades o acceso.

**Información de Riesgos Crediticios.-** Es aquella relacionada con obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios.

Dentro de las garantías jurisdiccionales que se explican a continuación de La Constitución de la República del Ecuador § Registro Oficial No. 449 (2008)

Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.

La obtención de información constituye un derecho garantizado por el Estado Ecuatoriano, es por ello que la Superintendencia de Bancos y Seguros permite que sectores comerciales y financieros puedan acceder a información de los clientes que faciliten la toma de decisiones en el momento de otorgar un crédito.

El buró de Información crediticia constituye básicamente a las sociedades anónimas cuyo objeto social es la prestación de servicios de referencias crediticias de un titular de información.

Según la Ley de Burós de Información crediticia, los Burós sólo pueden prestar servicios de referencias crediticias a clientes debidamente identificados, quienes son:

- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas y que otorguen crédito;
- Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro Único de Contribuyentes y que otorguen créditos.

El análisis de Credit Report, muestra cuatro sectores fundamentales, donde podrían tener deudas.

1. Deudas en el Sector Comercial
2. Deudas en Instituciones no reguladas por la SBS como cooperativas de ahorro, o instituciones financieras privadas, etc.
3. Deudas en el Sector Social, IESS, ISFFA, ISSPOL, etc.
4. Deudas del Sector Financiero, Bancario.

En la actualidad existen dos organismos autorizados por la Superintendencia de Bancos y seguros que prestan servicios de información crediticia y son: Credit Report C.A. y Acredita

**Tabla No. 3**

<b>CREDIT REPORT C.A. Buró de Información Crediticia (EQUIFAX)</b>		
<b>Calificado con Resolución</b>	No. SBS-2003-0794	20 de noviembre de 2003
<b>Certificado de autorización</b>	No. 2004-BIC-0016	3 de marzo de 2004
<b>Resolución de Control y Vigilancia</b>	No. SBS-2006-011	4 de enero de 2006
<b>Apoderado Especial</b>	Carlos Díaz Albuja	
<b>Dirección Quito</b>	Av. 12 de Octubre y Lincoln, esq. Edi. Torre 1492, Piso 9, of 903 Av. Iñaquito 1261 y Naciones Unidas Edf. Comandato Torre Iñaquito piso 3	02-2986 001 PBX02-2262590 02-6020082 /083/084/085/088/089 022-469 339
<b>Dirección Guayaquil</b>	General Córdova 808 y Víctor Manuel Rendón, Edificio Torres de la Merced, Piso 8, Oficina 5	04-2310 581
<b>Sitio Web</b>	www.creditreport.ec	
<b>Email</b>	Atencionclientes@equifax.com.ec informacion@equifax.com.ec	

Elaborado por: La Autora

Fuente: SBS

**Tabla No. 4**

<b>ACREDITA Buró de Información Crediticia S.A.</b>		
<b>Calificado con Resolución</b>	No. SBS-2004-0267	27 de febrero de 2004
<b>Certificado de autorización</b>	No. 2004-BIC-037	31 de marzo de 2004
<b>Resolución de Control y Vigilancia</b>	No. SBS-2006-012	4 de enero de 2006
<b>Apoderado Especial</b>	Mauricio Rodríguez Borja	
<b>Dirección Quito</b>	Av. Iñaquito 1261 y Naciones Unidas Edf. Comandato Torre Iñaquito piso 3	02-2986 001 PBX 02-2262590 02-6020082 /083/084/085/088 /089 022-469 339
<b>Dirección Guayaquil</b>	General Córdova 808 y Víctor Manuel Rendón, Edificio Torres de la Merced, Piso 8, Oficina 5	04-2310 581
<b>Sitio Web</b>		
<b>Email</b>		

Elaborado por: La Autora  
Fuente: SBS

#### **4.2.5.1. Reporte crediticio**

Los reportes crediticios que se entregan a los titulares de la información crediticia deben contener como mínimo los siguientes datos:

**Logotipo del buró:** Se presenta el logotipo de la empresa con los datos como dirección y teléfonos

**Score o puntaje:** Es el valor que refleja el resultado del comportamiento crediticio del consultado.

**Rango del score:** Son los valores máximos y mínimos definidos en forma particular por cada buró de información.

**Probabilidad de incumplimiento:** Es la posibilidad de no cumplir con la obligación adquirida.

**Rango del score en el que consta el titular:** Incluye la explicación del rango definido para el segmento en el que se encuentra el titular de la información.

**Gráfico ilustrativo de la ubicación de la persona respecto al rango del score:** Mostrara el sitio dentro de la escala del score, en el que se encuentra el titular de la información.

**Gráfico ilustrativo de la ubicación de la persona respecto a la población:** Mostrara la posición en el que se encuentra el titular de la información de acuerdo al puntaje obtenido, respecto a la población estudiada.

**Relación del titular frente a la población:** Incluye una frase que vincula el resultado porcentual del titular de la información en relación a la población.

Para efectos de hacer un análisis de crédito se toman en cuenta 3 escalas:

1. Menor a 500, considerándose como mal objeto de crédito a un cliente.
2. Mayor a 500 y menor a 700 de score de calificación, considerando a clientes regulares con algún tipo de vencimientos.
3. Mayor a 700 clientes buenos y excelentes, dependiendo del tipo de créditos adquiridos.

Se debe ser cauto y prudente, hacer un exhaustivo análisis para conceder un crédito a una persona con puntajes bajos en el buró de crédito.

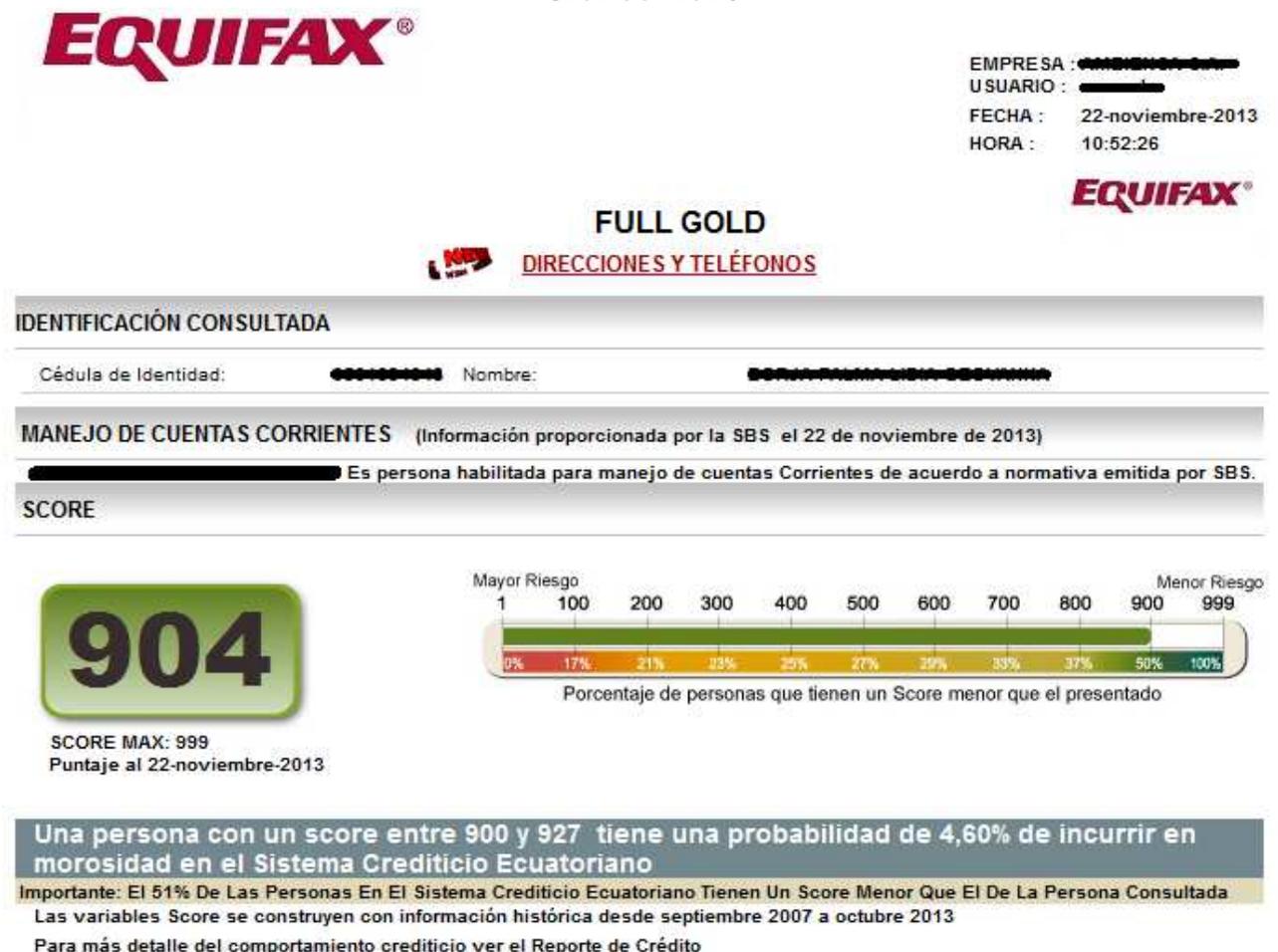
#### 4.2.5.2. Estudio de casos para el análisis de clientes

Para el presente estudio se tomará de ejemplo el buró de dos personas reales ocultando el nombre de las mismas, para guardar su identidad.

#### CLIENTE 1

El gráfico No. 5 muestra a un cliente con un excelente comportamiento crediticio y que de ahora en adelante se le denominará cliente 1.

Gráfico No. 5



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

Se ha tomado a un cliente con un excelente comportamiento crediticio. El cliente 1 de acuerdo al puntaje de su buró cuenta con buena calificación (score) de 904. **Tiene un porcentaje de morosidad bajo.**

Cuando se analiza a un cliente, queda registrado la empresa que lo revisa, la fecha, la hora y el usuario, por lo que la revisión siempre tiene que ser bajo el consentimiento y autorización de la persona a ser revisada.

**Gráfico No. 6**

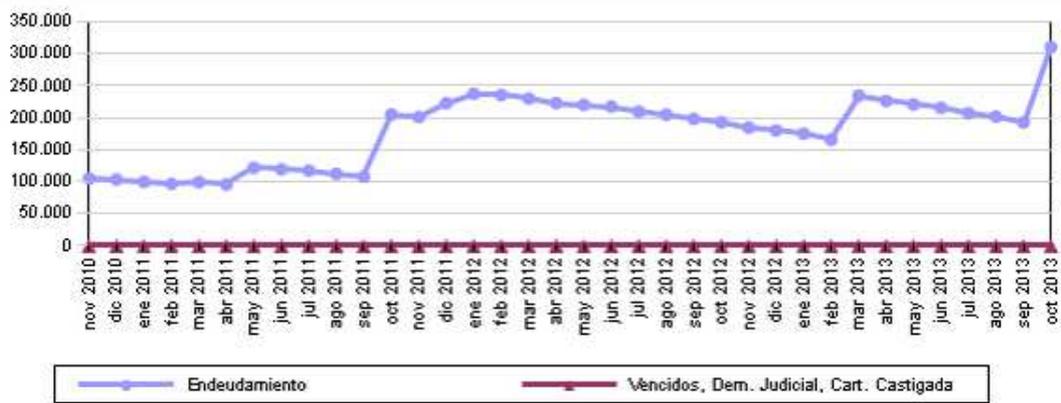
**CENTRAL DE INFOCOM** (Información de Entidades Comerciales No Reguladas por la SBS)

Acreeedor	Fecha de Corte	Tipo Riesgo	Saldo Deuda	Valor Por Vencer	No Devenga Int	Valor Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Tiempo Vencido Días
Deprati - Telf: 042323300	31/10/2013	TITULAR	357,00	357,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Movistar - Telf: 022227700	31/10/2013	TITULAR	24,62	24,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0
<b>Total:</b>			<b>381,62</b>	<b>381,62</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	

REGRESAR AL INICIO DEL REPORTE

**CENTRAL DE CREDITO** (Información proporcionada por la SBS - el 19 de noviembre 2013 - Periodo: noviembre 2010 - octubre 2013.)

*Gráfico de la evolución deuda total y vencida Periodo febrero 2010 a octubre 2013. Directo*



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

En el gráfico No. 6 se observa que el cliente 1 tiene 2 operaciones en el sector comercial, tiene 2 deudas vigentes, las cuales están al día ya que no tiene días vencidos.

### Gráfico No.7

<i>Detalle distribución de endeudamiento a octubre 2013</i>											
Fecha Corte	Institución	Tipo Crédito	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Titular	Garante	Codeudor	Tarjeta Crédito	Ac. Conc.	Detalle
Octubre 2013	AUSTRO	Consumo	156.825,48	0,00	0,00	0,00	0,00	156.825,48	0,00		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total AUSTRO</b>		<b>156.825,48</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>156.825,48</b>	<b>0,00</b>		
Octubre 2013	PROCREDIT S.A.	Vivienda	72.216,45	0,00	0,00	0,00	0,00	72.216,45	0,00		<a href="#">Ver</a>
Octubre 2013	PROCREDIT S.A.	Comercial	8.252,19	0,00	0,00	0,00	0,00	8.252,19	0,00		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total PROCREDIT S.A.</b>		<b>80.468,64</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>80.468,64</b>	<b>0,00</b>		
Octubre 2013	SOC. FIN. UNIFINSA	Consumo	61.733,69	0,00	0,00	0,00	0,00	61.733,69	0,00		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total SOC. FIN. UNIFINSA</b>		<b>61.733,69</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>61.733,69</b>	<b>0,00</b>		
Octubre 2013	PACIFICO	Consumo	9.336,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9.336,36		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total PACIFICO</b>		<b>9.336,36</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>9.336,36</b>		
Octubre 2013	BCO DE GUAYAQUIL	Microcredito	2.003,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.003,07		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total BCO DE GUAYAQUIL</b>		<b>2.003,07</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2.003,07</b>		
	<b>Total Deuda USD</b>		<b>310.367,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>299.027,81</b>	<b>11.339,43</b>		

*Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Regulado SBS, Regulado MIES y el Sector Comercial.*

Acreeedor	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	310.367,24	0,00	0,00	310.367,24	0,00	0,00
Sector Comercial (INFOCOM)	381,82	0,00	0,00	381,82	0,00	0,00
<b>Total:</b>	<b>310.748,86</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>310.748,86</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

*Cuota Estimada Mensual*

Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado SBS, Entidades Reguladas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual >>	12.929,71 USD.
---------------------------	----------------

NOTA: El sujeto consultado tiene deuda de tipo comercial, debido a que esta operación podría ser cancelada al vencimiento o renovada, no se toma en cuenta para el cálculo de la cuota estimada.

La persona consultada NO registra valores vencidos en operaciones vigentes como Titular o Codeudor

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

En el gráfico No. 7 se observa que el cliente 1 posee 6 operaciones en el sector financiero, por créditos concedidos por 5 bancos, pueden existir muchos movimientos y registros de operaciones hechas por un solo banco, dependerá de la cantidad de créditos concedidos por la entidad financiera.

En este ejemplo el cliente 1 muestra créditos de consumo, que pueden ser por tarjetas de créditos o demás como compras de vehículos.

El cliente 1 posee un crédito hipotecario en el Banco Procredit S.A., y un microcrédito en el Banco de Guayaquil, mismo que pudo ser concedido para negocio u otro tipo de operación.

El cliente 1 tiene una deuda vigente total de \$310.367.24, muestra no tener vencimientos, mora o cartera castigada.

En el buró de crédito, bajo estimaciones estadísticas se promedia la capacidad mensual de pago que tiene una persona, en el caso del cliente 1 tiene una cuota estimada mensual de \$12.929,71, es decir el cliente 1 en promedio cancela por todas sus deudas ese valor, por lo que debe tener ingresos mensuales superiores a dicha cifra.

**Gráfico No. 8**

<i>Directo (Titular y Codeudor) Periodo 6 últimos meses de mayo 2013 a octubre 2013</i>								
Indicador			Valor			Fecha		
Mayor Plazo Vencido								
Mayor Valor Vencido								
Endeudamiento Promedio			USD 224.703,84					
<i>Composición estructura del vencimiento a octubre 2013</i>								
Fecha Corte	Institución Financiera	Total por Vencer	Total Vencida	No devenga intereses	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Ac. Conc.
Octubre 2013	AUSTRO	156.825,48	0,00	0,00	156.825,48	0,00	0,00	
Octubre 2013	PROCREDIT S.A.	80.468,64	0,00	0,00	80.468,64	0,00	0,00	
Octubre 2013	SOC. FIN. UNIFINSA	61.733,69	0,00	0,00	61.733,69	0,00	0,00	
Octubre 2013	PACIFICO	9.336,36	0,00	0,00	9.336,36	0,00	0,00	
Octubre 2013	BCO DE GUAYAQUIL	2.003,07	0,00	0,00	2.003,07	0,00	0,00	
	<b>TOTAL:</b>	<b>310.367,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>310.367,24</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	
<i>Análisis del detalle del vencido a nivel del sistema financiero</i>								

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

El gráfico No. 8 muestra los créditos concedidos en los últimos 6 meses y los saldos de cada deuda del cliente 1.

**Gráfico No. 9**

<i>Deuda histórica Periodo febrero 2010 a octubre 2013</i>														
Mes	Por Vencer	No Deven.	1 mes	2 meses	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	Mas 36 meses	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda
Oct 2013	310.367,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	310.367,24
Sep 2013	192.743,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	192.743,91
Ago 2013	201.829,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	201.829,75
Jul 2013	207.004,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	207.004,31
Jun 2013	215.541,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	215.541,43
May 2013	220.736,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	220.736,40
Abr 2013	226.458,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	226.458,58
Mar 2013	234.517,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	234.517,25
Feb 2013	165.802,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	165.802,83
Ene 2013	175.156,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	175.156,27
Dic 2012	180.064,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	180.064,20
Nov 2012	184.886,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	184.886,95
Oct 2012	193.008,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	193.008,79
Sep 2012	198.351,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	198.351,88
Ago 2012	204.786,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	204.786,44
Jul 2012	209.651,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	209.651,81
Jun 2012	217.504,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	217.504,36
May 2012	220.292,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	220.292,34
Abr 2012	222.239,76	531,97	0,00	256,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	223.028,82
Mar 2012	229.995,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	229.995,83
Feb 2012	235.487,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	235.487,32
Ene 2012	237.581,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	237.581,77
Dic 2011	222.776,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	222.776,15
Nov 2011	201.212,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	201.212,15
Oct 2011	205.115,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	205.115,46
Sep 2011	108.173,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	108.173,89
Ago 2011	112.459,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	112.459,17
Jul 2011	117.517,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.517,89
Jun 2011	119.463,81	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	119.463,81
May 2011	121.920,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	121.920,12
Abr 2011	95.765,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	95.765,22
Mar 2011	99.571,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	99.571,75
Feb 2011	96.917,64	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	96.917,64
Ene 2011	100.061,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100.061,50
Dic 2010	103.720,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	103.720,19
Nov 2010	104.961,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	104.961,22

[Ver Evolución de deuda Histórica de Meses Anteriores](#)

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report



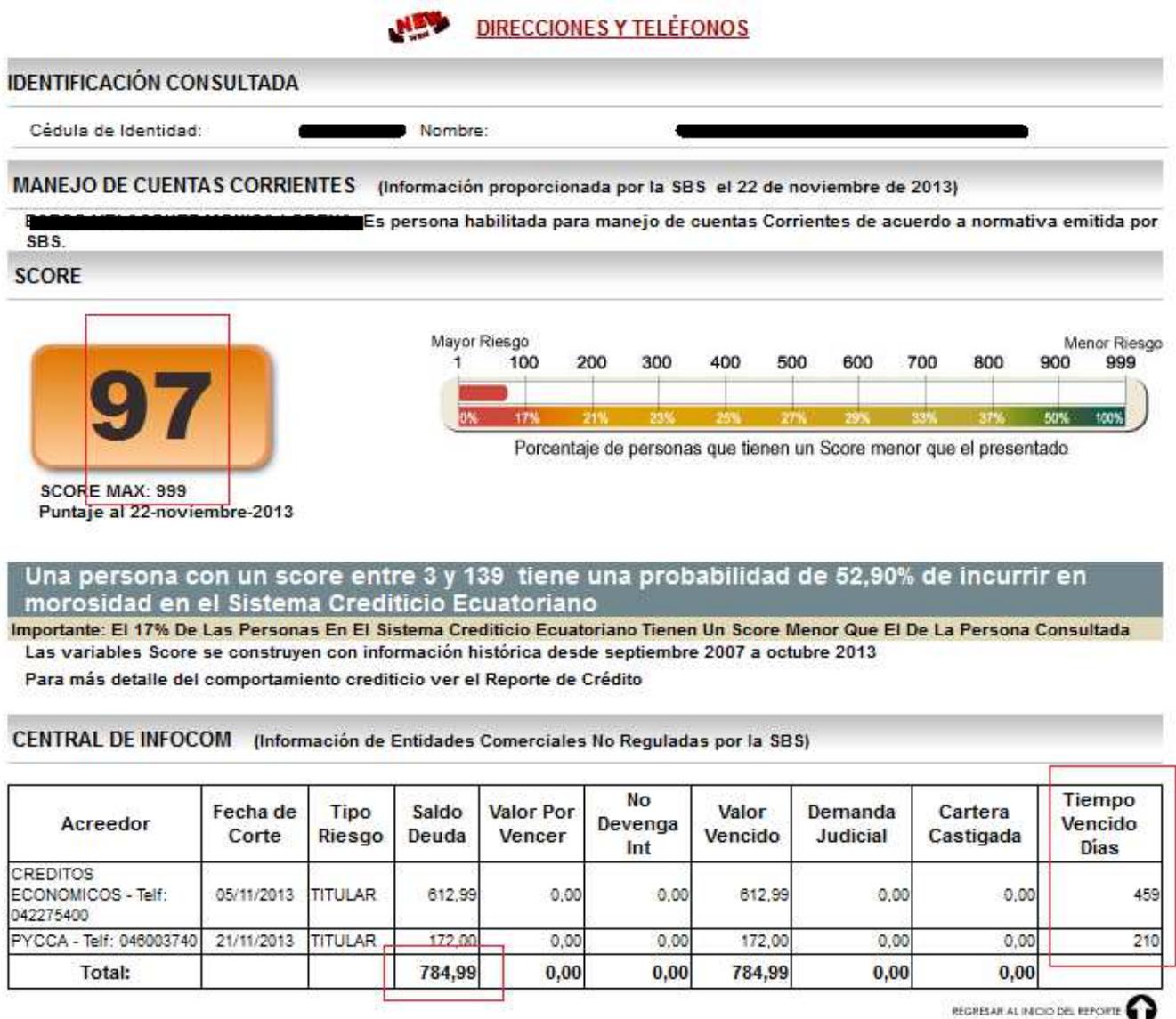
En el gráfico No.10 están los créditos otorgados en los últimos 12 meses, para el análisis de crédito se puede deducir que el cliente 1 es realmente bueno, puesto que 3 instituciones distintas le han concedidos créditos dentro de un mismo periodo anual. Así mismo, se muestra las deudas ya canceladas por el cliente.

Luego de haber revisado la información proporcionada por el Credit Report de este cliente, podría decirse que una persona con esta capacidad de pago, fácilmente puede ser objeto crédito, ya que su capacidad es efectiva debido al cumplimiento óptimo de sus obligaciones comerciales y bancarias.

## CLIENTE 2

El Gráfico No. 11 muestra un cliente con un pésimo comportamiento crediticio, para el presente análisis lo llamaremos de ahora en adelante cliente 2

Gráfico No. 11



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

El cliente 2 de acuerdo al puntaje de su buró cuenta con una calificación (score) de 97. **Tiene un porcentaje de morosidad alto.**

Se observa que en el sector comercial posee una deuda total de \$784, de las cuales debe por más de un año a una casa comercial el valor de \$612 y a la segunda casa comercial el valor de \$172 por más de 7 meses.

De acuerdo al análisis correspondiente es fácil deducir, que si un cliente tiene deudas bastante bajas en el sector comercial por más de un año, difícilmente cancela nuevas deudas adquiridas en el periodo actual.

**Gráfico No. 12**

**INFORMACIÓN BIESS** (Información proporcionada por la SBS - el 20 de octubre 2013 - Periodo: Junio 2011 - octubre 2013.)

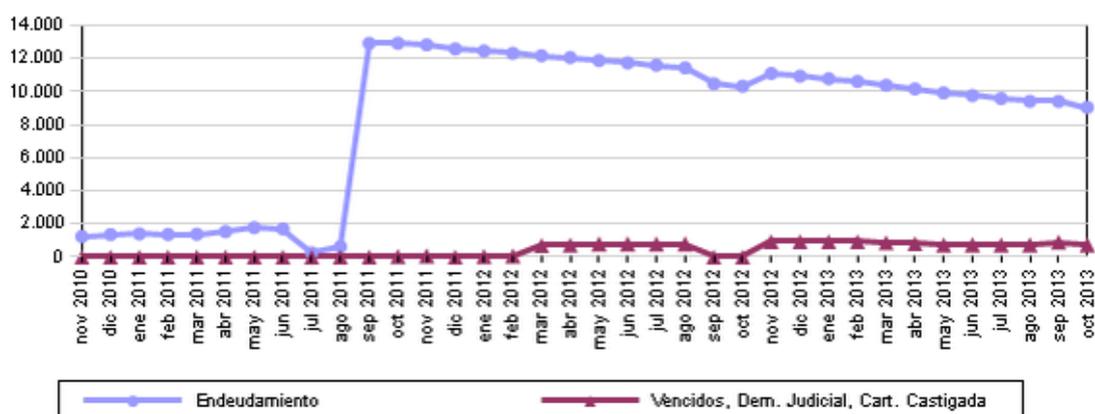
*Deuda reportada por el BIESS a octubre 2013*

No. Operación	Acreeedor	Fecha de Corte	Tipo Deudor	Tipo Crédito	Saldo Deuda	Valor Por Vencer	Valor Vencido	Cuota Vigente
Q0000002001012429422	BIESS	Abr 2013	Titular	Quirografario	210,04	210,04	0,00	30,99
Q0000002001013207067	BIESS	Abr 2013	Titular	Quirografario	447,68	447,68	0,00	10,28
					657,72	657,72	0,00	41,27

[Ver Histórico BIESS](#)

**CENTRAL DE CREDITO** (Información proporcionada por la SBS - el 19 de noviembre 2013 - Periodo: noviembre 2010 - octubre 2013.)

*Gráfico de la evolución deuda total y vencida Periodo febrero 2010 a octubre 2013. Directo*



Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

En el gráfico No. 12 se muestra las deudas actuales del cliente 2 en el seguro social, se observa que aparentemente el cliente de la referencia, trabaja y por lo tanto está al día en sus cuotas.

El cliente 2 posee 2 créditos quirografarios concedidos por el BIESS que suman un saldo actual de \$657.

### Gráfico No. 13

<i>Detalle distribución de endeudamiento a octubre 2013</i>											
Fecha Corte	Institución	Tipo Crédito	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Titular	Garante	Codeudor	Tarjeta Crédito	Ac. Conc.	Detalle
Octubre 2013	PROMERICA S.A.	Consumo	8.302,53	0,00	0,00	8.302,53	0,00	0,00	0,00		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total PROMERICA S.A.</b>		<b>8.302,53</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8.302,53</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>		
Octubre 2013	PACIFICO	Consumo	1,00	0,00	748,05	0,00	0,00	0,00	1,00		<a href="#">Ver</a>
	<b>Total PACIFICO</b>		<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>748,05</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>		
	<b>Total Deuda USD</b>		<b>8.303,53</b>	<b>0,00</b>	<b>748,05</b>	<b>8.302,53</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>		

<i>Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, Regulado SBS, Regulado MIES y el Sector Comercial.</i>						
Acreeador	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	8.302,53		1,00	8.303,53	0,00	748,05
Sector Comercial (INFOCOM)	0,00		784,99	784,99	0,00	0,00
<b>Total:</b>	<b>8.302,53</b>		<b>785,99</b>	<b>9.088,52</b>	<b>0,00</b>	<b>748,05</b>

*Cuota Estimada Mensual*

Esta cuota se calcula en base a supuestos realizados por Credit Report y considerando lo reportado por el Sistema Financiero Regulado SBS, Entidades Reguladas MIES y el Sector Comercial (INFOCOM).

Cuota estimada mensual >>	332,96 USD.
---------------------------	-------------

La persona consultada mantiene los siguientes valores en operaciones vencidas:

Total Vencido:	613,99 USD.
Total Demanda Judicial:	0,00 USD.
Total Cartera Castigada:	748,05 USD.

[Ver evolución histórica de la distribución del endeudamiento](#)

<i>Análisis de saldos por vencer a nivel del sistema financiero</i>							
Fecha	Institución Financiera	Total Por Vencer	Por vencer 1 a 30 días	Por vencer 1-3 meses	Por vencer 3-6 meses	Por vencer 6-12 meses	Por vencer más 12 meses
Octubre 2013	PROMERICA S.A.	8.302,53	180,92	372,21	581,59	1.222,15	5.945,66
	<b>TOTAL:</b>	<b>8.302,53</b>	<b>180,92</b>	<b>372,21</b>	<b>581,59</b>	<b>1.222,15</b>	<b>5.945,66</b>

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

El gráfico No.13 revela las deudas actuales en el sector financiero que tiene el cliente 2, el caso de ejemplo tiene 2 créditos en 2 bancos.

El cliente 2 tiene una deuda vencida en el Banco Pacífico que en la actualidad se encuentra en cartera castigada. Cuando se habla de castigar la cartera, en realidad se está hablando de provisión de cartera, que es el procedimiento contable y/o fiscal mediante el cual se reconoce en el gasto la cartera que se considera imposible de recuperar.

Cuando se hace una venta a crédito y con el tiempo el cliente no la paga, y la empresa razonablemente considera que nunca la pagara, se procede a “castigar” esa cartera contra el gasto, es decir, que esa pérdida de la cartera se trata como un gasto para la empresa.

## Gráfico No. 14

### Indicadores de perfil de riesgo febrero 2010 a octubre 2013

Mantiene Historial Crediticio Desde:

#### Directo (Titular y Codeudor) Periodo febrero 2010 a octubre 2013

Indicador	Valor	Fecha
Mayor Plazo Vencido	Cartera Castigada	Octubre 2013
Mayor Valor Vencido	USD 929,05	Febrero 2013
Endeudamiento Promedio	USD 8.376,28	

#### Directo (Titular y Codeudor) Periodo 6 últimos meses de mayo 2013 a octubre 2013

Indicador	Valor	Fecha
Mayor Plazo Vencido	Cartera Castigada	Octubre 2013
Mayor Valor Vencido	USD 917,98	Septiembre 2013
Endeudamiento Promedio	USD 9.524,31	

### Composición estructura del vencimiento a octubre 2013

Fecha Corte	Institución Financiera	Total por Vencer	Total Vencida	No devenga intereses	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Ac. Conc.
Octubre 2013	PROMERICA S.A.	8.302,53	0,00	0,00	8.302,53	0,00	0,00	
Octubre 2013	PACIFICO	0,00	1,00	0,00	1,00	0,00	748,05	
	<b>TOTAL:</b>	<b>8.302,53</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>8.303,53</b>	<b>0,00</b>	<b>748,05</b>	

### Análisis del detalle del vencido a nivel del sistema financiero

Fecha Corte	Institución	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	Vencido 24 a 36	Más de 36 meses	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Ac. Conc.
Octubre 2013	PACIFICO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	
	<b>TOTAL:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>748,05</b>	

### Gráfico de vencimientos a nivel del sistema financiero Periodo febrero 2010 a octubre 2013. Directo

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

El gráfico No. 14 muestra el total de las deudas activas del cliente 2 y la morosidad por más de 3 años en el Banco Pacifico, por el cual el Banco ha optado por castigar esa cartera como se mencionó anteriormente.

En el sistema financiero ecuatoriano cuando un cliente cae en cartera castigada, para que él mismo salga de ese estatus deben pasar alrededor de 2 años, mostrar un buen comportamiento crediticio para que la calificación aumente y vuelva a ser objeto de crédito.

Gráfico No. 15

Deuda histórica Periodo febrero 2010 a octubre 2013

Mes	Por Vencer	No Deven.	1 mes	2 meses	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	Mas 36 meses	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda
Oct 2013	8.302,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	8.303,53
Sep 2013	0,00	8.491,73	168,93	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	8.661,66
Ago 2013	8.660,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	8.661,66
Jul 2013	8.838,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	8.839,30
Jun 2013	9.009,97	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	9.010,97
May 2013	9.179,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	748,05	9.180,42
Abr 2013	9.354,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	808,05	9.355,47
Mar 2013	9.515,51	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	888,05	9.516,51
Feb 2013	9.690,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	928,05	9.691,54
Ene 2013	9.851,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	928,05	9.852,20
Dic 2012	10.009,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	928,05	10.010,78
Nov 2012	10.170,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	928,05	10.171,55
Oct 2012	10.329,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.329,31
Sep 2012	10.481,72	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.481,72
Ago 2012	10.632,16	0,00	0,00	0,00	0,00	656,53	148,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.437,14
Jul 2012	10.789,65	0,00	0,00	0,00	622,80	67,90	114,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.594,63
Jun 2012	10.931,56	0,00	0,00	622,80	33,73	68,79	79,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.736,54
May 2012	11.076,19	0,00	622,80	33,73	34,17	69,71	44,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.881,17
Abr 2012	11.232,99	105,88	607,32	34,62	35,09	44,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.060,47
Mar 2012	11.364,26	100,04	623,62	35,09	44,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.167,58
Feb 2012	11.512,90	722,00	35,09	44,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.314,56
Ene 2012	12.415,17	0,00	44,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.459,74
Dic 2011	12.583,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.583,49
Nov 2011	11.923,73	832,99	38,83	38,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.832,18
Oct 2011	12.883,66	0,00	38,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.922,29
Sep 2011	12.920,63	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.920,63
Ago 2011	630,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	630,10
Jul 2011	257,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	257,67
Jun 2011	1.707,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.707,20
May 2011	1.783,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.783,95
Abr 2011	1.546,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.546,92
Mar 2011	1.384,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.384,24
Feb 2011	1.372,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.372,07
Ene 2011	1.399,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.399,20
Dic 2010	1.363,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.363,84
Nov 2010	1.247,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.247,40

[Ver Evolución de deuda Histórica de Meses Anteriores](#)

Elaborado por: La Autora  
Fuente: Credit Report

En el gráfico No. 15 se observan todos los vencimientos históricos que ha tenido el cliente 2, se muestra que aproximadamente en Octubre de

2011 el cliente empieza a caer en morosidad, hasta llegar a cartera castigada en noviembre de 2012.

Difícilmente a un cliente como este se le puede otorgar un crédito a largo plazo, ya que la probabilidad de caer en morosidad es muy alta.

#### **4.2.5.3. Análisis sobre el Estado Actual del Buró de Crédito en el Ecuador.**

Luego de haber hecho un análisis de 2 casos de sujetos de crédito, que fueron revisados a través del Credit Report, me permito informar que el presente trabajo de titulación ha tomado datos de fuentes de información que en la actualidad se encuentran vigentes, pero que debido al cambio en las normativas ecuatorianas no será aplicable en un periodo posterior al que estamos estudiando.

El 31 de Marzo de 2010, fue publicado en el Registro Oficial No. 162, por la Asamblea Nacional la aprobación del proyecto de Ley del Sistema Nacional de Registro de datos públicos, cuya finalidad es la creación y regulación del sistema de registro de datos públicos, en entidades públicas o privadas que administren bases de información.

Dentro de las disposiciones transitorias se estableció un plazo de 3 años a partir de la puesta en vigencia de la Ley del Sistema Nacional de Registro de datos públicos, para lo cual se establecerían programas informáticos que permitan el cruce e intercambio de información a través de los diferentes organismos ya sea la Propiedad, Societario, Civil y Mercantil para mudar sus bases al nuevo sistema.

Posterior a la emisión de la Ley antes mencionada, fue publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 843, del 3 de diciembre de 2012 la Ley Orgánica derogatoria a la Ley de burós de información crediticia y reformatoria a la Ley del sistema nacional del registro de datos públicos, a

la Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario y a la Ley de Compañías, del cual se resume a continuación lo más relevante:

- Se crea el registro de datos crediticios, con la finalidad de prestar el registro de referencias crediticias, basado en el análisis de historial de cumplimiento de obligaciones de carácter crediticio de las personas.
- La información es de uso exclusivo para la destinación de prestación de servicio de referencia crediticia
- Los reportes serán informativos y no vinculantes para ninguna institución pública o privada

Para la emisión de la presente ley, la disposición transitoria más relevante, por lo cual aún es aplicable el análisis que se ha hecho en el presente trabajo de titulación es la primera, que nos indica que La dirección nacional de registro de datos públicos pondrá en funcionamiento el nuevo sistema de registro crediticio en un plazo no mayor a 365 días, periodo durante el cual los Buró de información crediticia seguirán prestando sus servicios de acuerdo a la normativa establecida por la Dirección Nacional de Registro de datos públicos y la Superintendencia de Bancos y Seguros; y finalizarán sus actividades en un plazo de 30 días posteriores a la notificación realizada por parte del nuevo registro, de la entrada en vigencia del nuevo sistema de registro de datos crediticios.

El plazo para la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de Registro de datos Crediticio, estaría por vencer, pero mediante resolución No. 033-NG-DINARDAP-2013, se resolvió extender el plazo a 90 días contados a partir del 3 de Diciembre de 2013, puesto que no se ha cumplido lo previsto en la disposición transitoria primera de la Ley de burós de información crediticia y reformatoria a la Ley del sistema nacional del registro

de datos públicos, a la Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario y a la Ley de compañía. (ANEXO 5)

### **4.3. Propuesta de nuevos procesos de “Compañía Comercial Herramientas S.A.”**

#### **4.3.1. Narrativa de los nuevos procedimientos de Ventas-Cuentas por cobrar de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”**

**Tabla No. 5**

<b>Cuentas significativas afectadas por la clase de transacción o proceso de revelación significativa y riesgos significativos relacionados con estas cuentas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ventas y Cuentas por Cobrar</li><li>• Ingresos de Efectivo</li></ul>
<b>Afirmaciones significativas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Integridad, Existencia/Ocurrencia, Medición/Valuación</li></ul>
<b>Naturaleza de la Transacción (rutinaria, rutinaria, estimación):</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rutinario</li></ul>
<b>Inicio, registro y finalización de la Transacción</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El proceso inicia con la solicitud de Compra del Cliente</li><li>• El proceso finaliza con el registro automático del sistema, en la cual la información de facturación es transmitida a la cuenta por cobrar en el mayor general</li></ul>

Elaborado por: La Autora

Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

Para un mejor entendimiento del proceso Ventas / Cuentas Por Cobrar, se ha propuesto dividir esta narrativa de la siguiente manera:

- Proceso Narrativo
- Contabilización

### **Solicitud de Compra**

El vendedor ingresará en el sistema los datos del cliente, si éste es reiterativo (es decir si ha efectuado compras anteriormente), al digitar el número de cédula, la información restante aparecerá sin necesidad de ingresarla.

El vendedor ingresará los datos del artículo a vender y automáticamente el sistema identifica el ítem con la política de precio y descuento que se encuentre vigente.

### **Solicitud de Crédito de Clientes**

Cada vez que se incorpore un cliente nuevo a la Compañía se realizará una evaluación del mismo tanto en referencias comerciales, bancarias e información del Buró de Crédito. El análisis será efectuado por el analista de créditos y cobranzas, y se verá plasmado en la solicitud de crédito, documento que es autorizado por el Gerente General y aprobado por el jefe de crédito y cobranzas.

Adicional a la solicitud de crédito se adjuntará documentos tales como la declaración del IVA, copia del RUC y Cédula de Identidad, certificación del representante legal de la Compañía y demás documentos detallados en la puesta de solicitud de crédito (Ver Anexo 2)

Los descuentos y cupos de crédito estarán parametrizados en el sistema (**Control # 5**) el jefe de créditos y cobranzas podrá realizar cambios en el sistema cuando se trata de pagos en efectivo y descuentos

previamente aprobados por el Gerente de Ventas, a través de las firmas en las órdenes de pedido. **(Control # 1).**

### **Actualización de la Lista de Precios**

El cambio de precios se realizará según las necesidades de la Compañía para ello se reunirá, el Gerente General, gerente de Ventas, el jefe de crédito y cobranzas y el contador; y evalúan las condiciones y comportamiento del mercado, los precios de la competencia, los costos de importación, estrategias de ventas, etc, de esta evaluación se elaborará la nueva lista de precios firmada por la Gerencia General.

La única persona que tendrá acceso a cambios de la base de precios en el sistema es el Gerente de Ventas, quien realizará cambios autorizados por la Gerencia General. El Gerente de Ventas preparará un archivo de Excel con la nueva lista de precio, que a su vez será remitido al jefe de Sistemas quien se encargará de levantar la base de precios al sistema para que de esta manera aparezcan los precios automáticamente al momento de generar la factura y evitar que la encargada de facturación pueda realizar cambios al precio de los productos al momento de generar la factura.

Los precios de los artículos se encontrarán configurados en el sistema **(Control #10)**

Las personas que tendrán acceso al cambio de precios son: El Gerente de Ventas y si fuera necesario el Gerente General.

### **Procesamiento Órdenes de pedido**

Cada vez que el cliente realice un pedido a crédito, (que puede ser: tomado en el almacén por el vendedor, por fax, vía telefónica o por e-mail),

deberá ser entregados al analista de créditos y cobranzas para que los datos sean revisados previa aprobación del jefe de crédito y cobranzas, la nota de pedido constituirá una evidencia más de la concesión del crédito. Los clientes que realicen pedidos vía correo electrónico son aquellos que la Compañía considere como antiguos o recurrentes y que tendrán el descuento a aplicar ya parametrizado en el sistema. El jefe de crédito y cobranzas aprobará los pedidos en base a los límites de crédito y a los vencimientos de los clientes si se trata de un cliente con crédito vencido el pedido no se procesará y no se realizará la venta a crédito sino en efectivo.

Una vez aprobadas las órdenes de pedido, los documentos serán remitidos a Facturación con el fin de ser ingresados en el sistema. Aquí se digitalizará las cantidades, código de cliente y código de producto, por lo cual la factura se generará en base a una orden de pedido a crédito **(Control # 6)**

Las órdenes de pedidos son chequeadas en base a la disponibilidad de inventario, en el caso de no existir stock aparecerá un mensaje que indicará que no hay stock suficiente para ese producto y el sistema no permitirá facturar la venta sino con el stock disponible.

## **Facturación**

Una vez que la orden de pedido haya sido procesada adecuadamente, la encargada de facturación presionará el botón contabilización y la factura se generará automáticamente en base a la orden de pedido.

Los Impuestos se encontrarán parametrizados en el Sistema **(Control # 8)**

El sistema que adquirirá la Compañía deberá ser on-line para que al momento de procesar la factura, este se alimente automáticamente en el módulo de Contabilidad. **(Control # 11)**

De igual forma, al momento de facturar se dará de baja al Inventario y se registrará el Costo de Venta **(Control # 4)**

Adicional a la emisión de la factura, se generará automáticamente la guía de remisión sin necesidad de que la encargada de facturación haga algún cambio a este documento afectando automáticamente el módulo de inventario. Al emitir la factura, se generará 2 copias, el original para el cliente, una copia para contabilidad, y otra para el departamento de crédito y cobranzas.

La Compañía tendrá como procedimiento el registro del ingreso por la venta en el momento de la emisión de la factura, momento en el cual se actualizará los movimientos de salida de inventarios en el kárdex.

El bodeguero recibirá la factura junto con la guía de remisión. Luego se procederá a hacer una separación de todas las facturas recibidas de acuerdo a la zona de destino. El orden de despacho del inventario dependerá de la urgencia del pedido de acuerdo al reporte de la secretaria de ventas. Antes de salir la mercadería, las facturas serán debidamente revisadas por el Jefe de Bodega. **(Control # 9)**

Cuando se trate de una venta de mostrador y sea el Cliente quien retire la mercadería, este se acercará al área de bodegas para el retiro de la misma. La persona de despacho entregará la mercadería al cliente. La recepción de la misma queda asentada en la parte de "Recibí Conforme" de la factura. **(Control # 7)**

Para el caso de ventas de no mostrador, el vendedor es quien se encargará de hacerle firmar la factura al cliente (original) y el procedimiento es igual al explicado anteriormente. **(Control # 7)**

## **Manejo de Notas de crédito**

Las notas de crédito que emitirá la compañía podrán darse por dos motivos:

- **Devolución de la mercadería:** Se podrá devolver la mercadería siempre y cuando estas presenten daños de fábrica; para lo cual se adjuntará el informe del taller de reparaciones en el que indique que el daño se ha producido por error de fábrica; caso contrario no se procede a devolver el producto.
- **Anulación de factura por error,** por stock o por fecha de emisión: Los asesores comerciales notificarán al Departamento de Créditos y Cobranzas para la aprobación de la emisión de las notas de créditos para su ingreso en el sistema por parte del personal de facturación; en este caso el jefe de Crédito y cobranzas pedirá la aprobación al Gerente General.

Cabe recalcar que el departamento de talleres en conjunto con los jefes de línea deberán de seguir una serie de procedimientos para el reclamo a fábrica de los productos que han sido devueltos por daños de los mismos.

Cuando se trata de una anulación por error, stock o fecha de emisión; de igual manera se adjuntará a la nota de crédito, la factura que se está afectando, y un mail o memo adicional como visto bueno o aprobación por parte del Gerente General donde se explique el motivo de la anulación y su aprobación. Sin este memo la encargada de facturación no procederá a ingresar la respectiva nota de crédito.

## **Manejo de cartera**

Cada vez que se efectúe un cobro de un cliente por cheque y/o efectivo, el cobrador deberá llenar de manera manual el documento pre-numerado llamado “recibo de cobro” y se lo entregará junto con la factura a la que aplica al analista de crédito y cobranzas, para que proceda a su correcto registro en el sistema. Este documento especificará el código del cliente, el número de cheque, valor, referencia de factura y 2 tipos diferentes de fechas: fecha de la emisión de la factura y fecha del cobro.

Con el fin de aplicar el cobro realizado al cliente respectivo, el analista de crédito y cobranzas verificará el código del cliente ingresado en el recibo de cobro con el registrado en la factura y mediante verificación en el sistema comprobará que el código corresponda al cliente correcto. Adicionalmente, el analista de crédito y cobranzas realizará una conciliación diaria para verificar que los cobros del día se hayan aplicado al cliente correcto.

Diariamente el analista de créditos y cobranzas ingresará los cobros de cada cliente y le dará de baja a la cartera en el módulo de cuentas por cobrar y deberá hacer referencia al número de recibo de cobro.

Semanalmente el analista de créditos y cobranzas emitirá un reporte por vendedor donde se detallará toda la cartera de sus clientes sin considerar el vencimiento ni los montos. Conjuntamente con el vendedor, el analista de créditos y cobranzas revisará aquellos montos que se encuentren con mayor vencimiento o aquellos que presenten problemas recurrentes y responsabilizará de este modo al vendedor por el cobro de esas facturas. Adicional a este reporte, mensualmente, el analista de crédito y cobranzas emitirá otro listado global detallando la totalidad de la cartera de clientes sin clasificarlos por vendedor y analizará aquellas partidas mayores a 60 días.

Al cierre de cada mes el Contador General realizará el cuadro del módulo de facturación y de cobranzas con el módulo de contabilidad a fin de determinar inconsistencias y verificar la integridad de las ventas, transferencias de inventario, notas de crédito y cobranzas y dar seguimiento a las diferencias que pudieran surgir, este cuadro lo realizará con la ayuda de los reportes que le proporciona facturación y crédito y cobranzas.  
**(Control # 3)**

Mensualmente se realiza la conciliación del reporte de facturación con los saldos contables. **(Control # 2)**

**Las personas que tienen acceso a modificar el precio:** El Gerente de Ventas y si fuera necesario el Gerente General

**Consultar el precio:** Jefe y analistas de crédito y cobranzas, así como todo el personal del Departamento de Ventas.

**Las personas que tienen acceso a modificar el descuento son:** Gerente de Ventas, Jefe de crédito y cobranzas y Gerente General

**Consultar el descuento:** Jefe y analistas de crédito y cobranzas, así como todo el personal del Departamento de Ventas.

**Las personas que tienen acceso a cambiar el cupo de crédito son:** Jefe de crédito y cobranzas y Gerente General

## Contabilización

La contabilización de las ventas se postea automáticamente una vez emitida la factura y este da de baja automáticamente del kardex del artículo vendido (**Control # 11**)

- La contabilización de una venta es como sigue:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
101040101001	Cuentas por Cobrar Clientes	XXX	
4040101001	Venta de Mercadería		XXX
4010101001	Ventas Brutas		XXX
2010301001	IVA – Impuesto al Valor Agregado		XXX

- La contabilización de una Nota de Crédito es como sigue:

<b>Código</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Debe</b>	<b>Haber</b>
101040101001	Cuentas por Cobrar Clientes		XXX
4010301001	Devolución en Ventas	XXX	
2010301001	IVA – Impuesto al Valor Agregado	XXX	

**4.3.1.1. Nueva Matriz de Controles de la “Compañía Comercial Herramientas S.A.”**

**Tabla No. 6**

<b>N°</b>	<b>Tipo de Objetivo</b>	<b>Tipo de Control</b>	<b>Controlado por</b>	<b>Aplicación</b>
1	Cambios en los descuentos son realizados en base a aprobaciones de la orden de pedido por el Gerentes de Ventas o la Jefe de Cobranzas	Aplicación	Sistema	Sistema
2	Conciliación mensual de reporte de ventas vs libros	IT-Manual	Contador General	Sistema
3	Conciliación mensual entre el auxiliar de cartera versus saldos contables	IT- Manual	Contador General	Sistema
4	Costo de ventas es automáticamente registrado al momento de emitir la factura del cliente	Aplicación	Sistema	Sistema
5	Descuentos y cupos de créditos se encuentran parametrizados en el sistema de acuerdo a la solicitud de crédito	Aplicación	Sistema	Sistema
6	Factura generada en base a orden de pedido a crédito	Aplicación	Sistema	Sistema
7	Firma del cliente en señal de aceptación de mercadería	Manual de detección	Crédito y Cobranzas	N/A
8	Impuestos se encuentran parametrizados en el Sistema (IVA en Ventas)	Aplicación	Sistema	Sistema
9	Personal de bodega verifica que la mercadería a ser despachada coincida con la factura	Manual prevención	Jefe de Bodega	N/A
10	Precios se encuentran parametrizados en el sistema.	Aplicación	Sistema	Sistema
11	Sistema automáticamente postea entradas del auxiliar de Ventas al mayor general	Aplicación	Sistema	Sistema

Elaborado por: La Autora

Fuente: Compañía Comercial Herramientas S.A.

## **CAPITULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Luego del análisis de actividades que realiza “Compañía Comercial Herramientas S.A.” y la detección de riesgos, por el inadecuado control que realiza en sus operaciones, se presenta a continuación las conclusiones y recomendaciones, producto de la investigación.

#### **5.1. Conclusiones**

1. El departamento de Crédito y cobranzas de Compañía Comercial Herramientas S.A. cuenta con poco personal, que hace que la carga de trabajo sea excesiva, pero a su vez, este personal posee la capacidad técnica y aptitudinaria para cumplir con sus labores diarias.
2. Se ha establecido mediante una narrativa y descripción de funciones, los nuevos procesos que debería llevar el departamento de crédito y cobranzas, para establecer de este modo responsables y puntos de control en cada actividad.
3. La alta gerencia, requiere con urgencia, contar con la implementación de un sistema de control interno en el área de cartera, que mejore la eficiencia del departamento y de igual modo el de toda la organización.
4. La verificación de información de un cliente a través de fuentes de información como el Buró de Credit Report proporciona datos valiosos al momento de otorgar un crédito, puesto que determina la capacidad de pago del cliente, así como su porcentaje de caer en morosidad; lo que evita que la compañía obtenga clientes que se conviertan en conflictivos debido a su morosidad a futuro; este medio de obtención

de información será útil hasta que la legislación ecuatoriana permita el uso de otra herramienta.

5. La amabilidad, el respeto y la persuasión con la que se gestione la cartera de clientes, tanto por parte de los analistas como los cobradores, creará la fidelidad con el cliente; lo que constituye un pilar fundamental en el cumplimiento de objetivos de la organización.
6. A través de la propuesta de solución, la compañía tendría definidas funciones, responsabilidades y políticas para los cargos que operan dentro del departamento de crédito y cobranzas.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Será necesaria la implantación de un nuevo sistema más tecnológico que permita la alimentación automática en los diferentes módulos que se ven afectados en una venta, ya sea cuentas por cobrar del área de crédito y cobranzas, contabilidad, facturación, inventario y demás que permitan el óptimo funcionamiento de los procedimientos planteados.
2. La contratación de nuevo personal para el área de crédito y cobranzas, mejorará la eficiencia en las operaciones de esa área y descargará el trabajo que actualmente tiene el jefe de crédito y cobranzas en la compañía
3. La puesta en funcionamiento del nuevo organigrama para el departamento de crédito y cobranzas, así como la asignación de nuevas funciones al personal minimizará riesgos y mejorará los procedimientos que sigue en la actualidad la compañía
4. Coordinar planes de capacitación para todo el personal del departamento de crédito y cobranzas a fin de que su trato con el cliente sea mejor y se consolide con el pasar del tiempo.
5. Invertir en recursos tecnológicos y administrativos que mejoren la eficiencia del personal en el área de crédito y cobranzas, como

equipos de celular o rastreo, planes corporativos o mejora en la imagen de uniformes para los cobradores.

6. Promover, difundir y controlar la puesta en funcionamiento de las nuevas políticas para el área de crédito y cobranzas

## LISTA DE REFERENCIAS

- Cano M.A. & Lugo D. (2005). *Auditoría Forense en la investigación criminal del lavado de dinero y activos* (pp. 56). Bogotá: ECOE
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2012) *Internal Control over External Financial Reporting: A Compendium of Approaches and Examples*. Durham: Copyright ©
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2009). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades*. London: Copyright © 2009 IASCF
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2011). *Normas Internacionales de Información Financiera. Marco Conceptual*. London: Copyright © 2009 IASCF
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2011). *Norma Internacional de Contabilidad 32. Instrumentos Financieros*. London: Copyright © 2009 IASCF
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2011). *Norma Internacional de Contabilidad 1. Presentación de Estados Financieros*, London: Copyright © 2009 IASCF
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2009). *Norma Internacional de Información Financiera 7. Instrumentos Financieros*. London: Copyright © 2009 IASCF
- Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda (2013). *Diccionario contable: Contabilidad, Auditoría, Finanzas, Administración y Economía*”. Ecuador: Edi-Ábaco
- Constitución de la República del Ecuador § Registro Oficial No. 449 (2008)

Federación Internacional de Contadores IFAC (2009). Normas Internacionales de Auditoría (Ed. 10), *Glosario de términos*. Nueva York: Copyright ©

Federación Internacional de Contadores IFAC (2009). Norma Internacional de Auditoría 315 (Ed. 10), *Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno*. Nueva York: Copyright ©

Ley de régimen tributario interno, codificación No. 26 § Registro Oficial No. 463 (2004)

Ley de buros de información crediticia, codificación No. 13 § Registro Oficial No. 127 (2005)

Ley del Sistema Nacional de Registro de datos públicos § Registro Oficial No. 162 (2010)

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado § Registro Oficial No. 595 (2002)

Ley Orgánica derogatoria a la Ley de burós de información crediticia y reformatoria a la Ley del sistema nacional del registro de datos públicos, a la Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario y a la Ley de compañía § Registro Oficial No. 843 (2012)

Osorio, S. I. (2004). Auditoría I. (Ed. 2) *Fundamentos de Auditoría de Estados Financieros* (pp. 142–143). México D.F.: Ediciones Contables, Administrativas y Fiscales S.A.

Resolución No. 033-NG-DINARDAP-2013

## BIBLIOGRAFIA

- Arens, A., Elder, R. & Beasley, M. (2007). *Auditoria: Un enfoque Integral* (Ed.11). México: Pearson Educación
- Bonson, E., Cortijo, V. & Flores, F. (2009). *Análisis de Estados Financieros: Elementos teóricos y casos prácticos*. México: Pearson Educación
- Catágora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables* (Ed. 1). Venezuela: Mc Graw Hill
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno* (Ed. 1). México: McGraw-Hill
- Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda (2013). Diccionario contable: *Cuentas por cobrar e Incobrables*. Ecuador: Recuperado de <http://abaco.ec/equal/php/equal.php?id=2494&hash=7cdd2efc4f2cbd480610143e4411e621>
- Franklin, E. (2007). *Auditoria Administrativa: Gestión estratégica del cambio* (Ed.2). México: Pearson Educación
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw
- Horngren, C., Harrison, W. & Oliver, S. (2010). *Contabilidad* (Ed.8). México: Pearson Educación
- Horngren, C., Sundem, G. & Stratton, W. (2007). *Contabilidad Administrativa* (Ed.13). México: Pearson Educación
- Ley de compañías § Registro Oficial No. 312 (1999)
- Muñoz Razo, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. México: Pearson Educación
- Perdomo Moreno, A. (2004) *Fundamentos de control interno*. México: Editorial Thomson
- Reporte crediticio para el estudio de clientes. Ecuador: Recuperado de <https://www.creditreport.ec/Decida/login.aspx>
- Robbins, S., Mary, C. (2000). *Administración* (Ed. 6). México: Pearson Educación
- Rusenias, R. (1999). *Manual de Control Interno*. Buenos Aires: Ediciones Macchi

- Sanchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros: Práctica Moderna Integral* (Ed. 2). México: Pearson Educación
- Santilla, J. (2002). *Auditoría Interna Integral Administrativa, Operacional y Administrativa* (Ed. 2). México: McGraw-Hill
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa* (Ed. 1). México: McGraw-Hill
- Superintendencia de bancos y seguros. Ecuador: Recuperado de [http://www.sbs.gob.ec/practg/p\\_index](http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index)
- Torres, P. (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera* (Ed. 1). España: McGraw-Hill
- Whittington O. R. y Kurt P. (2003). *Auditoría un Enfoque Integral*, México: Editorial McGraw Hill
- Whittington O. R. y Kurt P. (2005). *Principios de auditoría*. México: McGraw – Hill, Interamericana Editores.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1: CONTROL DE RUTAS PARA COBRADORES

LOGO DE LA COMPAÑÍA

COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A.

CONTROL DE RUTAS PARA COBRADORES

NO. DE FORMULARIO: 000001

NOMBRE: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

HORA DE INICIO DE LABORES: \_\_\_\_\_

HORA DE FINALIZACIÓN DE LABORES: \_\_\_\_\_

NO. DE VISITAS	DIRECCIÓN	NOMBRE DEL CLIENTE	MONTO RECAUDADO	TIEMPO INVERTIDO	FIRMA DEL CLIENTE	OBSERVACIÓN
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL COBRADOR

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL ANALISTA DE COBRANZAS

## ANEXO 2: FORMULARIO DE SOLICITUD DE CRÉDITO

<b>LOGO DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS.A.</b>				
	<b>SOLICITUD DE CRÉDITO NO.</b> <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 15px;"></span>				
<b>LLENE LA SOLICITUD UTILIZANDO LETRA DE IMPRENTA</b>					
<b>1. DATOS PERSONALES DEL SOLICITANTE</b>					
PRIMER APELLIDO    SEGUNDO APELLIDO    NOMBRES			CEDULA / RUC	NACIONALIDAD	
FECHA DE NACIMIENTO Día:    Mes:    Año:	EDAD	ESTADO CIVIL: Soltero(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Viudo(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Unión Libre <input type="checkbox"/>	PROFESION	NUMERO CARGAS	SEPARACIÓN DE BIENES SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>CÓNYUGE:</b> APELLIDOS Y NOMBRES				VIVIENDA	
CEDULA	PROFESION	NACIONALIDAD	FECHA DE NACIMIENTO Día:    Mes:    Año:	Propia <input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		CIUDAD	TELEF. DOMICILIO	Arrendada <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DEL ARRENDADOR		TELEF. ARRENDADOR	VALOR ARRIENDO	Vive con Familiares <input type="checkbox"/>	
			TIEMPO QUE VIVE	Hipotecada <input type="checkbox"/>	
<b>2. REFERENCIAS PERSONALES (PERSONAS QUE NO VIVAN CON EL SOLICITANTE)</b>					
PRIMER APELLIDO    SEGUNDO APELLIDO    NOMBRE	DIRECCION			TELEFONOS	
PRIMER APELLIDO    SEGUNDO APELLIDO    NOMBRE	DIRECCION			TELEFONOS	
<b>3. ACTIVIDAD ECONOMICA DEL SOLICITANTE</b>		<b>4. ESTADO DE SITUACIÓN DEL SOLICITANTE</b>			
Empleado <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Jubilado <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		INGRESOS DEL SOLICITANTE	ARRIENDOS O HIPOTECAS		
NOMBRE DE LA EMPRES O ACTIVIDAD		INGRESOS DEL CÓNYUGE	PRESTAMOS IFIS		
NATURALEZA DEL NEGOCIO		OTROS INGRESOS	TARJETAS DE CREDITO		
CARGO ACTUAL	ANTIGÜEDAD EN MESES	TOTAL INGRESOS	GASTOS FAMILIARES		
DIRECCIÓN		ORIGEN DE OTROS INGRESOS	OTROS GASTOS		
TELEFONOS			TOTAL EGRESOS		
ACTIVIDAD ADICIONAL Y TIEMPO EN ELLA			INGRESOS NETOS		
<b>5. SI ACTIVIDAD ECONOMICA ACTUAL ES MENOR A 24 MESES</b>		<b>6. ACTIVIDAD ECONOMICA DEL CONYUGE</b>			
NOMBRE DE LA EMPRESA O ACTIVIDAD		NOMBRE DE LA EMPRES O ACTIVIDAD			
CARGO DESEMPEÑADO	ANTIGÜEDAD EN MESES	CARGO DESEMPEÑADO	ANTIGUEDAD		
DIRECCIÓN		DIRECCIÓN			
TELEFONOS		TELEFONOS			
NATURALEZA DEL NEGOCIO		NATURALEZA DEL NEGOCIO			
<b>7. PATRIMONIO DEL SOLICITANTE</b>					
<b>BIENES INMUEBLES</b>					
TIPO DE PROPIEDAD	UBICACION	AVALUO	MT2.	HIPOTECA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
				SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	

VEHÍCULOS					
MARCA	MODELO	PLACA	AÑO	AVALUO	PRENDA
					SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
					SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
					SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

INVERSIONES			
ENTIDAD	FECHA DE INVERSION	VALOR	FECHA DE VENCIMIENTO

8. REFERENCIAS BANCARIAS					
INSTITUCION	CUENTA	TIPO DE CUENTA	NUMERO PROTESTOS	CREDITOS VIGENTES MONTO PLAZO	SALDOS PROMEDIOS
		AHO <input type="checkbox"/> CTE <input type="checkbox"/>			
		AHO <input type="checkbox"/> CTE <input type="checkbox"/>			
		AHO <input type="checkbox"/> CTE <input type="checkbox"/>			

¿TIENE CUENTAS CERRADAS? SI  NO  ¿CUANTAS?  ¿ESTAN REHABILITADAS? SI  NO

9. TARJETAS DE CREDITO				
EMISOR	NO. DE TARJETA	CUPO MAXIMO	PAGO MENSUAL	VENCIMIENTO

10. REFERENCIAS COMERCIALES			
CASA COMERCIAL	MONTO DE LA COMPRA	AÑO DE LA COMPRA	TELEFONOS

11. INFORMACIÓN ANEXA A ESTE DOCUMENTO		
COPIA DE LA CÉDULA O RUC <input type="checkbox"/>	REFERENCIA BANCARIA <input type="checkbox"/>	OBSERVACIÓN (PARA USO EXCLUSIVO DE LA COMPAÑÍA)
CERTIFICADO DE VOTACIÓN <input type="checkbox"/>	DECLARACIÓN DE I.R E IVA <input type="checkbox"/>	
COPIA DE NOMBRAMIENTO <input type="checkbox"/>	REFERENCIA LABORAL <input type="checkbox"/>	

Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS.A. o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS.A. o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado o del documento o título cambiario que lo respalde, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente.

FIRMA DEL SOLICITANTE  
C.I. No.

FIRMA DEL CÓNYUGE  
C.I. No.

## ANEXO 3: PAGARÉ A LA ORDEN

### PAGARE A LA ORDEN

Por: USD \$ \_\_\_\_\_

Debo(emos) y pagaré(emos) incondicionalmente a la orden de COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A., en esta ciudad o en el lugar donde se me(nos) reconvenga, la cantidad de \_\_\_\_\_ DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ \_\_\_\_\_). La suma de dinero consignada en este documento, me(nos) obligo(amos) a devolverla en la misma moneda, más el interés del \_\_\_% anual, desde esta fecha hasta la del vencimiento del plazo de este pagaré, la misma que se la establece hasta el \_\_\_\_\_.

Adicionalmente, en caso de mora, en el pago de la cuota antes señalada, pagaré(emos) desde su vencimiento, hasta su total cancelación sobre los valores del principal no pagados, la máxima tasa de interés de mora que haya dispuesto el Directorio del Banco Central del Ecuador o la autoridad competente que haga sus veces y, que se halle vigente a la respectiva fecha de vencimiento, siendo suficiente para la fijación de esta tasa moratoria la simple afirmación que COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A. haga al respecto, por lo que renuncio(amos) a cualquier reclamación que tenga que ver con la liquidación de mora que realice COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A.. Además, pagaré(emos) todos los gastos judiciales, extrajudiciales y honorarios profesionales que ocasione la suscripción de este pagaré y su cobro, bastando para determinar el monto de tales gastos, la sola aseveración de la acreedora.

Igualmente, es entendido que la acreedora podrá exigir el pago anticipado de la obligación contenida en el presente pagaré en los siguientes casos: 1.- Si los bienes de cualquiera de los suscriptores son embargados o perseguidos por cualquier persona en ejercicio de cualquier acción. 2.- Muerte, quiebra, liquidación o disolución del suscriptor. 3.- Si los bienes dados en garantía son gravados, enajenados en todo o en parte o dejan de ser garantía suficiente por cualquier causa.

Estipulo(amos) expresamente que el acreedor no podrá ser obligado a recibir el pago anticipadamente ni por partes ni aún por mis (nuestros) herederos o sucesores; y, a su arbitrio podrá recibir abonos parciales. Me(Nos) obligo(amos) para el cumplimiento de todo lo estipulado en el presente documento con todos mis(nuestros) bienes presentes y futuros, propios y gananciales de la sociedad conyugal.

Todas las palabras y expresiones hechas en singular en el presente documento, serán entendidas en plural, cuando por ser varios los deudores su sentido así lo requiera.

Renuncio(amos) domicilio y en todo lo relativo a este pagaré, quedo(amos) sometido(s) a los jueces competentes de esta ciudad o del lugar en que se me(nos) reconvenga, en la vía ejecutiva o verbal sumaria, a elección del demandante, obligándome(nos) irrevocablemente al fiel cumplimiento de lo aquí estipulado.

Exímase a la acreedora de este Pagaré a la Orden, de su presentación para el pago al suscriptor del mismo, así como de realizar avisos de vencimiento o de protesto por falta de pago.

En la ciudad de Guayaquil, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**C.C. No.** \_\_\_\_\_

## ANEXO 4: RECIBO DE COBRO

<b>LOGO DE LA COMPAÑÍA</b>	<b>COMPAÑÍA COMERCIAL HERRAMIENTAS S.A.</b>		RECIBO NO.: <b>00001</b>						
			Código del Cliente <b>0000000</b>						
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>									
Ciudad:			Fecha:						
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; height: 20px;"></td> <td style="width: 33%;"></td> <td style="width: 33%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Día</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Mes</td> <td style="text-align: center; font-size: 8px;">Año</td> </tr> </table>				Día	Mes	Año
Día	Mes	Año							
Nombres y Apellidos:									
C.I.:		Dirección:							
		Teléfono:							
Vendedor:		Fecha Factura:							
		No. Factura:							
Recibimos de									
La suma de:	\$								
Valor en letras:									
Por concepto de:									
	Firma del Cliente								
Tipo de Pago:	<input type="checkbox"/> Efectivo:	No. Cheque:							
	<input type="checkbox"/> Cheque:	Banco:							
		Saldo Anterior:							
		Este pago:							
		Saldo Actual:							

# ANEXO 5: Resolución No. 033-NG-DINARDAP-2013

REPÚBLICA DEL ECUADOR



DIRECCIÓN NACIONAL DE  
REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

## RESOLUCIÓN No. 033-NG-DINARDAP-2013

### EL DIRECTOR NACIONAL DEL REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS

#### CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el numeral 19 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección, cuya recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley;

Que la Asamblea Nacional, considerando que es necesario que sea una institución pública la que realice el proceso de consolidación de datos y brinde los servicios de referencias crediticias, expidió la *“Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías”*, publicada en el Registro Oficial Segundo Suplemento No. 843 de 03 de diciembre de 2012; la cual crea el Registro de Datos Crediticios con el objeto de regular la organización y el funcionamiento de la información crediticia de las personas naturales y jurídicas;

Que de acuerdo con el citado cuerpo legal, la finalidad del Registro de Datos Crediticios es prestar el servicio de referencias crediticias, basado en el análisis del historial de cumplimiento de obligaciones de carácter crediticio de las personas, según lo establece el segundo artículo innumerado de la Sección I, que se agrega a continuación del artículo 32 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos;

Que conforme el propio artículo innumerado segundo citado en el párrafo precedente, este Registro permitirá contar con información individualizada de las personas naturales y jurídicas respecto de sus operaciones crediticias que se hayan contratado con las instituciones del sistema financiero público y privado, incluyendo los casos en que éstas actúen en su nombre o por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior, así como de aquellas realizadas con las instituciones del sector financiero popular y solidario, del sector comercial y de otras instituciones en las que se registren obligaciones de pago, las mismas que serán determinadas por resolución de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos;

Página 1 de 4



Ave. Eloy Alfaro N29-50 y 9 de Octubre, Edificio Beltrán.  
(593 2) 2508820, 2509866, 2505307 y 2506183  
[info.dinardap@dinardap.gob.ec](mailto:info.dinardap@dinardap.gob.ec) [www.dinardap.gob.ec](http://www.dinardap.gob.ec)  
Quito - Ecuador





Que la Disposición Transitoria Primera de la *“Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías”*, establece que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en un plazo de 365 días, pondrá en funcionamiento el nuevo Sistema de Registro Crediticio, período dentro del cual los Burós de Información Crediticia seguirán prestando sus servicios de acuerdo a la normativa establecida por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y la Superintendencia de Bancos y Seguros; y finalizarán sus actividades en el plazo de 30 días posteriores a la notificación realizada por parte del nuevo registro, de la entrada en vigencia del nuevo sistema de Registro de Datos Crediticios;

Que esta Dirección Nacional, mediante Resolución No.023-NG-DINARDAP-2013 de 25 de junio de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 67 de 27 de agosto de 2013, se crea el Registro de Datos Crediticios como una entidad operativa desconcentrada de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, sujeta a su control, auditoría y vigilancia, cuya finalidad es la prestación del servicio de referencias crediticias y se deroga la Resolución No.005-NG-DINARDAP-2013 de 31 de enero de 2013;

Que la creación del Registro de Datos Crediticios como una entidad operativa desconcentrada “EOD” de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, implica la gestión coordinada y la aprobación de instrumentos administrativos y presupuestarios con ciertas carteras de Estado, tales como la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, el Ministerio de Relaciones Laborales y el Ministerio de Finanzas, la cual se encuentra en proceso de ejecución;

Que a partir de la creación del Registro de Datos Crediticios con el acto normativo expedido por esta Dirección Nacional, se adelantaron los procesos administrativos y contractuales para la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de registro crediticio;

Que la definición del modelo de servicio del sistema de registro crediticio, ha sido desarrollada en conjunto con los sectores financiero y real, a través de la identificación y levantamiento de los requerimientos para la prestación del servicio;

Que conforme lo dispone la *“Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y*



*Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías*” se han realizado las coordinaciones y actividades conjuntas para el cumplimiento de la transferencia de información al Registro de Datos Crediticios por parte de las tres fuentes de información, de acuerdo a los procesos y datos que cada una de estas fuentes de información mantenían a disposición; esto es, la Superintendencia de Bancos y Seguros ha transferido la información de los últimos seis años que mantenía en la Central de Riesgos, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha transferido a través de la Superintendencia de Bancos y Seguros la información de los últimos seis años de las operaciones crediticias de las entidades bajo su control, y la Superintendencia de Compañías, mediante Resolución No. SC.DSC.G.13.011 de 10 de octubre de 2013, derogatoria a la Resolución No. SC.DSC.G.13.002 de 27 de marzo de 2013, publicada en el Registro Oficial No. 930 de 10 de abril de 2013, estableció las políticas y la forma en que las compañías reguladas deben entregar la información al Registro de Datos Crediticio del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos;

Que para la óptima operación del nuevo sistema de referencias crediticias es necesario la implementación de la plataforma tecnológica desarrollada por el Registro de Datos Crediticios, que permita la interconexión e interoperabilidad con los sectores financiero y real, lo que implica efectuar ajuste de lenguajes de comunicación tecnológico, aplicación de los sistemas utilizados por los segmentos antes mencionados y validaciones técnicas que demandan varias horas de pruebas de los equipos y los sistemas informáticos desarrollados, en beneficio de los usuarios financiero y real;

Que es un derecho constitucional del Titular de la información persona natural y jurídica a la que se refiere la información crediticia, recibir un servicio público con calidad y calidez, precautelando la seguridad jurídica y la confidencialidad de la información;

Que el artículo 31 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos señala, entre otras, que es atribución y facultad de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos: “2. *Dictar las resoluciones y normas necesarias para la organización y funcionamiento del sistema...*”;

Que la Disposición Transitoria Décimo Primera de Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, faculta al Director Nacional de Registro de Datos Públicos para extender, por una sola vez, y hasta un máximo de 90 días, los plazos señalados en las disposiciones transitorias siempre que se justifique razonadamente; y,



Que mediante Acuerdo Ministerial No. 0126 de 28 de febrero de 2011, promulgado en el Registro Oficial 429 de 18 de abril del mismo año, el señor ingeniero Jaime Guerrero Ruiz, Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, designó al infrascrito doctor Willians Saud Reich, Director Nacional de Registro de Datos Públicos;

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos:

**RESUELVE:**

**Art. 1.-** Extender en 90 días el plazo para la entrada en funcionamiento del nuevo Sistema de Registro de Datos Crediticios, previsto en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías.

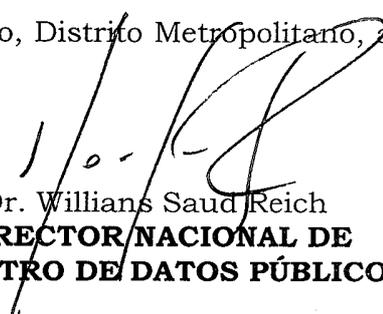
El plazo extendido en este artículo regirá y se contabilizará a partir del 3 de diciembre de 2013.

**Art. 2.-** En atención a lo establecido en la aludida disposición transitoria, póngase esta Resolución en conocimiento de los Burós de Información Crediticia legalmente constituidos y en operación, en las personas de sus Representantes Legales, y del público en general, a fin de que adecúen sus actividades a lo establecido.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** De la ejecución y puesta en conocimiento de la presente encárguese al señor Registrador de Datos Crediticios.

Esta Resolución entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, a los 29 de octubre de 2013.

  
Dr. Willians Saud Reich  
**DIRECTOR NACIONAL DE  
REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS**