UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TRABAJO DE GRADUACIÓN

"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR"

PRESENTADO POR:

WENDY ROSÍO MOLINA

FATIMA JUDITH RODRÍGUEZ ZEPEDA

NOE ALFONSO FLORES HERNANDEZ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

"LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA"

SAN SALVADOR, MARZO 2008

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

ING. MARIO ANTONIO RUÍZ RAMÍREZ

RECTOR

DRA. LETICIA ANDINO DE RIVERA

VICERRECTORA

LICDA. TERESA DE JESÚS GONZÁLEZ DE MENDOZA

SECRETARIA GENERAL

LIC. ADALBERTO ELÍAS CAMPOS BATRES

DECANO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA

SAN SALVADOR, MARZO 2008

No. 32777

Universidad Francisco Gavidia

Exp. 09/01-2006/CE-LCP

ACTA DE LA DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACION

Acta No.538 Mes de Febrero de 2008

En la Sala TRES del Quinto nivel del Edificio Administrativo de la Universidad Francisco Gavidia, a las dieciocho horas y cero minutos del día veinte de febrero de dos mil ocho; siendo estos el día y la hora señalada para el análisis y la defensa del trabajo de graduación: ***"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR".*** *Presentado por los estudiantes: Noé Alfonso Flores Hernández, Wendy Rosío Molina y Fátima Judith Rodríguez Zepeda. De la Carrera de:* ***LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA***

Y estando presentes los interesados y el Tribunal Calificador, se procedió a dar cumplimiento a lo estipulado, habiendo llegado el Tribunal, después del interrogatorio y las deliberaciones correspondientes, a pronunciarse por este fallo:

Aprobado

Noé Alfonso Flores Hernández

Aprobada

Wendy Rosío Molina

Aprobada

Fátima Judith Rodríguez Zepeda

Y no habiendo más que hacer constar, se da por terminada la presente.

Presidente/a _____

Lic. Hugo Castro Quintanilla

Vocal _____

Licda. Ana Maria Bello Suazo

Vocal _____

Lic. Victor Manuel Arana Figueroa

Alumno: _____

Noé Alfonso Flores Hernández

Alumna: _____

Wendy Rosío Molina

Alumna: _____

Fátima Judith Rodríguez Zepeda

Tecnología, Humanismo y Calidad"

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....v

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS DE FACTORAJE Y DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

A. GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS DE FACTORAJE 1

A.1 Antecedentes Históricos 1

A.2 Definiciones de empresas 2

A.3 Clasificación de las empresas 3

A.4 Importancia económica y social 3

A.5 Aspectos legales y fiscales 4

A.6 Características de las empresas de Factoraje 11

A.7 Estructura organizativa de una empresa de factoraje: 12

B. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR 12

B.1 Definición de Municipio: 12

B.2 Antecedentes Históricos del municipio de San Salvador 12

B.3 Área Geográfica 14

B.4 Importancia Social, económica y política 14

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO SOBRE: MANUAL, PROCEDIMIENTOS, CONTROL INTERNO, CUENTAS POR COBRAR Y FACTORAJE

A. MANUAL 15

A.1 Definiciones 15

A.2 Objetivos 16

A.3 Características 16

A.4 Clasificación 17

A.5 Contenido 19

B. PROCEDIMIENTOS 22

B.1 Definición 22

B.2 Objetivos 22

B.3 Importancia 23

B.4 Características 24

B.5 Lineamientos que se deben seguir para el estudio de procedimientos. 24
B.6 Etapas de los procedimientos. 24
B.7 Adopción de un procedimiento propuesto. 25
C. CONTROL INTERNO 25
C.1 Definición 25
C.2 Objetivos 27
C.3 Características 28
C.4 Componentes 28
C.5 Principios 32
C.6 Clasificación 35
C.7 ESCUELAS DE CONTROL INTERNO 36
C.7.1 COSO 36
C.7.1 COCO 37
C.7.3 CADBURY 38
C.8 VENTAJAS Y DESVENTAJAS 38
C.8.1 Ventajas 38
C.8.2 Desventajas 39
D. CUENTAS POR COBRAR 39
D.1 Definición 39
D.2 Clasificación 40
D.3 Aplicación contable 40
D.4 Financiamiento por medio de las cuentas por cobrar 41
D.5 Registro contable de las Cuentas por Cobrar 41
D. 6 Creación de las Cuentas por cobrar 42
D.7 Administración de las cuentas por cobrar. 43
E. FACTORAJE 44
E. 1 Antecedentes 44
E.2 Definición 47
E. 3 Objetivos 49
E.4 Clasificación 50
E.5 Ventajas 51
E.6 Desventajas: 52
E.7 Garantía documentaria 53
E.8 Participantes *55*

CAPITULO III

INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. GENERALIDADES 56

B. OBJETIVOS 57

General 57

Específicos 57

C. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÒN 57

C.1. Identificación de fuentes de información 58

C.1.1 Fuentes Primarias 58

C.1.2 Fuentes secundarias 59

C.2 ÁMBITO DE LA INVESTIGACION 59

C. 3 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO 60

C.3.1 Marco muestral 60

C.3.2 Distribución por distrito 60

C.4. DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE INVESTIGACION 61

C.4.1 Cuestionario Estructurado 61

C.4.2 Prueba Piloto 62

C.4.3 Administración del Cuestionario. 62

C.4.4 Tabulación y análisis de datos 62

D. CONCLUSIONES 85

E. RECOMENDACIONES 86

CAPITULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. Generalidades 87
B. Objetivos 88
General 88
Específicos 88
C. Análisis situacional de las Empresas de Factoraje 89
D. Importancia y beneficios de la propuesta 90
D.1 Para las empresas de Factoraje 90
D.2 Para los clientes 90
D.3 Para los estudiantes de la profesión de Contaduría Pública. 90
E. Desarrollo del Manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las Empresas de Factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador 92
E.1 Introducción 92
E.2 Objetivos 93
E.2.1 General 93
E.2.2 Específicos 93
E.3 Importancia 93
E.4 Alcance 94
E.5 Normas y políticas generales 94
E.6 Diseño esquemático del manual 95
E.6.1 Esquema del Manual de procedimeintos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje 96
E.7 Matriz de Riesgos 97
E.8 Procedimientos y formatos 101
Glosario
Bibliografía
Anexos

RESUMEN

El presente trabajo de trabajo de graduación titulado “Manual de Procedimiento de Control Interno para el fortalecimiento de las Cuentas por Cobrar en las empresas de Factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador”, tiene como propósito fundamental fortalecer el proceso de los procedimientos de control interno aplicados en las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador.

En el primer capítulo se presentan las generalidades, antecedentes históricos, concepto, importancia económica y social de las empresas, así como generalidades del municipio de San Salvador, antecedentes del municipio, área geográfica y su importancia social, económica y política.

El segundo capitulo comprende el marco teórico conceptual de las variables importantes de la propuesta como son: Manual, Procedimiento, Control Interno, Cuentas por Cobrar y Factoraje.

El capitulo tres contiene la información de la investigación de campo, la cual tiene como propósito recabar o recopilar la información que nos confirma la viabilidad de diseñar un manual de procedimiento que fortalezca las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje en el municipio de San Salvador.

El cuarto capitulo presenta la propuesta de solución sobre el diseño del Manual de Procedimiento de Control Interno para el fortalecimiento de las Cuentas por Cobrar en las empresa de Factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador”, importancia, normas generales, alcance, diseño esquemático del manual.

Asimismo, contiene la identificación de los principales puntos de control interno en cada uno de los procedimientos y el diseño de una matriz de riesgos para medir la severidad de impacto de la ocurrencia de éstos se contribuirá al fortalecimiento de la cuentas por cobrar en las empresas que adopten el manual propuesto.

INTRODUCCION

El presente trabajo de trabajo de graduación titulado “Manual de Procedimiento de Control Interno para el fortalecimiento de las Cuentas por Cobrar en las empresas de Factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador”, tiene como propósito fundamental fortalecer el proceso de los procedimientos de control interno aplicados en las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador.

Con la identificación de los principales puntos de control interno en cada uno de los procedimientos y el diseño de una matriz de riesgos para medir la severidad de impacto de la ocurrencia de éstos se contribuirá al fortalecimiento de la cuentas por cobrar en las empresas que adopten el manual propuesto.

El desarrollo del presente trabajo de investigación comprende cuatro capítulos que se describen a continuación:

El primero capitulo se denomina: Generalidades de las empresas de factoraje y del municipio de San Salvador, se presentan las generalidades, antecedentes históricos, concepto, importancia económica y social de las empresas, así como generalidades del municipio de San Salvador, antecedentes del municipio, área geográfica y su importancia social, económica y política.

El segundo capitulo comprende el marco teórico conceptual de las variables importantes de la propuesta como son: Manual, Procedimiento, Control Interno, Cuentas por Cobrar y Factoraje.

El tercer capitulo comprende la información de la investigación de campo, la cual tiene como propósito recabar o recopilar la información que nos confirma la viabilidad de diseñar un manual de procedimiento que fortalezca las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje en el municipio de San Salvador, y de esta forma poder confirmar nuestra hipótesis mediante datos estadísticos y gráficos.

El cuarto capitulo presenta la propuesta de solución sobre el diseño del Manual de Procedimiento de Control Interno para el fortalecimiento de las Cuentas por Cobrar en las empresa de Factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador", importancia, normas generales, alcance, diseño esquemático del manual.

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS DE FACTORAJE Y DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. Generalidades de las empresas de Factoraje

A.1 Antecedentes Históricos

En nuestro país el Factoraje fue introducido aproximadamente en 1992, siendo las primeras entidades dedicadas a esta actividad LAGE (La Nueva Generación, S.A) y **FADESA** (Facturas y Descuentos, S.A), ésta última fue una institución de sociedad mercantil dedicada a la aplicación de este sistema, cuyo objetivo principal fue la de brindar el servicio al sector microempresario, de esta manera solucionaba sus problemas financieros. La falta de liquidez, algunas veces implica incomodidad en las empresas y en muchas ocasiones puede convertirse en problema. FADESA fue cerrada en el año 2000 por razones desconocidas.

Las principales empresas dedicadas el Factoraje en nuestro país son: Banco Cuscatlan, Scotia Facto-Leasing, Factosal, Inversiones Orión, Inter-Corp y Pentágono.[1]

LAGE, S.A de C.V fue una de las pioneras del factoraje en nuestro país (1992), en el año 2001 cambia su razón social a Factoraje Cuscatlán, S.A. de C.V, actualmente es uno de los entes con mayor colocación en el mercado en cuanto a Factoraje.

Factoraje Cuscatlan, S.A, de C.V. que hasta en el año 2006 dejó de ser una empresa independiente como miembro del Grupo Financiero Cuscatlán, pasó a formar parte de uno de los departamentos de Banco Cuscatlan.

---

[1] Abrego Hernández, Iris Astrid, "El Factoraje como alternativa de Financiamiento a Corto Plazo" [en línea]. Sv:Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Disponible en: http://www.uca.edu.sv/deptos/dae/boletin_1-04_factoraje.pdf - tesis [Consulta: 09 febrero 2006]
.

Scotia Facto Leasing, inició sus operaciones el 7 de agosto de 1995, teniendo en ese entonces como razón social: Adquiera, S.A de C.V, y contando únicamente con 8 empleados, en Febrero de 2000, se fusiona con Facto Rent dedicada a Leasing y se convierte en una subsidiaria de Banco de Comercio bajo la razón social: Facto-Leasing Ban-Co, en julio de 2005 como producto de la fusión de Banco de Comercio y Scotiabank, cambia nuevamente su razón social a Scotia Facto Leasing, con la actual colocación de servicios de factoraje en nuestro país Scotia Facto-Leasing propone un buen nivel de participación en esta área por lo que pretende convertirse en uno de los competidores mas grandes del mercado financiero.[2]

A.2 Definiciones de empresas

Empresa es la unidad económica, de carácter público o privado, de naturaleza mercantil o industrial que integrada por elementos humanos, físicos y financieros, desarrolla en forma coordinada, varias y diferentes actividades encaminadas a un mismo fin, el objetivo de ésta es de índole social, ya que se encuentra dentro de una comunidad para satisfacer ciertas necesidades, ya sea que esté guiada o no por la obtención de lucro.[3]

Es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa.[4]

Es toda unidad económica que satisface necesidades, para lo cual utiliza recursos y técnicas que se combinan para producir bienes y servicios; que para lograrlo se enfrenta a los problemas económicos y básicos de la sociedad.[5]

---

[2] Información proporcionada por Elmer Marticorena/Informatica (Scotia Facto-Leasing, S.A de C.V) Fecha de consulta: 14 de marzo de 2006.

[3] Díaz Callejas, Osmín Ernesto, “Administración de Empresas I”, Primera Edición, El Salvador, Imprenta y Offset Ricaldone, año 1996

[4] Alayon del Bosque, Ricardo ”Administración Aplicada, Teoría y Practica, I Parte” Segunda Edición, Mexico: Editorial Limusa, año: 2004, ISBN 968-18-6079-9

A.3 Clasificación de las empresas

Por su actividad o giro las empresas se clasifican en:

A.3.1 Industriales:

En este grupo se encuentran aquellas empresas que tienen como fin conseguir un beneficio para sus dueños o usufructuarios, mediante la confección de artículos u obtención de materias primas.

A.3.2 Comerciales:

Se incluyen todas aquellas que tienen como misión distribuir los artículos o productos de forma que lleguen fácilmente a manos del transformador o consumidor.

A.3.3 Servicios:

Las empresas de servicios no comercializan con artículos tangibles, sino que satisfacen una necesidad personal o derivada de las industriales y comerciales.[6]

Las empresas de factoraje se ubican dentro de las empresas de servicios ya que proporcionan los recursos en efectivo y el servicio de cobranza.

A.4 Importancia económica y social

A través de los años se ha desarrollado una gran necesidad dentro de las empresas en todos los sectores, de obtener mayor liquidez para poder invertir en nuevos proyectos que le ayuden a incrementar sus utilidades, conociendo que la economía de un país se desarrolla mediante la operatividad de sus agentes económicos sobre todo en el sector productivo, es importante reconocer que para que exista un crecimiento económico de un país debe además existir un crecimiento en las empresas que participan dentro del ciclo económico del mismo, por lo tanto el factoraje viene a ser una herramienta de gran valor para

[5] Méndez Cruz, José Ricardo, "Economía y Empresa", Segunda Edición, México, Editoria Mc Graw Hill, año 2002, ISBN: 970-10-3417-1

[6] "Administración de Empresas I", op Cit pag. 34

que las empresas puedan alcanzar dicho crecimiento, pues como ya lo observamos a pesar de ser tan pocas empresas dedicadas a esta actividad (factoraje); poseen un gran valor económico a nivel nacional e internacional, por lo tanto si existen en mayor proporción, el crecimiento económico tendería a ser mas alcanzable de lo previsto.

Además, las empresas de factoraje determinan un grado de responsabilidad de los deudores y acreedores en las áreas de crédito mucho más consciente para la sociedad y esto proyecta una imagen social mucho más aceptable debido al respaldo que la empresa de factoraje como tal le brinda a sus clientes.[7]

De igual manera es importante hacer notar la realización de estudios especializados en la labor de cobro que disminuye la informalidad del sector.

A.5 Aspectos legales y fiscales

En nuestro país a la fecha no existe una legislación nacional ni internacional específica para el Factoraje, por lo que éste se lleva a cabo aplicando algunas leyes tributarias y legales, a continuación mencionamos algunas de ellas:

Ley a la Transferencia de Bienes Muebles y Prestación de Servicios (IVA),

contiene dos artículos que se aplican a las empresas de factoraje, los cuales son:

Artículo 46 literal f: serán exentos del Impuesto al Valor agregado (IVA) las operaciones de depósito, de otras formas de captación y de préstamos de dinero, en lo que se refiere al pago o devengo de intereses, realizadas por Bancos, Intermediarios Financieros no Bancarios o cualquier otra institución de carácter financiero que se encuentre bajo la supervisión de la Superintendencia

[7] Asociación Mexicana de Factoraje y Actividades Similares. "Importancia y beneficios del factoraje" [en línea] Disponible en: www.factoraje.com.mx, [Consulta: 21 de marzo de 2006]

del Sistema Financiero o registradas en el Banco Central de Reserva, empresas de arrendamiento financiero o de factoraje.

Deducción del crédito fiscal en operaciones gravadas, exentas y no sujetas:
Art.- 66. Si las operaciones realizadas en un periodo tributario son en parte gravadas, en parte exentas o en parte no sujetas; el crédito fiscal a deducirse del débito fiscal, se establecerá con base a un factor que se determinará dividiendo las operaciones gravadas realizadas en el período tributario entre la sumatoria de las operaciones gravadas, exentas y las no sujetas realizadas en dicho período, debiendo deducirse únicamente la proporción resultante de aplicar dicho factor al crédito fiscal del período tributario. En los períodos tributarios siguientes la proporción del crédito fiscal se determinará aplicando el procedimiento anterior sobre la base de las operaciones acumuladas desde el primer período en que se aplicó la proporcionalidad, aún cuando sólo tuviere operaciones gravadas, y hasta el término del ejercicio comercial.

Cuando esta norma se haya aplicado durante un ejercicio comercial, en el primer mes del ejercicio comercial siguiente, se deberá hacer un recálculo de la proporcionalidad con los valores acumulativos de las operaciones gravadas, exentas y no sujetas realizadas en el ejercicio comercial anterior, y se redistribuirá el crédito fiscal.

Si el crédito fiscal que debió deducirse resulta ser superior al efectivamente deducido, la diferencia se sumará al crédito fiscal correspondiente al primer período tributario del ejercicio comercial siguiente y si resultare inferior, se restará del crédito fiscal de ese período. El contribuyente deberá conservar durante el plazo que establece el Código Tributario, los registros que sirvieron de base para realizar el recálculo de la proporcionalidad, los cuales deberán exhibirse o presentarse a la Dirección General de Impuestos Internos cuando esta lo requiera.

Si no existen créditos fiscales atribuibles a las operaciones no sujetas al pago del impuesto y éstas provienen de actividades no habituales del contribuyente, no se incluirá tales operaciones en el cálculo de la proporcionalidad. Lo anterior

sin perjuicio del cumplimiento de otras obligaciones tributarias que esta ley o el Código Tributario establezcan respecto de las operaciones no sujetas.

Se consideran operaciones no sujetas al pago del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, aquellas que, no estando expresamente previstas en la ley como exenciones, no se enmarcan dentro de los hechos generadores establecidos en esta ley, así como aquellas que dicha ley les atribuya expresamente el carácter de no sujetas.

Si la empresa pertenece al conglomerado financiero, la rige la Superintendencia del Sistema financiero y deberá aplicar además la ley de la Superintendencia del Sistema Financiero, Ley de Bancos, Ley de Lavado de dinero y otros Activos; además de cumplir con todos los demás aspectos legales de cualquier otra empresa.

Ley de Bancos

En el Artículo 24 referente a Subsidiarias e Inversiones conjuntas establece que los bancos, las subsidiarias y las otras sociedades en las que un banco fuere accionista, de acuerdo a lo establecido en este articulo, estarán bajo la vigilancia y fiscalización de la Superintendencia. Se exceptúan de esta disposición aquellas sociedades que de acuerdo al Art. 3 de la ley Orgánica de la Superintendencia de Valores, le corresponda ser supervisadas por dicha superintendencia. Asimismo les serán aplicables en lo pertinente, las disposiciones a que se refieren los artículos 41, 42, 197 y 203 de la presente ley. La aplicación de estas disposiciones se hará con base a su propio fondo patrimonial. También se les aplicaran las referidas a la constitución de provisiones o reservas de saneamiento, las relacionadas con los encajes sobre obligaciones y otras disposiciones de la Ley que les sean aplicables.

Ley contra el Lavado de Dinero y de Activos

De acuerdo a esta ley, las instituciones están obligadas a informar por escrito o cualquier medio electrónico en el plazo de tres días hábiles a la Unidad de Investigación Financiera, de cualquier operación o transacción múltiple realizada por cada usuario que en un mismo día o en plazo de un mes, exceda de los quinientos mil colones o su equivalente en moneda extranjera, de acuerdo a las fluctuaciones de la moneda nacional siempre y cuando hubiere los suficientes elementos de juicio, por considerarse irregulares o cuando lo requiera la Unidad de Investigación Financiera.

Y de igual manera todos aquellos artículos que básicamente sean aplicables a las entidades relacionadas por la Ley de Bancos.

Código de Comercio

Los artículos relacionados en este código con las empresas de factoraje y su operatividad se detallan a continuación:

Artículo 3 establece que son actos de comercio los siguientes:

- Los que tengan por objeto la organización, transformación o disolución de empresas comerciales o industriales y los actos realizados en masa por estas misma empresas.
- Los actos que recaigan sobre cosas mercantiles.

Además de los indicados, se consideran actos de comercio los que sean análogos a los anteriores.

El artículo 5 define que son cosas mercantiles, las que se definen a continuación:

- Las empresas de carácter lucrativo y sus elementos esenciales.
- Los distintivos mercantiles y las patentes
- Los títulos valores

Articulo 6: solamente pueden ejercer el pequeño comercio y las pequeñas industrias los salvadoreños por nacimiento y los centroamericanos naturales quines tendrán derecho a la protecciones y asistencia técnica del estado, en las condiciones que establezca una ley especial.

“Los que contravengan lo dispuesto en el inciso anterior quedaran sujetos a las sanciones que la ley especial indique, y en su caso, sus establecimientos serán cerrados siguiendo el procedimiento establecido en la misma.”

La ley especial fijara el límite por bajo del cual se considerará a una empresa como pequeño comerciante o pequeña industria.

Artículo 7: .Son capaces para ejercer el comercio:

- Las personas naturales que, según el Código Civil son capaces para obligarse.
- Los menores que teniendo dieciocho años cumplidos hayan sido habilitados de edad.
- Los mayores de dieciocho años que obtengan autorización de sus representantes legales para comerciar, la cual deberá constar en escritura pública.
- Los mayores de dieciocho años que obtengan autorización judicial.

Estas autorizaciones son irrevocables y deben ser inscritas en el Registro de Comercio.

Articulo 17: Son comerciantes sociales todas las sociedades independientemente de los fines que persiguen.

Sociedad es el ente jurídico resultante de un contrato solemne, celebrado entre dos o más personas, que estipulan poner en común, bienes o industria, con la finalidad de repartir entre sí, los beneficios que provengan de los negocios a que van a dedicarse.

No son sociedades las formas de asociación que tengan finalidades transitorias, es decir, limitadas a un solo acto o a un corto número de ellos; las que requieran como condición de su existencia, las relaciones de parentesco entre

sus miembros, como sería la llamada sociedad conyugal; las que exijan para gozar de personalidad jurídica de un decreto o acuerdo de autoridad pública o de cualquier acto distinto del contrato social y de su inscripción; y en general, todas aquellas que no queden estrictamente comprendidas en las condiciones señaladas en los tres incisos anteriores a las formas de asociación a que se refiere este inciso, no les serán aplicables las disposiciones de este código.

Artículo 362: El estado ejercerá su vigilancia sobre las sociedades y las actividades mercantiles que este código, señala mediante las oficinas siguientes:

- La Superintendencia del Sistema Financiero, que vigilará a las sociedades que se dedican a operaciones bancarias, financieras, de seguros y de ahorro.
- La Superintendencia de Valores.
- La Superintendencia de Pensiones.
- La Superintendencia de Obligaciones Mercantiles

Las mencionadas oficinas se rigen por sus leyes especiales.

Articulo 553: La empresa mercantil está constituida por un conjunto coordinado de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, con objeto de ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios.

A.6 Características de las empresas de Factoraje

A.6.1 Representan una fuente de financiamiento de corto plazo a través de la cesión de las cuentas por cobrar de las empresas, es decir, que proveen financiamiento de una forma rápida y oportuna debido a que intercambian documentos por efectivo.

A.6.2 Administran la gestión de cobranza: Son los que se encargan de realizar la labor de cobro con el objetivo de maximizar el tiempo.

A.6.3 Aumentan la rentabilidad de la empresa: El cliente puede estar en una excelente situación financiera pero necesita para efectos de oportunidad, hacer un buen negocio y rápido. La razón del tiempo es muy importante y en finanzas, el tiempo se traduce en un costo.

A.6.4 Flexibilidad en los servicios: Debido a sus beneficios, los cuales se muestran acorde a las necesidades de las empresas y con el fin de brindar el poder de decisión a los usuarios de esta herramienta.

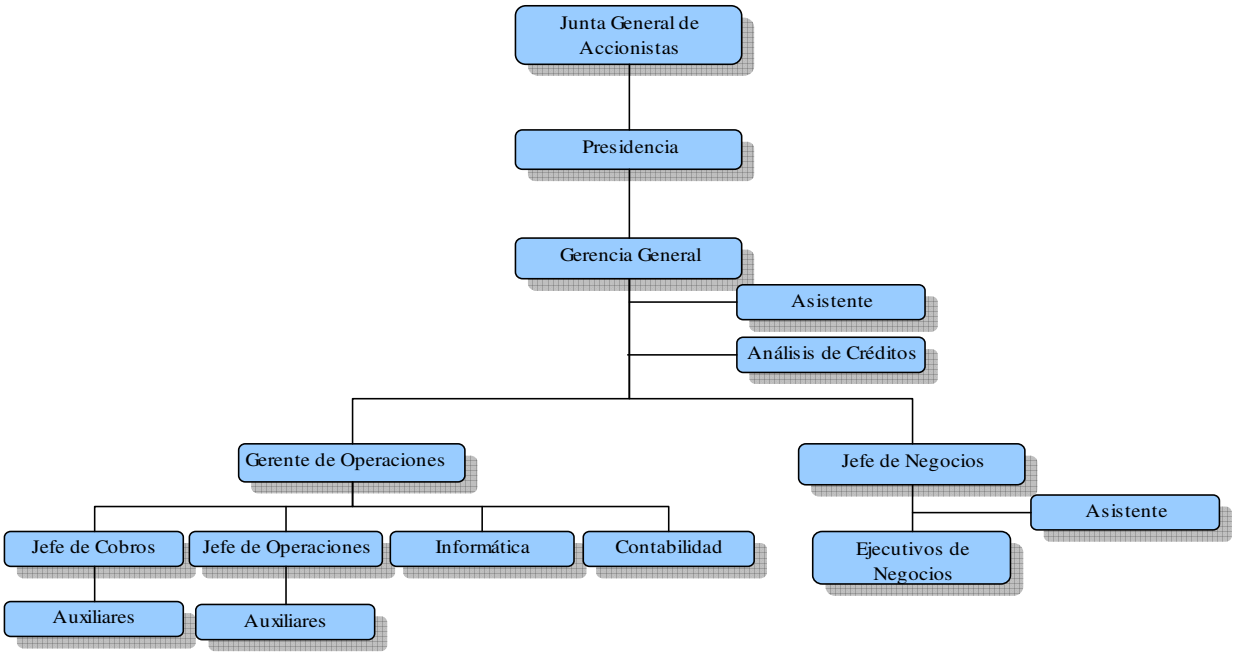
A.6.5 El usuario de factoraje asume el monto financiado en caso de que el deudor no pagase en el plazo estipulado.

A.6.6 Amplía la posibilidad de atención a nuevos sectores y mercados geográficos.

A.6.7 Fortalece vínculos entre la empresa y sus clientes.

A.6.8 Permite a la empresa dedicarse al desarrollo de su negocio.[8]

A.7 Estructura organizativa de una empresa de factoraje[9]:



[8] Kattya Sedó, "Una inyección altenativa de liquidez" [en línea]. Disponible en: http://www.elobservadoreconomico.com/archivo/125/dinero.htm, [Consulta: 21 de marzo 2006]

[9] Aporte de equipo de trabajo de graduación.

B. Generalidades del municipio de San Salvador

B.1 Definición de Municipio:

Es el conjunto de habitantes de un mismo término jurisdiccional, regido por un ayuntamiento[10].

B.2 Antecedentes Históricos del municipio de San Salvador

San Salvador fue fundada como villa el 1 de Abril de 1525, luego que el capitán Gonzalo de Alvarado en cumplimiento de las órdenes de su hermano Pedro, fundara una colonia de Españoles denominada "Villa de San Salvador", ubicada en las cercanías de la ciudad Pipil. Su primer alcalde fue Diego de Holguín, según consta en libros históricos, Don Pedro de Alvarado se presentó al cabildo de Guatemala, el 6 de Mayo de 1525 a pedir se nombrara regidor a Francisco Arévalo, en sustitución del Capitán Holguín, el cual se fue a vivir en la Villa de San Salvador, como su alcalde.

Entre los fundadores de esta primera villa de San Salvador se conocen algunos nombres como: Gonzalo de Alvarado, Francisco Díaz Peñacorba, Diego de Holguín, Alonso Oliveros, Alonso Orduña y Fernando Pizarro.

En junio de 1526 los indómitos pipiles incendiaron la colonia y fue despoblada por los castellanos. Don Jorge de Alvarado, quien ejercía en Guatemala las funciones de teniente, gobernador y capitán general, envió una segunda expedición colonizadora a Cuscatlàn.

Esta Expedición estaba a las ordenes del capitán Diego de Alvarado, quien fundó por segunda vez la "Villa de San Salvador" en esta oportunidad en la Bermuda el 1 de Abril de 1528, cerca y al sudoeste de Suchitoto.

[10] Diccionario de la Real Academia Española, Op Cit Pag. 1555

Título de Ciudad

El 27 de Septiembre de 1546 fue extendida la cédula real, que otorgo el Titulo de Ciudad a la Villa de San Salvador en la ciudad de Guadalajara, cuyas gestiones se le otorgan a Don Alonso de Oliveros, quien como procurador llegó ante la corte de España para gestionar el "Título de Ciudad".

San Salvador fue una de las primeras ciudades de la Real Audiencia de Guatemala; y de América y en el año que se denominó ciudad, solo existían con él titulo de Santiago de la provincia de Guatemala; Puerto Trujillo y Gracias a Dios, en Honduras; Granada y León en Nicaragua.

En 1786, se creó la intendencia de San Salvador, dividida en quince distritos, siempre dependiente de las autoridades del Reino de Guatemala. Su área fue la misma que la de alcaldía mayor. San Salvador fue capital de la Federación Centroamericana de 1834 a 1839.

B.3 Área Geográfica

El Municipio de San Salvador pertenece al Departamento de San Salvador y se encuentra situado a una altura de 658 metros sobre el nivel del mar, su extensión territorial es de 72.27 Kilómetros cuadrados, su densidad poblacional es de aproximadamente 2,067 habitantes por kilómetro cuadrado.

El municipio de San Salvador, está limitado al norte por Cuscatancingo, Mexicanos y Nejapa, al este por Soyapango, Ciudad Delgado y San Marcos, al sur por Panchimalco y San Marcos, y al oeste por Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla, está dividido por ocho cantones y 37 caseríos. La población es de 500,000 habitantes aproximadamente.[11]

[11] Alcaldía Municipal de San Salvador, " Historia Ciudad de San Salvador" [en línea]. Disponible en: http://www.amss.gob.sv/pages/ciudad/historia.htm
[Consulta: 21 marzo de 2006]

B.4 Importancia Social, económica y política

En el municipio de San Salvador, las empresas de comercio y de servicios, juegan un papel relevante dentro de la economía nacional, esto principalmente en función de la generación de empleo; lo cual trae como consecuencia una generación de ingresos permanentes para un considerable sector de la población salvadoreña, convirtiéndose en consumidor de bienes y proveedor directo de productos y servicios, logrando de esta manera que se dinamice la economía del país; además considerando el municipio poseedor del sector empresarial el cual es uno de los que paga la mayor parte de impuesto en concepto de IVA, Renta y tros al estado, y estos son los que constituyen el gasto publico del país, por lo tanto, provee de mayores beneficios a la familias Salvadoreñas.

Social: La zona urbana del municipio cuenta con 1 alcaldía, 5 hospitales de tercer nivel, 7 unidades de salud, 95 escuelas parvularias, 168 de educación básica, 16 de educación media, 18 institutos, 26 centros rurales, 747 instituciones de educación pública y privada,10 universidades , 404 iglesias evangélicas y católicas, 65 cruz rojas, 15 cines, ocho casas de cultura , 6 parques, 2 cerros (San Jacinto y Boquerón), 2 estadios, parque zoológico y 3 museos uno antropológico, uno de arte y un infantil, bibliotecas. Entre los servicios básicos tenemos, agua, luz, aguas negras, teléfono, internet, correo, policía, migración, juzgado de paz, aduana, agencias del sector agrícola.

Económica: En el entorno económico la participación de las empresas ubicadas en el municipio de San Salvador ha influido notablemente sobre el comportamiento de las variables macroeconómicas como: el Producto Interno Bruto, la inflación y la balanza comercial, ya que cada una de estas variables constituyen elementos importantes a nuestra economía.

Como fuentes de trabajo existen la fabricación de productos alimenticios, bebidas gaseosas y refrigeración, tejidos, prendas de vestir, artículos de cuero, muebles de madera y metal, colchones, jabón, productos químicos-

farmacéuticos, artículos de hule, productos de asbesto, cemento, acumuladores de batería para automotores, aparatos electrodomésticos, corcholatas, productos de aluminio, platería y joyería, instrumentos de cuerda, rótulos, anuncios, aceite vegetal, montaje de aparatos electrodomésticos, entre otros. En el sector comercial y de servicios local existen hoteles, restaurantes, centros nocturnos, almacenes, farmacias, bazares, bancos, mercados, supermercados, ciber cafés, centros de telefonía fija o cable y atención telefónica, asociaciones de ahorro y crédito entre otros.

La economía nacional es un aspecto importante para las condiciones de vida de los salvadoreños, y es precisamente uno de los aspectos a los que mas contribuye el sector servicio del municipio en el país, incluyendo también a las empresas que se dedican al factoraje como parte integrante de la economía nacional, contribuyen a incrementar el bienestar económico del país, es importante mencionar que el municipio como tal es considerado como una de las ciudades mas modernas de Latinoamérica.

Político: Dentro del ámbito político, podemos mencionar el aporte o incidencia que tienen las empresas ubicadas en el municipio de San Salvador con relación al comercio con otros países, ya que sus opiniones son tomadas en cuenta por el gobierno para tomar este tipo de decisiones; al llegar a centrarse las relaciones comerciales con otros países el beneficio (de existir alguno) puede ser aprovechado no solo por las grandes empresas si no también por las medianas y microempresas, sobre todo que algunas de las leyes mas relevantes en El Salvador son dictaminadas en este municipio, ya que es sede de las sedes mas importantes de las instituciones legales como (Ministerio de Seguridad Publica, corte Suprema de Justicia, Ministerio de Hacienda, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, etc)[12]

[12] Urb-Al, Oficina de Cooperación, "Importancia económica, social y política de S.S." [en línea]. Disponible en: http://www.urbalvictoria.gob.mx/sansalvador/sannacional.htm [Consulta: 21 marzo de 2006]

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO SOBRE: MANUAL, PROCEDIMIENTOS, CONTROL INTERNO, CUENTAS POR COBRAR Y FACTORAJE.

A. MANUAL

A.1 Definiciones

Un manual es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas y/o procedimientos de una organización que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

Los manuales de procedimientos contienen información sobre el conjunto de operaciones o de etapas que en forma cronológica se establecen para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo. Se les conoce también con el nombre de manuales de operación, de prácticas estándar, de introducción sobre el trabajo, de trámites y métodos de trabajo.

El manual de procedimientos es un instrumento de información en el que se consignan en forma metódica, las operaciones que deben seguirse para realización de las funciones de una o varias entidades.

El manual de procedimientos es útil porque permite conocer el funcionamiento interno de las dependencias en lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.[1]

El manual de procedimientos describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.[2]

---

[1] Quiroga Leas, Gustavo "Organización y métodos en la administración pública", Segunda Edición, México, Edit. Trillas, año¨: 1988 ISBN:968-24-2827-0

[2] Rusenas, Rubén Oscar, "Manual de Control Interno", Primera Edición, Argentina, Editorial Machi, año: 1999,

A.2 Objetivos

El objetivo fundamental de los manuales es explicar en términos accesibles el porqué de las decisiones gubernamentales, ministeriales o departamentales y el como se deben aplicar en la practica.

Los manuales permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la entidad.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa, para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de medidas de modernización administrativa.
- Facilitar el reclutamiento y selección del personal.
- Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, que facilite su incorporación a las distintas unidades, entre otros.

A.3 Características

Dentro de las características que poseen los manuales podemos mencionar las siguientes:

- Permite conocer el funcionamiento interno relacionado a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Auxilian en el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

ISBN: 950-537-448-8

- Intervienen en la consulta de todo el personal.
- Permiten establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Ayudan a determinar en forma mas sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitan las labores de auditoría y evaluación del control interno.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, entre otras.[3]

A.4 Clasificación

Para Quiroga Leas los manuales se pueden clasificar por su contenido, por su función específica o por su área de aplicación.

- Por su contenido pueden ser manuales de: Historia de la organización, políticas, procedimientos, contenido múltiple o de servicios al público.
- Por su función específica o área de actividad pueden ser manuales de: Ventas, producción, finanzas, personal, otras funciones y generales.
- Por su área de aplicación pueden ser manuales: Macroadministrativos, si se refieren al sector público en su conjunto. Microadministrativos, si contienen información de una sola entidad.

[3] Jose Palma, "Manual de procedimientos" [en línea], Disponible en: http://www.ilustrados.com/manuales3/trabajos.htm, [Consulta: 09 febrero 2006]

Rubén Oscar Rusenas en su libro Manual de Control interno, clasifica los manuales así:

- Manual de organización: Reúne los lineamientos generales del ente expresando los objetivos principales a seguir, definiendo los fines a alcanzar, detallando los medios y estableciendo las políticas a cumplir.

  En este manual se agrupan las funciones que han de cumplir los integrantes según la estructura organizativa que se adopte y se determina cual es la responsabilidad asignada o correspondiente a cada tarea. También quedan expresadas en él, las relaciones entre los distintos departamentos y sectores de la empresa, y en caso de conflicto actúan como medio de regulador o atenuantes de las diferencias, para que el motivo de conflicto se solucione sin alterar la estructura de la empresa. Dentro de este manual también encontramos los procedimientos, los sistemas, las normas y las instrucciones vigentes para el movimiento administrativo de la organización.

- Manual de funciones: Comprende una descripción detallada de las tareas que deben desarrollar los individuaos en los distintos sectores de la organización.

  Es absolutamente necesario que todas las funciones o tareas que se llevan a cabo en un sector o por un individuo queden expresas por escrito, ya que de esta manera en caso de conflicto, se puede saber con exactitud quien no cumplió con sus tareas o quien invadió obligaciones correspondiente a otro sector o persona, El manual de funciones debe expresar claramente y sin ambigüedad, a que unidad o individuo reporta la tarea que se esta describiendo , y en caso inverso quines son los subordinados de ese sector o individuo.

  Este manual contiene las funciones propias a realizar y cuales son las tareas a supervisar y cuales son las funciones de control que se deben llevar a cabo no podemos olvidar que toda función va acompañada de la correspondiente

responsabilidad, que también debe quedar inserta en el manual. Por último, y como síntesis, señalemos que el manual de funciones debe estar expresado por escrito y toda modificación que se produzca debe incorporarse de inmediato.

- Manual de procedimientos: Describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.
  Bajo este rótulo podemos incorporar al manual de sistemas administrativos las normas, las instrucciones, los memorandos, etc.

- Manual de autorizaciones: Fija los límites de actuación de las personas, expresado en valores monetarios o unidad de moneda.
  Este manual expresa los limites de autoridad de los individuos, detallando que le esta permitido aprobar y comenzar un gasto o compras o firmar un cheque o documentación comercial.[4]

A.5 Contenido

Miguel Duhalt Graus señala que en general el manual de procedimientos contiene tres secciones importantes:

A.5.1 Texto: En el se expresan por escrito la información o instrucciones que contiene el procedimiento. El texto describe el procedimiento, enumera las operaciones que lo integran en orden cronológico, precisa en que consiste cada operación y quien debe ejecutarla, cómo debe ejecutarla, cuándo, dónde y para que debe ejecutarse. Algunos manuales dividen el texto en capítulos o apartados, según el tema.

[4] "Manual de Control Interno" Op Cit, Pag. 42-44

A.5.2 Diagramas: Un diagrama administrativo es un modelo gráfico que representa en forma esquemática y simplificada algún fenómeno administrativo, ya sea de organización, de procedimiento, etc.

A.5.3 Formas: Es importante incluir en el manual de procedimientos las formas empleadas en las operaciones secuenciales del procedimiento que se describe. La forma impresa es un objeto sobre el cual se imprimen informes constantes y que cuenta con espacios para que se anote en ellos una información variable. [5]

A.5.4 Simbología utilizada en los diagramas de flujo.

Gustavo Quiroga Leas en su libro "Organización y métodos en la administración pública", establece que un diagrama de flujo representa en forma gráfica la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento y/o recorrido de las formas o los materiales. Muestran las unidades orgánicas (procedimiento general) o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) para cada operación descrita y pueden indicar, además, el equipo e instrumentos que se utilicen en cada caso.

Se admiten determinados símbolos que denotan un significado preciso y para cuya utilización se aplican determinadas reglas. Los símbolos que se utilizan generalmente en los diagramas de flujo son de dos tipos:

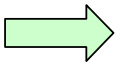
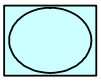
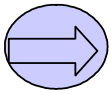
a) Símbolos abstractos: se trata en su mayoría de perfiles de figuras geométricas a los que se atribuye convencionalmente un significado, por ejemplo, algunas operaciones que ejecuta o experimenta una persona, una máquina, un material, un documento o dato.

   Se utiliza la simbología ASME (America Society of Mechanical Engineers) para representar flujos de materiales o personas y la simbología ANSI (American nacional Standard Institute) para representar flujos de información.

[5] "Organización y métodos en la administración pública", Op. Cit p. 227

b) Símbolos figurativos: se trata de fotografías, dibujos o caricaturas que representan alguna operación que ejecuta o experimenta una persona, máquina, un material o un documento o dato.

En la elaboración de los diagramas de flujo en el "Manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento del proceso de las cuentas por cobrar en el municipio de San Salvador" se ha aplicado la "Simbología ASME", en la cual se utilizan los siguientes símbolos:[6]

Símbolo	Representa
	Operación: Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento.
	Inspección: Indica que se verifica la calidad y/o cantidad de algo.
	Desplazamiento o transporte: Indica el movimiento de los empleados, material y equipo de un lugar a otro.
	Depósito provisional o espera: Indica demora en el desarrollo de los hechos.
	Almacenamiento permanente o destrucción de un documento: Indica el depósito de un documento o información de dentro de un archivo, o de un objeto cualquiera en un almacén, así como tambien indica el hecho de destruir un documento o copia de él.
	Origen de una forma o documento: Indica el hecho de formular una forma o producir un informe.
	Decisión o autorización de un documento: Representa el acto de tomar una decisión o bien el momento de efectuar una autorización.
	Entrevistas: Indica el desarrollo de una entrevista entre dos o mas personas.

[6] "Organización y métodos en la administración pública", Op. Cit Pag. 242

B. PROCEDIMIENTOS

B.1 Definición

Los procedimientos son una serie de labores concatenadas, que constituyen una sucesión cronológica y el modo de ejecutar un trabajo, encaminados al logro de un fin determinado.

Se dice que es una serie de labores concatenadas, porque son una variedad de diferentes operaciones que se enlazan entre sí sucesivamente hasta llegar al resultado deseado.

Es una sucesión cronológica. Porque se suceden o siguen una tras otra en tiempos subsecuentes y en orden lógico, dando respuesta a la pregunta ¿cuándo?

Y finalmente la manera de ejecutar un trabajo. Porque nos indica el ¿cómo?, el ¿quién? y el ¿donde? del trabajo.[7]

B.2 Objetivos

- Establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas, para evitar la realización de un trabajo repetitivo desde el comienzo hasta su finalización.
- Establecer el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.
- Determinar el orden en que deben realizarse un conjunto de actividades.[8]
- Simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria, con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades.
- Eliminar operaciones, combinándolas entre si o suprimiéndolas.
- Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia.
- Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para evitar tiempo.
- Eliminar las demoras con el fin de evitar tiempo.

---

[7] Gómez Ceja, Guillermo,"Planeación y organización de empresas", México, Octava edición, Mc Graw Hill, año 1995, ISBN: 970-10-0435-3

[8] García Martínez, Munch Galindo, "Fundamentos de administración", México, Quinta Edición, año: 2004, ISBN: 968-24-3941-8

- Centralizar las inspecciones conservando el control interno.
- Situar las inspecciones en el punto clave.
- Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para eliminar los "cuellos de botella".

B.3 Importancia

Se puede concebir a los procedimientos como los hábitos o costumbres de un organismo social. Estableciendo una analogía directa con los hábitos de una persona, se puede ver la importancia que estos tienen en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbre negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos contradictorios, etc., tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos.[9]

Los procedimientos son fundamentales para planear adecuadamente, dado que:

- Determinan el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y especificación.
- Delimitan responsabilidades, evitan duplicidades.
- Determinan como deben ejecutarse las actividades, y también cuando y quien debe realizarlas.
- Son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente[10].

[9] "Planeaciòn y organización de empresas", OP Cit Pag. 315
[10] "Fundamentos de Administración" Op Cit Pag. 100

B.4 Características

Los procedimientos son:

- Completos: Consideran elementos materiales y humanos, así como el objetivo deseado.
- Coherentes: Ya que sus pasos son sucesivos, complementarios y conllevan a un mismo objetivo.
- Estables: Firmeza del curso establecido, que no cambie a menudo, sino únicamente cuando surjan emergencias.
- Flexibles: Permiten resolver emergencias sin romper la estructura establecida y restablecen el procedimiento al cesar la emergencia.
- Continuados: Tienden a perpetuarse, una vez establecidos no se desvían de su curso y cuando hay modificaciones simplemente se agregan a los ya establecidos.

B.5 Lineamientos que se deben seguir para el estudio de procedimientos.

B.5.1 Seleccionar el trabajo o procedimiento que se va a estudiar.

B.5.2 Registrar todos los datos relativos a un procedimiento.

B.5.3 Examinar críticamente los datos de cada procedimiento, teniendo en cuenta las preguntas.

B.5.4 Desarrollar los procedimientos mas adecuados, según los objetivos y políticas de la Empresa de que se trate.

B.5.5 Adoptar el y/o los procedimientos propuestos.[11]

B.6 Etapas de los procedimientos.

Dentro de las etapas de los procedimientos se incluyen los siguientes:

B.6.1 Identificación de productos y/o servicios a alcanzar.

B.6.2 Determinación del objetivo del procedimiento.

B.6.3 Análisis e identificación de requisitos e información de entrada.

B.6.4 Levantamiento de información general y estructuración.

B.6.5 Determinación de etapas clave y niveles de decisión.

B.6.6 Análisis de delegación de facultades y desconcentración administrativa.[12]

[11]" Planeaciòn y organización de empresas" Op Cit Pag. 315

B.7 Adopción de un procedimiento propuesto.

Para obtener este punto es necesaria la aprobación de la dirección, y para solicitarla es necesario preparar un informe que contenga básicamente los siguientes puntos:

B.7.1 Costos relativos a cada procedimiento, tanto del actual como del propuesto. Medibles en tiempo y dinero a fin de demostrar su efectividad y los beneficios que se obtendrán con su implementación.

B.7.2 Costo de la implementación de un nuevo procedimiento.

Explicación cuantificable de lo que se invertirá para poder desarrollarlo o si es por cambio contra el que anteriormente se estaba realizando a fin de proporcionar mayor motivación y obtener el convencimiento de los directivos.

B.7.3 Decisiones ejecutivas necesarias para implantar el nuevo método.

Detallar punto por punto las instrucciones acerca del nuevo conjunto de procedimientos a seguir a fin de generar un alto grado de responsabilidad y formalidad de la propuesta. [13]

C. CONTROL INTERNO

C.1 Definición

C.1.1 El control Interno según Normas Internacionales de Auditoría es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del mando (gobierno corporativo), la administración y otro personal para proporcionar certeza razonable sobre el logro de objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimientos de las leyes y reglamentos aplicables.[14]

[12] Planeaciòn y organización de empresas" Op Cit Pag. 320

[13] "Planeación y organización de empresas", Op Cit Pag. 320

[14] Normas Internacionales de Auditoria, Séptima Edición, 2005

C.1.2 Un primer estudio conocido sobre el Control Interno fue publicado en Estados Unidos en 1949 bajo el título de Interno Control – Element of a Coordinated System and its importance to Management and the Independent Public Accountant. Por ende, la primera definición hecha por la profesión define el Control Interno de la siguiente manera:

El Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

C.1.3 Según el Informe Coso el control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a al consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control es un proceso, ya que constituye un medio para un fin y no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.[15]

[15] Comitee of Sponsoring Organizations of Treadway Comisions (COSO), "Control Interno Informe COSO", Traducido por: Mantilla, Samuel Alberto, Ecoe Editores, tercera edición, Colombia, año 2003, ISBN: 958-648-346-0

C.2 Objetivos

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores, el control interno puede ser definido como el plan de organización y el conjunto de planes métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios: Los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y economía.
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto legal: Este objetivo está relacionado con las medidas adoptadas por la administración para prevenir o detectar, operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad incluyendo los casos de despilfarro, irregularidades o uso ilegal.
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales: Los administradores gubernamentales, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, aseguran que el uso de los recursos públicos sea consistente con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos así como concordante con las normas relacionadas con la gestión gubernamental.
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad: Una información es válida porque se refiere a operaciones o actividades que ocurrieron y que tiene las condiciones necesarias para ser considerada como tal, una información confiable es aquella que merece la confianza de quien la utiliza.
- Promoción de la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, en la calidad en los servicios.[16]

[16] "Definición y Objetivos del Control Interno", [en línea], Disponible en: http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZFAuAAFMSmRLmys.php [Consulta: 18 de marzo 2006]

C.3 Características

Son características del control interno las siguientes:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad;
- Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad;
- La unidad de control interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad y proponer al Representante Legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo;
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos administrativos y financieros.[17]

C.4 Componentes

Esquema COSO de
Gestión de Riesgos Empresariales

Coso identifica ocho componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes.

[17] Art. 3, Ley 87 /93, "Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado", Congreso de Colombia, Fecha de vigencia: 29 de noviembre de 1993.

Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Los componentes son:

C.4.1 Ambiente Interno

El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza. Y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

C.4.2 Fijación de objetivos

Los objetivos deben existir antes de que la dirección pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución. La gestión de riesgos corporativos asegura que la dirección ha establecido un proceso para fijar objetivos y que los objetivos seleccionados apoyan la misión de la entidad y están en línea con ella, además de ser consecuentes con el riesgo aceptado.

C.4.3 Identificación de eventos

Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

C.4.4 Evaluación de riesgos

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base

para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuarán cambiando, se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

C.4.5 Respuesta al riesgo

La dirección selecciona las posibles respuestas: evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

C.4.6 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

C.4.7 Información y comunicación

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia respecto a que las responsabilidades de control deben tomarse

seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

C.4.8 Monitoreo

Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo que se esta moviendo constantemente hacia delante, es decir en tiempo real, evaluaciones separadas o combinación de las dos. El monitoreo hacia delante ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo hacia delante. Las deficiencias del control interno deberán reportarse a lo largo de la organización, informando a la alta gerencia y al consejo solamente los asuntos serios.

Existe sinergia e interrelación entre esos componentes, formando un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. Los sistemas de control interno están entrelazados con las actividades de operación de la entidad y existen por razones fundamentales de negocios. El control interno es mas efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Construir en los controles apoya la calidad y las iniciativas de empoderamiento, evita costos y permite respuestas rápidas a las condiciones cambiantes.[18]

[18] Comitee of Sponsoring Organizacións of Treadway Comision (Coso), "Gestión de riesgos corporativos ERM + COSO II" [en línea], Disponible en: http://www.coso.org/Publications/ERM/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf [Consulta: 04 mayo 2007]

C.5 Principios

Los trece principios del control interno combinados con los componentes son los siguientes:

Supervisión por parte de la administración y cultura de control

Principio 1:

La junta de directores debe tener la responsabilidad de aprobar y revisar periódicamente las estrategias generales de negocio y las políticas significantes, entender los principales riesgos en que incurre, establecer niveles aceptables para esos riesgos y asegurar que la administración principal da los pasos necesarios para identificar, medir, monitorear y controlar esos riesgos; aprobar la estructura organizacional; y asegurar que la administración está monitoreando la efectividad del sistema de control interno. La junta de directores es el responsable último por asegurar que se establece y mantiene un sistema adecuado y efectivo de controles internos.

Principio 2:

La administración principal debe tener la responsabilidad por implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta; desarrollar procesos que identifiquen, midan, monitoreen y controlen los riesgos en los cuales se incurre; mantener una estructura que de manera clara asigne responsabilidad, autoridad y relaciones de presentación de reportes, asegurar que de manera efectiva se lleven a cabo la responsabilidades delegadas; establecer políticas apropiadas de control interno y monitorear lo adecuado y la efectividad del sistema de control interno.

Principio 3:

La Junta de Directores y la administración principal son responsables por promover altos estándares éticos y de integridad. Y por establecer al interior de la organización una cultura que enfatice y demuestre a todos los niveles del personal la importancia de los controles internos. Todo el personal de una

organización requiere entender su rol en el proceso de los controles internos y estar plenamente comprometido en el proceso.

Reconocimiento y valoración de riesgos

Principio 4:

Un efectivo sistema de control interno requiere que los riesgos materiales que podrían afectar de manera adversa las metas estén siendo reconocidos y valorados de manera continua. Esta valoración debe cubrir todos los riesgos que enfrenta la organización consolidada. Los controles internos pueden requerir ser revisados para direccional de manera apropiada cualesquiera riesgos nuevos o controlados de manera previa.

Actividades de control y segregación de obligaciones

Principio 5:

Las actividades de control deber ser parte integral de las actividades diarias. Un efectivo sistema de control interno requiere que se establezca una estructura apropiada de control, con actividades d control definidas en cada nivel de negocios. Estas deben incluir: revisiones de alto nivel, control de actividad apropiados para los diferentes departamentos o divisiones; controles físicos; verificación del cumplimiento con los límites de exposición y seguimiento al no-cumplimiento, un sistema de aprobaciones y autorización y un sistema de verificación y conciliación.

Principio 6:

Un efectivo sistema de control interno requiere que exista una apropiada segregación de obligaciones y que el personal no tenga asignadas responsabilidades en conflicto. Las áreas de potenciales conflictos de interés deber ser identificadas, minimizadas y sujetas a monitoreo cuidadoso e independiente.

Información y comunicación

Principio 7:

Un efectivo sistema de control interno requiere que existan datos internos, adecuados y comprensivos, de carácter financiero, operacional y de cumplimiento, asi como información de mercados externos sobre los eventos y las condiciones que son relevantes para la toma de decisiones. La información debe ser confiable, oportuna, accesible y provista en un formato consistente.

Principio 8:

Un efectivo sistema de control interno requiere que estén en funcionamiento sistemas de información confiables que cubran todas las actividades significantes. Esos sistemas, incluyendo aquellos que mantienen y usan datos en un formato electrónico, tienen que ser seguros, monitoreados de manera independiente y soportados por acuerdos de contingencia que sean adecuados.

Principio 9:

Un efectivo sistema de control interno requiere efectivos canales de comunicación que estén en funcionamiento para asegurar que todo el personal entiende plenamente y se adhiere a las políticas y a los procedimientos que afectan sus obligaciones y responsabilidades y que se adquiere del personal apropiado toda la otra información relevante.

Actividades de monitoreo y corrección de deficiencias

Principio 10:

La efectividad general de los controles internos debe ser monitoreada sobre una base ongoing. El monitoreo de los riesgos clave debe ser parte de las actividades diarias, lo mismo que evaluaciones periodicas por parte de las lineas de negocio y de la auditoria interna.

Principio 11:

Debe existir una auditoria interna, efectiva y comprensiva, del sistema de control interno, llevada a cabo por personal operacionalmente independiente, apropiadamente entrenado, y competente. La función de auditoría interna, como parte del monitoreo del sistema de controles internos, debe reportar

directamente a la junta de directores o a su comité de auditoría, y a la administración principal.

Principio 12:

Las deficiencias de control interno, ya sean identificadas por las lineas de negocio, de auditoria interna y otro personal de control, deben ser reportadas de una manera oportuna al nivel administrativo apropiado y direccionadas prontamente.

Evaluación de los sistemas de control interno por las autoridades de supervisión.

Principio 13:

Los supervisores deben requerir que todas las organizaciones independientemente de su tamaño tengan un efectivo sistema de control interno que se consistente con la naturaleza, complejidad y riesgo inherente de sus actividades dentro y fuera del balance y que responda a los cambios en el entorno y las condiciones de la organización. En aquellos casos en los supervisores determinen que el sistema de control interno de la organización no es adecuado o efectivo para el perfil específico de riesgos de dicha organización, debe tomar la acción adecuada.[19]

C.6 Clasificación

- Controles preventivos: establecen las condiciones necesarias para que el error no se produzca. Como ejemplos de controles preventivos tenemos la segregación de funciones, la estandarización de procedimientos, las autorizaciones, los passwords, o los formularios prenumerados.
- Controles detectivos: Identifican el error pero no lo evitan, actuando como alarmas que permiten registrar el problema y sus causas. Sirven como verificación del funcionamiento de los procesos y de sus controles preventivos. Como ejemplos tenemos la validación de los datos de entrada, cuando se realiza con posterioridad al procesamiento de dichos datos, los

[19] Mantilla Blanco, Samuel Alberto, Cante Sandra Yolima, Auditoria de Control Interno, Colombia 2005 Ecoe Ediciones, Primera Edición, ISBN 958-648-387-8

totales de control, los controles cruzados, o los controles de supervisión, estos últimos se componen de cuatro tipos de controles:

1. Controles de aplicaciones
2. Controles de Tecnologías de la Información
3. Controles de usuario

- Controles correctivos: Permiten investigar y rectificar los errores y sus causas, están destinados a procurar que las acciones necesarias para su solventación sean tomadas. Como ejemplos tenemos los listados de errores, las evidencias de auditoria o las estadísticas de causas de errores. [20]

C.7 Escuelas de control interno

C.7.1 COSO

Comité of Sponsoring Organizations of de Treadway Comission "COSO", cuyas técnicas se han oficializado en varios países y específicamente en Colombia recomendada en el Pronunciamiento No.7 sobre Revisoría Fiscal del Consejo Técnico de la Contaduría y por la Superintendencia Bancaria en la Circular No. 52 de 1998 como material de divulgación y apoyo del ejercicio de la Revisoría Fiscal en Colombia, que al cambiarse el enfoque de organización y evaluación del control interno con las nuevas técnicas, se lograrán cambios en los entes económicos facilitadotes de minimizar los riesgos y una adecuada organización en la identificación de procesos y no simplemente de planes y procedimientos de la gerencia como tal, sino ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de un ente económico, por su grupo directivo y por todo el personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa, los siguientes objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones; suficiencia y confiabilidad de las informaciones financieras; y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.[21]

[20] Estupiñán Gaitan, Rodrigo, "Control Interno y Fraudes", Colombia, año: 2002, Ecoe Ediciones, Primera Edición, ISBN 958-648-296-0

[21] "Control Interno Informe COSO" Op Cit. Pag. 55

C.7.1 COCO

Este modelo fue dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control El consejo denominado The Criterio of Control Board emitio , el modelo común conocido como COCO.

El modelo busca proporcionar un entendimiento del control y dar respuesta a las siguientes tendencias:

- En el impacto de la tecnología y el recorte a las estructuras organizativas.
- En la creciente demanda de informar públicamente acerca de la eficacia del control.
- En el énfasis de las autoridades para establecer controles, como na forma de proteger los intereses de los accionistas.

En la estructura del modelo, los criterios son elementos básicos para entender y, en su caso, aplicar el sistema de control. Se requiere un adecuado análisis y comparación para interpretar los criterios en el contexto de una organización en particular, y para una evaluación efectiva de los controles implementados.

El modelo COCO es producto de una profunda revisión de Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el informe COSO y cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo mas sencillo y comprensible, ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el que se describe y define en forma casi idéntica a como lo hace el modelo COSO.

En cuanto a los principios, se mencionan el de la Integridad , que permite confiar en el juicio del auditor ; la Objetividad, dando muestras de un alto nivel profesional; la Confidencialidad, relacionada con respeto al valor y la propiedad de la información ; y la Competencia ,que se refiere al deber de aplicar el concomiendo, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoria interna.

C.7.3 CADBURY

Nace en Gran Bretaña, en 1991 se crea un comité denominado CADBURY, compuesto por el Consejo de Información Financiera, la Bolsa de Londres y la profesión contable, con el fin de estudiar los aspectos financieros y de control de las sociedades, con tres temas fundamentales: las funciones del consejo de administración de las entidades, el bajo nivel de confianza en la información financiera de las empresas, y la falta de capacidad de los auditores para ofrecer en sus informes la protección que requerían y esperaban los usuarios de dicha información.

En mayo de 1992 fue presentado el informe por el comité presidido por Sir Adrián Cadbury, el cual en esencia recomendaba el establecimiento de Comités de Auditoría, con el objetivo de incrementar la credibilidad de la información. Al informe Cadbury, continuaron otros dos documentos de naturaleza similar: el informe "GREENBURY" y el informe "HAMPELL" en 1998, refundiéndose posteriormente el contenido de los tres documentos. A partir de los códigos ingleses, casi todos los países han promovido la elaboración de sus propios códigos de buen gobierno de cumplimiento voluntario dirigidos fundamentalmente a las empresas cotizadas.

El Modelo Cadbury" del Reino Unido. Le da importancia al control de gestión financiera, Control Interno Contable, a partir de estándares internacionales.[22]

C.8 Ventajas y desventajas

C.8.1 Ventajas

- Ayuda a evitar o reducir fraudes.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.

[22] Instituto de Auditores Internos de Argentina, "Normaria, Boletín No. 11 de la Comisiòn de Normas y Asuntos Profesionales" Noviembre 2003, [en línea], Disponible en: http://www.iaia.org.ar/Normaria/Normaria11.pdf [Consulta: 18 de marzo 2006]
.

- Puede ayudar a una entidad a conseguir a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.
- El estudio es detallado de cada operación con lo que se obtiene un mejor conocimiento de la empresa.
- Ayuda a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando la pérdida de reputación y otras consecuencias.
- Se obliga al Contador Público a realizar un esfuerzo mental, que acostumbra al análisis y escrutinio de las situaciones establecidas, entre otras.

C.8.2 Desventajas

- No garantiza el cumplimiento de sus objetivos.
- Solo brinda seguridad razonable no absoluta a la administración y ala junta directiva.
- Se puede presentar error humano por malos entendidos, descuidos o fatiga.
- El diseño de un sistema de control interno puede reflejar estrechez de recursos y los beneficios de los controles se deben considerar con relación a sus costos.[23]

D. CUENTAS POR COBRAR

D.1 Definición

Registra los derechos por cobrar a favor de la empresa, en esta podemos incluir a los dadores, los clientes, y otros cargos entregados a ejecutivos y empleados de la empresa.

"Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de prestamos o cualquier otro concepto análogo".

[23] "Control Interno Informe COSO" Op Cit. Pag. 7

D.2 Clasificación

Las cuentas por cobrar para fines de valuación se clasifican en:

D.2.1 Buenas: son las cuentas no vencidas que seguramente serán pagadas a su vencimiento.

D.2.2. Dudosas: son las de deudores de créditos poco satisfactorio y las cuentas ya vencidas

D.2.3 Incobrables: son los que quedan pendientes después de haberse agotado los recursos ordinarios de cobro.

Estas cuentas , por lo general deben cancelarse con cargo a la reserva y no incluirse en las cuentas por cobrar.

Las cuenta por cobrar también pueden clasificarse de acuerdo al tiempo de recuperación de estas en corto plazo y largo plazo

A corto plazo: son clasificadas en el activo corriente y deben realizarse o cobrarse razonablemente en el plazo de un año o el ciclo normal de explotación de una empresa.

Largo plazo: Cuando el intervalo normal de cobro de las cuentas por cobrar es superior a un año.[24]

D.3 Aplicación contable

Esta cuenta registra los aumentos y disminuciones derivados de la venta de mercancía o la prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito, ya sean documentos (títulos de crédito) o no . Se refiere a aquellos que constituyen la actividad principal de la entidad, por ello se dice que esta cuenta representa el derecho de la entidad para exigir a sus clientes el pago de sus adeudo por la venta de mercancía o la prestación de servicios; es decir, representa un beneficio futuro fundadamente esperado y, por lo tanto es un activo.

[24] Romero López, Álvaro Javier, “Principios de Contabilidad”, México, segunda edición, Mc Graw Hill, año 2002, ISBN 970-10-3370-1

D.4 Financiamiento por medio de las cuentas por cobrar

El financiamiento por medio de las cuentas por cobrar implica la pignoración de los documentos de cobro o la venta de los mismos (factoraje). La pignoración de las cuentas por cobrar se caracteriza porque el prestamista no sólo tiene el derecho sobre las cuentas por cobrar, sino también un recurso hacia el prestatario. Si la persona o empresa que compró los bienes no paga, la empresa vendedora (el prestatario) deberá absorber la pérdida en lugar del prestamista. Por consiguiente el riesgo de incumplimiento sobre las cuentas por cobrar y la institución financiera que presta fondos basándose en la cesión de las cuentas por cobrar como garantía, por lo general, es un banco comercial o una compañía financiera industrial de gran tamaño.

La venta de las cuentas por cobrar, implica la compra de dichas cuentas por parte del prestamista, generalmente sin recurso hacia el prestatario, lo cual significa que si el comprador de los bienes no paga por ellos, el prestamista absorbe la pérdida. De acuerdo con las reglas de esta operación, por lo general, al comprador de los bienes se le notifica de las transferencias y de que debe hacer el pago en forma directa a la institución prestamista.

D.5 Registro contable de las Cuentas por Cobrar:

SE CARGA:	**SE ABONA:**
1. Del importe de su saldo deudor que representa el derecho de la entidad a exigir a sus clientes el pago por la venta de mercancías y la prestación de servicios a crédito.	1. Del importe de los pagos parciales o totales que a cuenta o liquidación de sus adeudos efectúen los clientes.
	2. Del importe de las devoluciones de mercancías(devoluciones sobre venta)
2. Del importe originalmente pactado con los clientes por las ventas de mercancías y a la prestación de servicios a crédito.	3. Del importe de las rebajas y bonificaciones sobre ventas concedidas a las clientes.
	4.Del importe de los descuentos sobre ventas concedidos a los clientes.
3. Del importe de los intereses normales y moratorios (mora: retardo en el pago)	5. Del importe de las cuentas canceladas que se consideren totalmente incobrables.

"Para registrar las cuentas por cobrar por la venta de una mercancía o servicio a crédito, se hace un cargo a Cliente y se abona a Ventas o Ingresos por Servicios,"[25]

[25] Guajardo Cantú, Gerardo, "Contabilidad Financiera", México, Cuarta Edición, Mc Graw Hill, año 2004,

D. 6 Creación de las Cuentas por cobrar

Normalmente las cuentas por cobrar se originan por la venta de los productos de la organización o por la venta de determinada clase de servicio, el establecimiento de las mismas esta enfocado hacia el elemento originador de la cuenta por cobrar y al correspondiente soporte del embarque del producto o la ejecución del servicio, es necesario asegurarse de que las cuentas por cobrar han sido debidamente registradas.

Ambos objetivos pueden ser satisfechos cuando la creación de la cuenta por cobrar esta ligada directamente a la contabilización de un inventario o con el registro de un servicio rendido, esta liga se debe establecer en un sentido específico de procedimiento.

Son aplicables a la creación de una cuenta por cobrar las siguientes consideraciones de control:

- Revisión Independiente y Aprobación del Crédito: Cuando se recibe un pedido se debe obtener la aprobación de crédito, esta aprobación puede ser proporcionada por un departamento o persona independiente dentro del marco de referencia establecido, se deberá tomar en cuenta para dicha aprobación las condiciones financieras del cliente de acuerdo al monto del crédito solicitado así como la experiencia que se tenga con el mismo en operaciones anteriores y su situación actual en cartera.
- Determinación de la Disponibilidad del Producto: Únicamente se deben facturar los productos que se tengan en existencia ya que puede ocurrir que no todos los que el cliente solicita se le puedan embarcar de inmediato, por lo que se deben de considerar como pendientes de envió para embarque en una fecha posterior.
- Autorización de Precios y Términos: Los precios y términos de la operación deber estar estandarizados para todos los clientes, en algunos casos puede haber excepciones dependiendo de los grupos de clientes y de los

ISBN: 970-10-4255-7

volúmenes que se puedan vender a ellos, para efectos de facturación los precios y términos aplicables deben ser proporcionados con base en políticas establecidas por la organización, cualquier modificación especial como por ejemplo precios especiales para ganar mercado a la competencia, deberá ser aprobada por personal debidamente autorizado.

- Papelería Multicopia para fines específicos: Las facturas deben contener el suficiente número de copias las cuales deben contener información idéntica para ser usadas con otros propósitos operacionales. De esta forma una copia puede servir para autorizar el embarque, otra para ser entregada al cliente, otra para la estadística de ventas, otra para la creación de la cuenta por cobrar, etc. así mismo se deben establecer controles que cubran el total de la facturación por un periodo de tiempo dado, usualmente es un día de actividades.

D.7 Administración de las cuentas por cobrar.

La administración de las cuentas por cobrar empieza desde la generación de la cuenta, pasa a su manejo y control propio y concluye en el momento de ser pagada o liquidada. Las principales consideraciones de control durante esta nueva fase son las siguientes:

- Control independiente de los registros de cuentas por cobrar: Los registros de cuentas por cobrar en algunos casos pueden ser manejados manualmente en organizaciones pequeñas ya que las organizaciones grades generalmente los manejan por sistemas computarizados, los principios fundamentales en todos los casos son que los registros sean manejados en forma independiente y no sujetos al alcance de terceras personas, específicamente por aquellos que tengan acceso a la caja o a los clientes mismos, deberán tenerse cuentas de control y si es posible cuentas de subcontrol que contengan las cuentas individuales perfectamente detalladas.
- Registro y Control: Cualquier cargo a bancos y otra cuenta miscelánea que tenga como origen una contrapartida de crédito a las cuentas por cobrar debe

registrarse diariamente con el fin de contar con la información actualizada que sirva de base para las necesidades operacionales, se debe tener también la certeza de que estas cuentas por cobrar están correctamente registradas mediante confrontaciones periódicas entre los registros auxiliares y las cuentas de mayor.

- Oportuno y Adecuado Sistema de Reporte: Adicionalmente del reporte diario de las cuentas por cobrar, se debe contar con un sistema de reporte periódico de saldos corrientes con un análisis detallado el cual mostrara la situación de los saldos como por ejemplo saldos vencidos y no liquidados vencido un mes, dos meses, tres meses etc. lo cual será una herramienta de control muy valiosa para la recuperación de cartera.
- Envío de estados de cuenta a clientes en forma directa e independiente: El envío debe ser directo sin que haya ninguna intermediación, para evitar alguna posible alteración, modificación o extravió por algún elemento de la organización, con este procedimiento se hace posible un chequeo cruzado de la información con el cliente y sirve también para aclarar las inconformidades en algunos saldos.[26]

E. FACTORAJE

E. 1 Antecedentes

El tema del origen del contrato de factoring sigue motivando encuentros y desencuentros; los historiadores han desarrollado varias teorías, todas ellas, quizá, con la única pretensión de aportar argumentos consistentes que den, en efecto, algunas luces sobre esta cuestión.

En opinión de Hillyer, una primera forma de factoring se advierte en la cultura neobabilónica de los Caldeos. Su nacimiento está ligado a la actividad desarrollada por el Shamgallu, agente comercial operante en Caldea hace 4000 años, que revestía la forma de un comisionista, es decir, una persona que por el

[26] Romero López, Álvaro Javier, "Contabilidad Intermedia", México, primera edición, Mc Graw Hill, año 1997, ISBN 968-26-0268-8

pago de una comisión garantizaba a su comitente el pago de los créditos. Rolin, por su parte, cree encontrar un embrión de la fórmula del factoring en las costumbres comerciales de los fenicios.

Para completar el abanico de teorías acerca del origen del factoring, debemos hacer mención a la que afirma que el antecedente más remoto de esta moderna institución contractual es la actividad de los commanditari italianos, que operaban como financiadores y aseguradores de las operaciones comerciales realizadas por los viajeros, tomando parte en las ganancias y en las pérdidas.

A pesar de todos esos intentos de encontrar la génesis de esta institución contractual en épocas lejanas, sin embargo, la mejor doctrina subraya que el origen del negocio jurídico, que más tarde conduciría al contrato de factoring, hay que buscarlo a finales del siglo XIV y comienzos del siglo siguiente en Inglaterra.

La doctrina jurídica y económica muestran consenso en que es Inglaterra, particularmente Londres, la cuna del contrato de factoring. Recuerda Rodgers que la «Blackwell Hall», dedicada a la industria de la lana allá por el año de 1397, es considerada generalmente como el lugar de nacimiento del factor comercial. Esta empresa recibía las mercaderías en consignación y las vendía a los comerciantes de la zona, con la particularidad que, en ocasiones, adelantaba a los fabricantes el precio de las mercaderías que le habían sido confiadas.

A inicios del siglo XVII, en el propio Londres, se establecieron numerosos factors, llegando algunos de ellos a especializarse en el comercio de algodón, por lo que se les bautizó como los cotton factors. Esta práctica pronto fomentó de manera considerable el comercio británico de exportación, desarrollando el concepto de las confirming houses, que, en representación de los compradores extranjeros, garantizaban su crédito y confirmaban los pedidos. Posteriormente, con la expansión, desarrollo y beneficios obtenidos con estas operaciones, los factors se permitieron financiar la producción de sus clientes, al hacer efectivo el

pago del precio de las mercaderías que debían exportarse algunas semanas después. En este momento, como podemos observar, la función comercial, propia de los factors en sus inicios, cambia, evoluciona hacia funciones de financiamiento empresarial.

Factoraje, como sinónimo de factoría o de la actividad desarrollada por el factor o como lugar donde éste realiza sus operaciones; affacturage, como traducción al francés del término factoring; facturación, atendiéndo a los documentos que se ceden en esta operación; factorización , que presenta la ventaja de su adaptación al español, pero parte del doble sentido del término factor; gestión de créditos etc.

A inicios del siglo XVII, en el propio Londres, se establecieron numerosos factors, llegando algunos de ellos a especializarse en el comercio de algodón, por lo que se les bautizó como los cotton factors. Esta práctica pronto fomentó de manera considerable el comercio británico de exportación, desarrollando el concepto de las confirming houses, que, en representación de los compradores extranjeros, garantizaban su crédito y confirmaban los pedidos. Posteriormente, con la expansión, desarrollo y beneficios obtenidos con estas operaciones, los factors se permitieron financiar la producción de sus clientes, al hacer efectivo el pago del precio de las mercaderías que debían exportarse algunas semanas después. En este momento, como podemos observar, la función comercial, propia de los factors en sus inicios, cambia, evoluciona hacia funciones de financiamiento empresarial.[27]

El Profesor Eizaguirre sitúa los orígenes de este contrato en la época de la colonización de norteamérica por el Reino Unido (Colonial Factoring), con los caracteres conceptuales del contrato de comisión. A mediados del pasado siglo, el comisionista cesa en su cometido específico de intermediario de ventas, para

[27] Dr. O'Brien, Juan Carlos, "Las cooperativas y el contrato de factoring" [en línea] Sv: Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas. Disponible en: http://www.neticoop.org.uy/article1852.html [Consulta: 09 febrero 2006]

dedicarse al cobro de facturas, por cuenta del comitente; en otra modalidad, anticipa dinero a cuenta del cobro en el momento de la entrega de la pertinente documentación.

Hacia los años sesenta del presente siglo se introduce en Europa, con una modalidad más moderna: la presentación por parte de la compañía de factoring de más servicios, como son: el estudio del mercado, contabilidad, información comercial, etc., etc.; en España se introdujeron, hacia los años setenta, concretamente en Cataluña, con la constitución de la Internacional Factor Española S.A., de la Transfactor S.A. y de la Heller Factorings Española S.A.[28]

En El Salvador, el Factoraje fue implementado, aproximadamente hasta en 1992, cuando unas de las primeras entidades dedicas al factoraje fueron FADESA y Factoraje Cuscatlan.

E.2 Definición

Es un mecanismo de financiamiento a corto plazo mediante el cual, una empresa comercial, industrial, de servicios o persona física con actividad empresarial, promueve su crecimiento a partir de la venta de sus cuentas por cobrar vigentes a una empresa de factoraje.

El factoraje se adapta a las necesidades particulares de cada cliente ofreciendo una amplia gama de servicios adicionales: administración de cartera, evaluación e investigación de clientes y gestión de cobranza entre otros.

El factoring es "un servicio especializado de crédito y cobranza que permite a la empresa mejorar su administración, sus recursos y su productividad, por medio de la recuperación de la cartera, la eliminación de riesgos en las ventas a crédito y la disposición de recursos en forma instantánea" [29]

[28] Chiluá Vincent, Eduardo y Beltrán Alandete, Teresa, "El contrato de factoring", [en línea], año: 1999 Disponible en: http://www.vlex.com/vid/248597 [Consulta: 19 de abril 2007]

[29] Herrera, Carlos, "Fuentes de Financiamiento", México, segunda edición, Edit. Sicco, año 1998, Edit. Sicco

El Factoraje es una operación de servicios cuya función principal es garantizar el pago de las cuentas por cobrar de otras empresas. Para esto el financista, o factor, mantiene un departamento de crédito que reúne referencias sobre clientes y, con base en estas y en su correspondiente y correcta evaluación, puede rechazar cierta clase de cuentas que considere riesgosas o por el contrario, aceptarlas directamente. El sistema factoring es continuo, es decir, a medida que aparecen nuevas facturas estas son compradas por el factor o financista, con base en un análisis previo del deudor. En tal caso, el valor se abona a la cuenta del girador mediante la venta de las cuentas por cobrar, de esta manera, la empresa que las vende, procura liberarse de los gastos de mantener un departamento de créditos y cobranzas. En este caso de que se haya convenido el derecho a rechazo, toda cuenta que el financista no este dispuesto a comprar, implicara un pedido rechazado, a menos que la empresa este dispuesta a asumir el riesgo por su propia cuenta; inversamente, cuando las ventas se pactan sin derecho a rechazo el financista o factor asume tanto el riesgo de perdida como todos los gastos inherentes a la cobranza.[30]

El Factoraje es una alternativa que permite disponer anticipadamente de las cuentas por cobrar. Mediante el contrato de factoraje, la empresa de factoraje financiero pacta con el cliente en adquirir derechos de crédito que éste tenga a su favor por un precio determinado.

Por medio de esta operación, la empresa de factoraje ofrece liquidez a sus clientes, es decir, la posibilidad de que dispongan de inmediato de efectivo para hacer frente a sus necesidades y obligaciones o bien realizar inversiones.

El factoring o factoraje es una alternativa de financiamiento que se orienta de preferencia a pequeñas y medianas empresas y consiste en un contrato mediante el cual una empresa traspasa el servicio de cobranza futura de los créditos y facturas existentes a su favor y a cambio obtiene de manera inmediata el dinero a que esas operaciones se refiere, aunque con un descuento.

[30] Avellaneda Ojeda, Carmenza, “Diccionario Bilingüe de Términos Financieros”, México, segunda edición, Edit. McGraw-Hill, año 1996, ISBN: 958-600-335-3

Por ejemplo, si la Empresa XYX ha hecho una venta y por ello tiene una factura para ser cancelada a 60 días por un valor de 1 millón de pesos, mediante el contrato respectivo se la entrega a la Empresa de Factoring o banco, la que le entrega de inmediato un monto de dinero equivalente al 90% de la factura. Cuando se cumpla el plazo de 60 días, la Empresa de Factoring o banco cobrará la factura original al cliente quien le pagará directamente y no a la Empresa XYX que le dio la factura, y obtendrá el monto total, por lo que la diferencia constituirá su ganancia.[31]

E. 3 Objetivos

- Mejorar la situación financiera.
- Aprovechar oportunidades, como descuentos por pronto pago.
- Optimizar la rotación de los activos y capital
- Proporcionar un financiamiento ágil de disponibilidad inmediata y equilibrado con relación al volumen de ventas de la organización cliente.
- Nivelar los flujos de efectivo y optimizar el manejo de la tesorería, especialmente cuando se tienen ventas estacionales.
- Reducir costos financieros y mejorar la productividad general de la empresa.
- Ofrecer soluciones dirigidas a la problemática financiera de las organizaciones, fundamentalmente en lo concerniente a la liquidez y capital de trabajo derivando beneficios financieros, administrativos, estratégicos y fiscales en su operación.

[31] Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, "Bancafácil, definiciones", [en línea], Disponible en: http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000063&idCategoria=9 [Consulta: 19 de abril 2007]

E.4 Clasificación

Se puede encontrar en la literatura, criterios para la clasificación del Factoring. Por la amplitud de las modalidades que abarca se escoge la definida por J. Fred Weston en Fundamentos de Administración Financiera y podemos encontrar la siguiente clasificacion:

- **Servicio completo, Sin Recurso:** Constituye el acuerdo más general, involucra, los servicios de financiamiento, asunción del riesgo donde el factor asume todo el riesgo de incobralidad de las Cuentas por Cobrar del cliente, salvo que esta sea motivada por deficiencias del producto o servicios entregados. En la práctica el factor no acepta las cuentas correspondientes a algunos deudores, específicamente de aquellos que tengan disputas comerciales con los clientes o con otros vendedores. Cuando esto ocurre la entidad se reserva el derecho de reasignar la cuenta al cliente o de solo aceptar aquellas cuentas de las que no exista ningún tipo de problema. Se le conoce también como Factoring Puro.

- **Factoring con Recurso:** Son convenios de servicio completo pero que no involucra la asunción del riesgo crediticio por parte de intermediarios financieros. El cliente mantiene el riesgo de incobrabilidad por lo que al vencimiento de las Cuentas por Cobrar debe devolver al factor el monto anticipado más los gastos e intereses acordados.
  La empresa cede cuentas por cobrar vigentes de sus compradores (facturas, quedan, letras de cambio), a la empresa de factoraje recibiendo anticipadamente recursos.

- **Factoring Nacional:** Cuando vendedor y comprador son residentes en un mismo país.

- **Factoring Internacional:** Oferta un número básico de servicios y provee una combinación particular de ellos que se ajustan a los requerimientos de cada

vendedor. En caso de exportaciones, el prestamista debe entrar en contacto con otros prestamistas localizados en el país del comprador de la mercancía, lo que permite que los estudios de créditos y cobre se hagan en forma compartida.

E.5 Ventajas

E.5.1Financieros:

- Proporciona liquidez en función de sus ventas.
- Nivela flujos de efectivo en caso de ventas estaciónales
- Permite una operación revolvente.
- Reduce el apalancamiento financiero
- Optimiza costos financieros

E.5.2 Económicos:

- Reduce el ciclo operativo de la empresa.
- Mejora la posición monetaria, no genera pasivos ni endeudamiento.
- Disminuye costos en áreas de crédito y cobranza.
- Cubre el riesgo de cuentas incobrables.
- Apoya la recuperación de su cartera y el pago puntual de sus clientes.

E.5.3 Administrativos:

- Mediante el respaldo de un equipo profesional y experto, hace eficiente la cobranza de sus cuentas.
- Informa periódica y continuamente las operaciones y cobranza.
- Evalúa la situación crediticia de sus clientes y prospectos.

E.5.4 Estratégicos:

- Amplía la posibilidad de atención a nuevos sectores y mercados geográficos.
- Fortalece vínculos entre su empresa y sus clientes
- Favorece la imagen institucional de la empresa.
- Permite a la empresa dedicarse al desarrollo de su negocio.[32]

E.6 Desventajas:

- Coste elevado. Concretamente el tipo de interés aplicado es mayor que el descuento comercial convencional.
- El factor puede no aceptar algunos de los documentos de su cliente.
- Quedan excluidas las operaciones relativas a productos perecederos y las de a largo plazo (más de 120 días).
- El cliente queda sujeto al criterio de la sociedad factor para evaluar el riesgo de los distintos compradores.
- El Factor sólo comprará las cuentas por cobrar que quiera, por lo que la selección dependerá de la calidad de las mismas, es decir, de su plazo, monto y posibilidad de recuperación.
- Una empresa que este en dificultades financieras temporales puede recibir muy poca ayuda.
- Las empresas que se dedican al Factoring son impersonales, por lo tanto no toleran que su cliente se deteriore por algún problema, porque es eliminada del mercado. [33]

[32] Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades Similares, A.C, "Beneficios del Factoraje", [en línea], Disponible en: http://www.factoraje.com.mx/factoraje/beneficios.asp?idioma= [Consulta: 30 de enero de 2006]

[33] La Enciclopedia Libre, "Contrato de Factoraje", [en línea], Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_Factoraje = [Consulta: 19 de abril de 2007]

E.7 Garantía documentaria

En el proceso de una operación de factoraje es de suma importancia la presentación de documentos con contenido crediticio, a continuación se mencionan algunos de ellos:

E.7.1 Pagaré:

Es un documento de obligación por un monto que ha de pagarse en un plazo estipulado, dicho documento representa la mayor responsabilidad de un deudor ante una operación crediticia.[34]

En el proceso de Factoraje del pagaré desempeña un papel trascendental, ya que es el documento que garantiza la recuperación del crédito, este documento debe contener las siguientes partes:

- Monto nominal de la operación en números y letras,
- Plazo de finalización de la operación,
- Tasa de interés ordinaria para la cual se está pactando la operación,
- Tasa de interés moratoria,
- Nombre del cliente (persona natural o jurídica)
- Número de NIT del cliente (persona natural o jurídica),
- Firma: si es persona jurídica firma el representante legal y estampa el sello de la sociedad, si dicho cliente es persona natural únicamente estampa la firma.

E.7.2 Cheque:

Es un mandato de pago, para cobrar una cantidad determinada de los fondos disponibles que posee quien lo expide en su cuenta corriente bancaria. Este documento es impreso en formularios bancarios y a quien lo emite se le conoce como librador, éste ordena a una entidad bancaria (librado) pagar una suma de dinero a un beneficiario.

[34] Real Academia Española, "Diccionario de la Lengua Española", Vigésima segunda Edición, España: Editorial Espasa Calpe, año: 2001, ISBN 84-239-6824-3

El librador da la orden en virtud de un contrato de cuenta corriente bancaria por el cual consigna cheques y dinero en el banco para disponer total o parcialmente de ellos, librando cheques (o según se convenga con el banco), con el fin de cumplir una obligación adquirida.[35]

El cheque en una operación de Factoraje se presenta como una garantía de pago en los siguientes casos:

- Cuando la forma de pago del deudor es abono directo a la cuenta del cliente.
- Cuando dentro las condiciones del contrato del cliente se establece que por cada desembolso deberá presentar un cheque de garantía por el monto nominal de la operación, el cual será post fechado.

E.7.3 Quédan:

Es un documento que respalda una operación crediticia de un documento fiscal, ya sea éste factura o comprobante de crédito fiscal, por la compra o venta de bienes y servicios, y con el cual el comprador se obliga a pagar al vendedor del bien.

Dentro de las cuentas por cobrar el Quédan es el documento generalmente aceptado para las operaciones de Factoraje, ya que con este documento hace constar el cliente que su servicio o producto fue recibido a satisfacción y mediante éste también se presenta inicialmente una probable fecha de pago.[36]

---

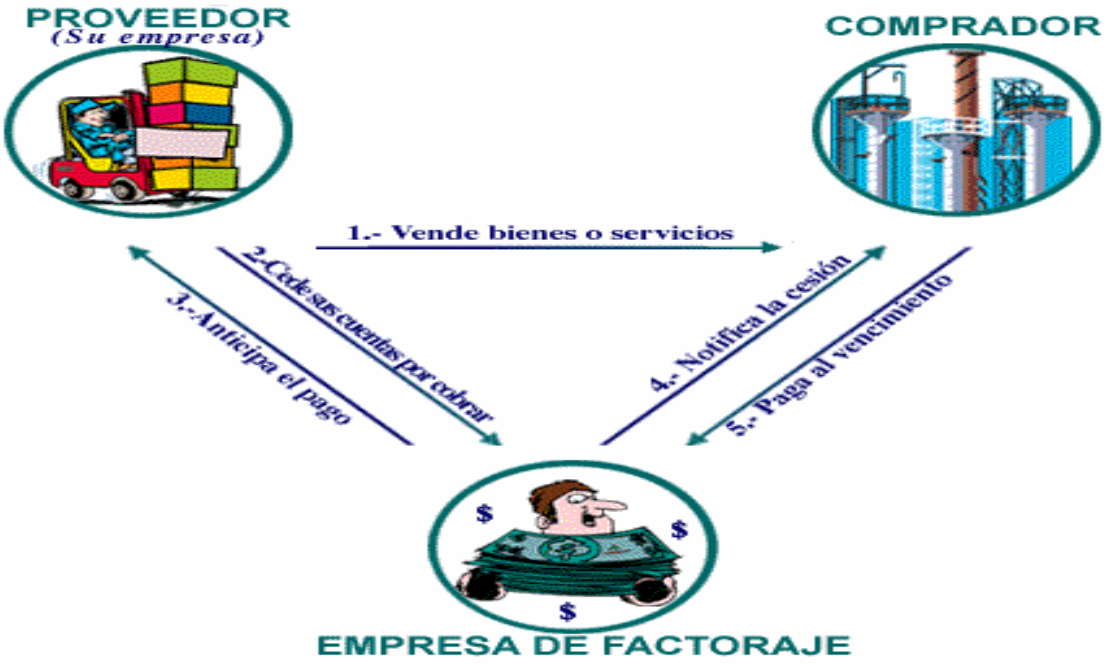
[35] Diccionario de la Lengua Española, Op. Cit P. 524

[36] Luzcando, Lizette, "Documentos comerciales" [en línea]
Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos11/docucom/docucom.shtml#Qd,
[Consulta: 21 de marzo de 2006]

E.8 Participantes

- **Proveedor (Su empresa):** Persona física o moral que contrata los servicios de una empresa de factoraje con el fin de cederle su cartera vigente.
- **Comprador:** Persona física o moral que adquiere y recibe el bien y/o servicio por parte de su empresa, obligándose a su pago de acuerdo a las condiciones pactadas.
- **Empresa de factoraje:** Intermediario financiero autorizado por las dependencias oficiales para prestar el servicio. [37]

Gráficamente:



[37] Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades Similares, A.C, "Participantes en las operaciones de Factoraje", [en línea], Disponible en: http://www.factoraje.com.mx/factoraje/participantes.asp?idioma= [Consulta: 30 de enero de 2006]

CAPITULO III

INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO, PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. GENERALIDADES

En este capitulo se presenta la Investigación de campo, la cual esta dirigida a las empresas dedicadas al factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador, con el propósito de determinar la necesidad de construir un manual de procedimientos de control interno, para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en la empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador.

Además, en todo el desarrollo del capitulo se explican los objetivos de la investigación general como específicos, la importancia de la investigación, la metodología de la investigación, la cual comprende las fuentes primarias y las fuentes secundarias que son utilizadas en el desarrollo del estudio.

Asimismo, comprende cómo se estableció el universo que se investiga, es importante mencionar, que debido al reducido número de empresas existentes dedicadas a esta actividad, no se procedió a desarrollar una fórmula para determinar la muestra, en su lugar el instrumento de investigación fue aplicado a cada una de la empresas ubicadas en el municipio de San Salvador dedicadas a esta actividad (factoraje).

Definiendo con lo anterior las técnicas, criterios, el diseño del cuestionario y la asesoría brindada entre otras cosas para la obtención fehaciente de la investigación.

B. OBJETIVOS

General

- Determinar a través de la investigación, la necesidad de construir un manual de procedimientos de control interno , para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador.

Específicos

- Determinar a través de la investigación la necesidad de aplicar un manual de procedimientos de control interno, para dar un adecuado cumplimiento al proceso de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje.
- Obtener la aceptación para la implementación del manual de procedimientos de control interno, que oriente a los empleados en cada una de las fases para mejorar los procesos de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje.
- Determinar la necesidad de agilizar los procedimientos por medio de la aplicación de un manual de procedimientos de control interno.

C. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÒN

Se entiende por metodología la utilización de un método específico por medio del cual se logran alcanzar las metas y los objetivos propuestos para la realización de un estudio específico.

El método de investigación debe ser objetivo y poseer bases científicas. En el presente estudio, se aplicarán procedimientos con el propósito de encontrar información científica y específica que permita dar la mejor solución al problema de la falta de un manual de procedimientos de control interno, para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador.

La investigación desarrollada en las empresas dedicadas al factoraje es un estudio descriptivo, ya que sirve para analizar, como es y como se manifiesta un fenómeno.

La presente investigación se ha realizado utilizando el método general (Hipotético deductivo). La esencia de este método reside en la posibilidad de anticipar los acontecimientos (aun aquellos más ocultos a la experiencia directa). Esta es la función de las hipótesis formalmente deducidas de un cuerpo teórico, que posteriormente se tratarán de confirmar o refutar con datos reales.

Cualquier otra modalidad de conocimiento no deja de ser una matización más o menos empirista. En esta investigación se aplicará este método a las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador.

C.1. IDENTIFICACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN

C.1.1 Fuentes Primarias

Es aquella que el investigador obtiene directamente mediante cuestionario, cédulas de entrevistas, guías de investigación, observación ordinaria y participantes.

La fuente primaria la constituye en este caso los jefes de área o altos mandos de las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador, ya que a través de estos se recopiló la información necesaria para realizar el estudio, el levantamiento de información se hizo a través de entrevistas.

Las entrevistas se desarrollaron basándose en un cuestionario que comprenden como primer punto la solicitud de colaboración, seguido de los datos de clasificación, como tercer punto las veintidós preguntas y finalmente los datos del encuestador y los datos del supervisor.

C.1.2 Fuentes secundarias

Es aquella información conformada por datos que existen sobre el tema y que es de valiosa contribución para la investigación, entre las cuales podemos enunciar:

- Libros y tesis relacionados con el tema de investigación.
- Revistas, folletos o boletines.
- Literatura en general que no se considere fuente directa o primaria, pero que influye de manera significativa en los procedimientos empleados para el desarrollo de nuestra investigación.
- Artículos publicados en Internet

C.2 ÁMBITO DE LA INVESTIGACION

Para elaborar un diagnóstico de las empresas de factoraje, se estudió todo el universo, dado que éste es finito; y el número de empresas dedicadas al factoraje en el municipio de San Salvador es de seis, un número relativamente pequeño.

Con el fin de llevar a cabo la investigación, se indagó sobre la existencia de este tipo de empresas en todo el municipio de San Salvador, los cuales se concentran en ciertas áreas del municipio. Estas se visitaron y se aplicó el instrumento de investigación a cada una de ellas.

C. 3 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO

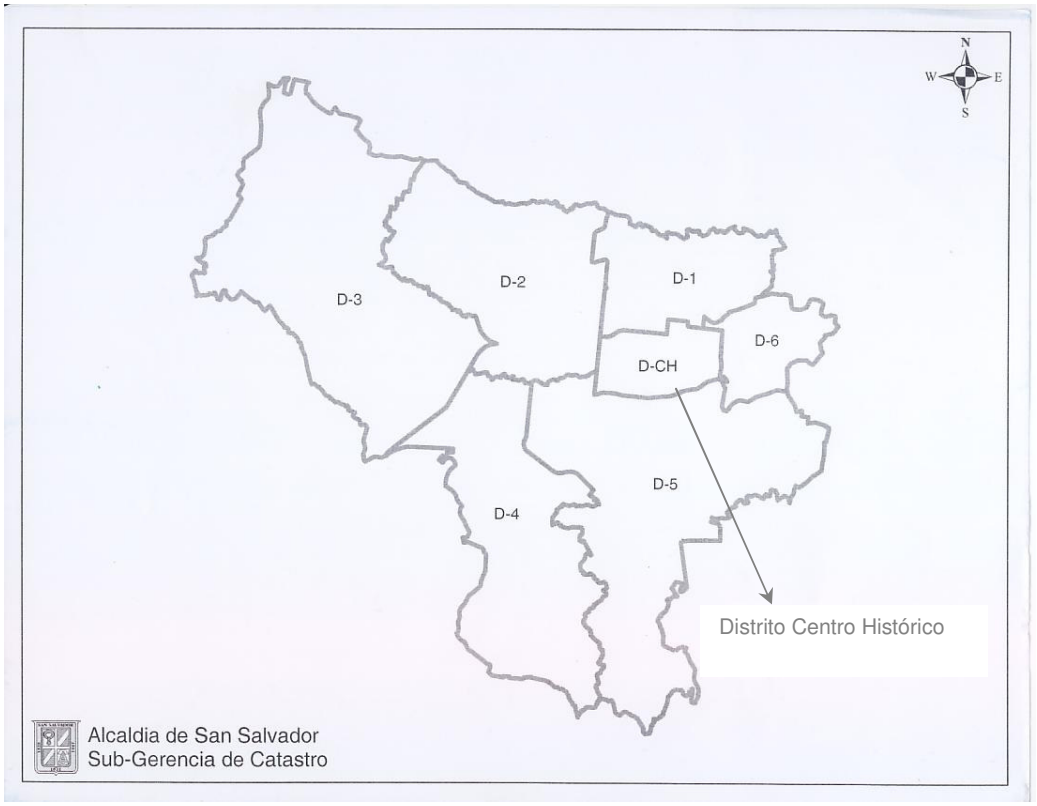
C.3.1 MARCO MUESTRAL

Para la presente investigación se observa que el universo o población es finita, porque se conoce con exactitud el número de empresas que se dedican al factoraje en el municipio de San Salvador, las cuales se detallan a continuación:

Distrito	EMPRESAS	DIRECCIÓN
CH	Inversiones Orión, S.A de C.V	1ra. Calle Pte # 320 Local 32
3	Pentágono, S.A de C.V	Ps Gral Escalón Centro Comercial Villas Españolas, locales 15 y 16
3	Factoraje Salvadoreño, S.A de C.V (FACTOSAL)	Entre Av. Olímpica y Av. Manuel Enrique Araujo, Edif. Bco Salvadoreño
2	BANCOFIT	41.Av. Sur y Av. Asociacion Scout y Prolong Clle Arce, # 136, Col. Flor Blanca
3	Intercorp, S.A de C.V	Av. La Capilla Pje 8 # 144, Col. Sn Benito
2	Scotia Facto Leasing, S.A de C.V	55 Av. Sur y Av. Olimpica # 2838

Fuente: Dirección General de Estadísticas y Censos (DYGESTYC)

C.3.2 DISTRIBUCION POR DISTRITO



C.4. DISEÑO DE HERRAMIENTAS DE INVESTIGACION

C.4.1 CUESTIONARIO ESTRUCTURADO

Para la realización de la investigación se elaboró un cuestionario que fue administrado a jefes de área (cobro, operaciones, negocios) el instrumento creado se estructuró así:

a) Solicitud de Colaboración.

Es una pequeña enunciación abierta diseñada para obtener de los encuestados la cooperación con relación a la entrevista de la manera más amable posible sin que la persona se sienta obligada a brindarla pero con la gentiliza de considerar hacerlo.

b) Datos de Clasificación

Tratan sobre las características del encuestado, estos datos los suministra directamente el sujeto encuestado.

c) Cuerpo del Cuestionario.

Constituyen la parte del cuestionario, la cual incluye preguntas cerradas y de opción múltiple, esta parte de la encuesta es donde se recaba la mayor parte de la información con el objetivo de alimentar la estructura de nuestra propuesta con la evidencia suficiente de que nuestra hipótesis tiene cierto grado de veracidad.

d) Datos de Identificación.

Estos datos se relacionan con el nombre del encuestador, lugar y fecha de la encuesta y se incluyen para generalizar la información personal de interés para el encuestado.

C.4.2 PRUEBA PILOTO

La prueba piloto es una investigación previa, exploratoria que sirve de parámetro par verificar que las preguntas realmente hayan sido enfocadas hacia los objetivos planteados.

El objetivo de la prueba piloto es asegurar que las preguntas sean claras y estén en orden sucesivo, limitar la extensión del cuestionario, conocer el tiempo en que se realiza la encuesta, investigar si las instrucciones dadas a los encuestados son precisas, y descubrir cualquier problema que pueda presentarse al editar, y tabular el cuestionario, que el encuestado informe sobre las dificultades detectadas.

Para realizar la prueba piloto se escogió dos de las seis empresas dedicadas al factoraje, que efectuaron el llenado del cuestinario, el contenido de la prueba piloto era de 36 preguntas, y como producto de las observaciones recibidas por parte del encuestado se omitieron catorce preguntas y otras se reestructuraron, esto incluyó el orden de las mismas.

C.4.3 ADMINISTRACION DEL CUESTIONARIO.

El cuestionario se administró a las seis empresas de factoraje del municipio de San Salvador, el cual fue realizado por el equipo de trabajo.

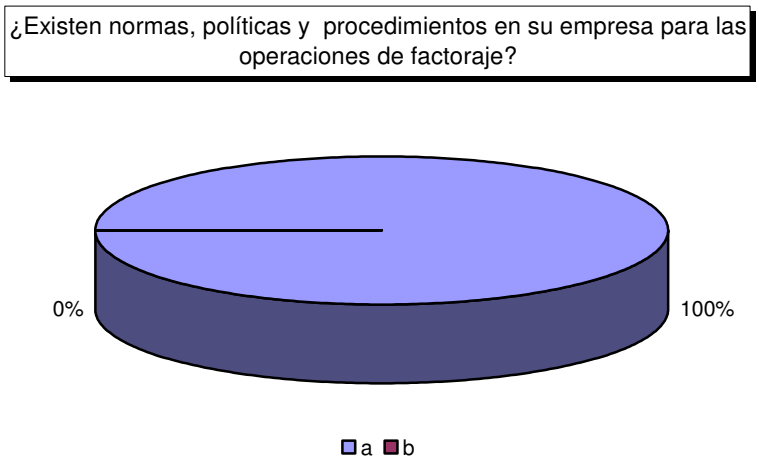
C.4.4 TABULACION Y ANALISIS DE DATOS

En esta fase de la investigación se efectuó el vaciado de datos recopilados en el cuestionario, relacionando los datos de clasificación con cada una de las preguntas, posteriormente determinamos los porcentajes de cada una de las alternativas que contenía el cuestionario logrando así obtener los resultados planteados en la investigación; utilizamos gráficos de pastel para visualizar los resultados de las encuestas para una mejor comprensión.

Pregunta # 1:

¿Existen normas, políticas y procedimientos en su empresa para las operaciones de factoraje?

Objetivo: Investigar la existencia de lineamientos en los procesos de Factoraje.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

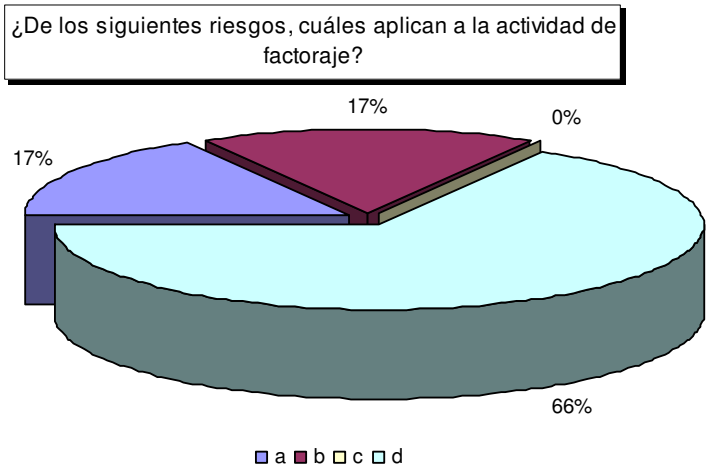
Interpretación:

Al preguntar si existen, normas, políticas y procedimientos para la operación del factoraje, el 100% de los encuestados manifestó que si, por lo tanto se concluye que sí existen lineamientos en estas empresas.

Pregunta # 2:

¿De los siguientes riesgos, cuáles aplican a la actividad de factoraje?

Objetivo: Identificar los riesgos a los que están expuestas las empresas de Factoraje.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Lavado de dinero			1	1	16.67%
b	Fraude			1	1	16.67%
c	Malversación de fondos				0	0.00%
d	Todas las anteriores	3		1	4	66.67%
	TOTAL	**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

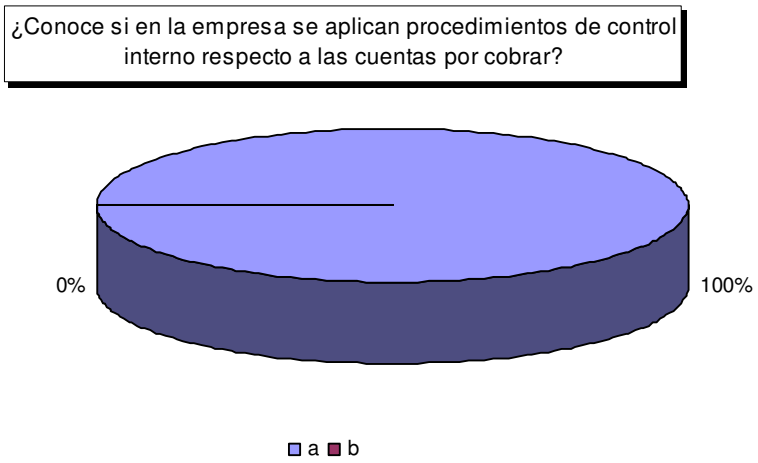
Interpretación:

Se puede identificar claramente a los riesgos que están expuestos las empresas de factoraje, ya que el 16.67% de los encuestados respondió que a los riesgos que están más expuestos es el lavado de dinero, el 16.67% respondió que al fraude y el 66.67% respondieron que a ambos.

Pregunta # 3:

¿Conoce si en la empresa se aplican procedimientos de control interno respecto a las cuentas por cobrar?

Objetivo: Determinar la existencia de controles en las cuentas por cobrar.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

Interpretación:

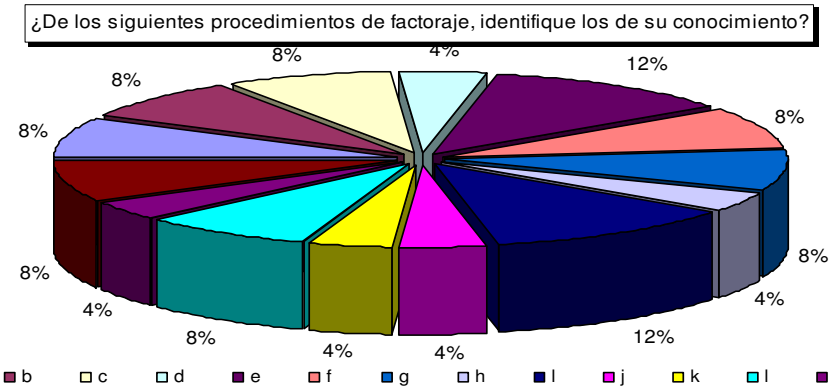
El 100% de los encuestados, sí tienen conocimientos de la aplicación de procedimientos de control interno en las empresas de factoraje.

.

Pregunta # 4:

¿De los siguientes procedimientos de factoraje, identifique los de su conocimiento?

Objetivo: Determinar el nivel conocimiento de la persona encuestada con relación al proceso de factoraje para obtener información suficiente que permita comparar los procedimientos aplicados por las diferentes empresas dedicadas a esta actividad.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operac	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Aplicación de desembolsos	2			2	8.00%
b	Liquidación de cesiones	1		1	2	8.00%
c	Contabilización	2			2	8.00%
d	Ruta de endosos	1			1	4.00%
e	Ampliación de plazo a cesiones	2		1	3	12.00%
f	Entrega y liquidación de cobranza en Custodia	2			2	8.00%
g	Liquidacion de diferencias en rutas de cobro	2			2	8.00%
h	Cobro de abonos directos a clientes	1			1	4.00%
I	Gestión de cheques no negociables	2		1	3	12.00%
j	Cobranza delegada	1			1	4.00%
k	Cobranza y liquidación de valores ajenos	1			1	4.00%
l	Préstamo de documentos con otra empresa de Factoraje	2			2	8.00%
m	Gestión de cobro de operaciones en mora	1			1	4.00%
n	Todas las anteriores	1		1	2	8.00%
	TOTAL	**21**	**0**	**4**	**25**	**100.00%**

Nota: La frecuencia absoluta no es consistente debido a que el encuestado respondió a más de una alternativa.

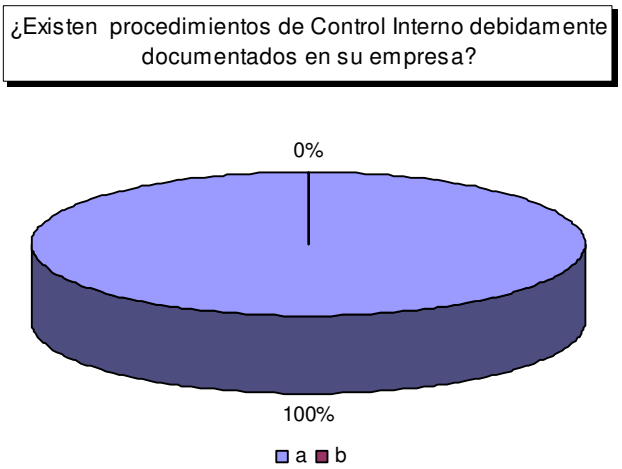
Interpretación:

Con los datos obtenidos, se visualiza que un 48% poseen conocimiento de los siguientes procedimientos: aplicación de desembolsos, liquidación de cesiones, contabilización, entrega y liquidación de cobranza en custodia, liquidación de diferencias en rutas de cobro y préstamo de documentos con otras empresas de factoraje. El 24% conocen los procedimientos de ampliación de plazo a cesiones y gestión de cheques no negociables. El 20% externó conocer los procedimientos de ruta de endosos, cobro de abonos directos a clientes, cobranza y liquidación de valores ajenos y gestión de cobro de operaciones en mora. Únicamente el 8% poseen conocimiento de todos los procedimientos involucrados en la operatividad del factoraje.

Pregunta # 5:

¿Existen procedimientos de Control Interno debidamente documentados en su empresa?

Objetivo: Determinar si los procedimentos aplicados en el proceso de Factoraje se encuentran documentados.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

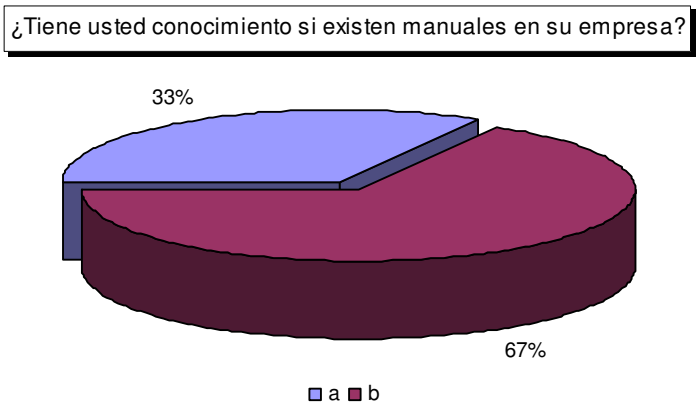
Interpretación:

Con los resultados obtenidos en esta pregunta, se determina la existencia de procedimientos debidamente documentados en las empresas de factorajes ya que el 100% de los encuestados respondieron que sí.

Pregunta # 6:

¿Tiene usted conocimiento si existen manuales en su empresa?

Objetivo: Determinar la existencia de manuales en las empresas de Factoraje.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	2			2	33.33%
b	No	1		3	4	66.67%
	TOTAL	**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

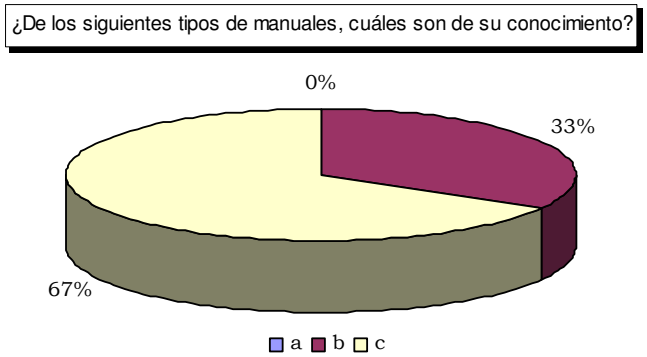
Interpretación:

Al preguntar si tienen conocimientos de la existencia de manuales en las empresas, un 33.33% respondió que si y un 66.67% que no, por lo tanto retomando el resultado, se determina que si existe la necesidad de la aplicación de un manual de procedimientos de control interno.

Pregunta # 7:

¿De los siguientes tipos de manuales, cuáles son de su conocimiento?

Objetivo: Identificar cuales son los tipos de manuales que conoce la persona encuestada.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Manual de Políticas				0	0.00%
b	Manual de procedimientos	1		1	2	33.33%
c	Todos los anteriores	2		2	4	66.67%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

Interpretación:

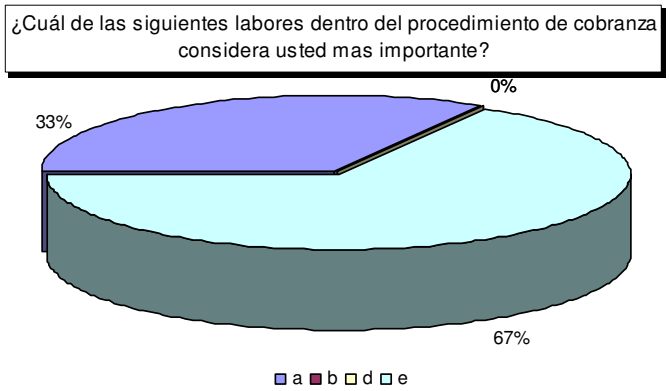
Con respecto al conocimiento de tipos de manuales que existen en las empresas de factoraje, un 33.33% conocen solo las manuales de procedimientos y el 66.67% conocen los manuales de políticas y manuales de procedimientos.

.

Pregunta # 8:

¿Cuál de las siguientes labores dentro del procedimiento de cobranza considera usted más importante?

Objetivo: Identificar la labor de mayor relevancia en el proceso de cobranza.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operacione	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Gestión Telefónica	1		1	2	33.33%
b	Gestión de Cobro				0	0.00%
d	Preparación y liquidación de rutas de cobro				0	0.00%
e	Todas las anteriores	2		2	4	66.67%
	TOTAL	**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

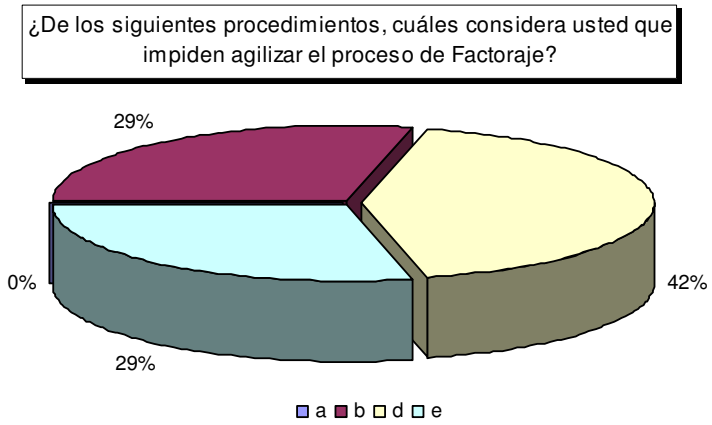
Interpretación:

En los procedimientos de cobranza, las labores consideradas como más importantes con un 66.67% son: la gestión de cobros y preparación y liquidación de rutas de cobros; el 33.33% consideró que la gestión telefónica es una de las labores mas importantes en el proceso de cobranza.

Pregunta # 9:

¿De los siguientes procedimientos, cuáles considera usted que impiden agilizar el proceso de Factoraje?

Objetivo: Identificar dentro del proceso de Factoraje cuales procedimientos impiden agilizar una operación.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operacione	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Recepción de la operación				0	0.00%
b	Verificación de deuda			2	2	28.57%
d	Cobranza	2		1	3	42.86%
e	Liquidación de la operación	2			2	28.57%
	TOTAL	**4**	**0**	**3**	**7**	**100.00%**

Nota: La frecuencia absoluta no es consistente debido a que el encuestado respondió a más de una alternativa.

Interpretación:

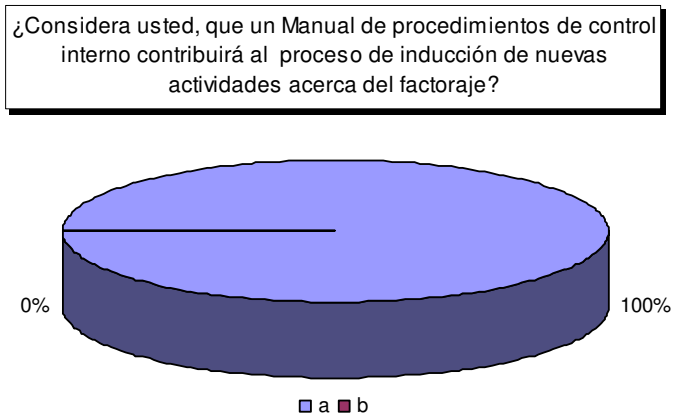
Del 100% de los encuestados el 28.57% respondieron que el procedimiento de verificación de deuda impide agilizar el proceso de factoraje, el 42.86% manifestó que es el de cobranza y un 28.57% consideran que es el de liquidación de la operación.

.

Pregunta # 10:

¿Considera usted, que un Manual de procedimientos de control interno contribuirá al proceso de inducción de nuevas actividades acerca del factoraje?

Objetivo: Conocer el nivel de fortalecimiento que brindará el manual de procedimientos de control interno a la inducción del proceso de Factoraje.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

Interpretación:

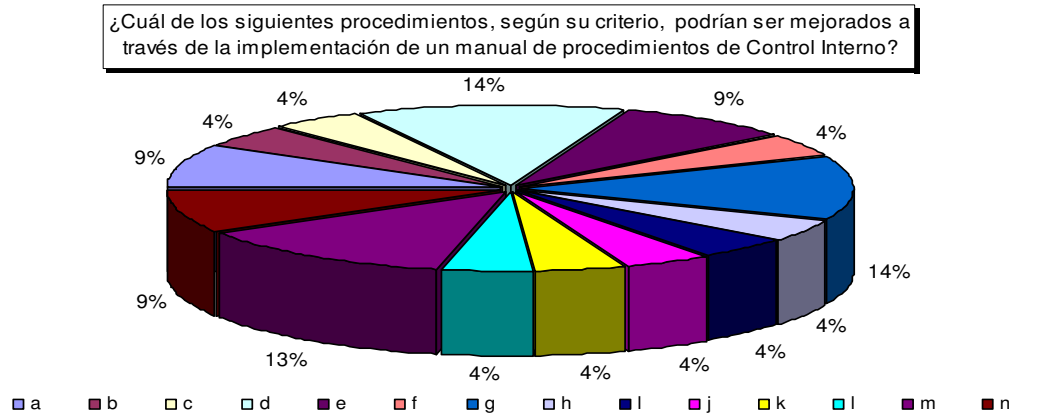
Se puede observar claramente que el 100% de los encuestados consideran que un manual de procedimientos de control interno sí contribuirá y fortalecerá el proceso de inducción a nuevas actividades.

.

Pregunta # 11:

¿Cuál de los siguientes procedimientos, según su criterio, podrían ser mejorados a través de la implementación de un manual de procedimientos de Control Interno?

Objetivo: Identificar cuáles procedimientos se verán mejorados con la implementación de un Manual de Procedimientos de Control Interno.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operac	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Aplicación de desembolsos	2			2	8.70%
b	Liquidación de cesiones	1			1	4.35%
c	Contabilización			1	1	4.35%
d	Ruta de endosos	2		1	3	13.04%
e	Ampliación de plazo a cesiones	1		1	2	8.70%
f	Entrega y liquidación de cobranza en Custodia	1			1	4.35%
g	Liquidacion de diferencias en rutas de cobro	2		1	3	13.04%
h	Cobro de abonos directos a clientes	1			1	4.35%
I	Gestión de cheques no negociables	1			1	4.35%
j	Cobranza delegada	1			1	4.35%
k	Cobranza y liquidación de valores ajenos	1			1	4.35%
l	Préstamo de documentos con otra empresa de Factoraj	1			1	4.35%
m	Gestión de cobro de operaciones en mora	2		1	3	13.04%
n	Todas las anteriores	1		1	2	8.70%
	TOTAL	**17**	**0**	**6**	**23**	**100.00%**

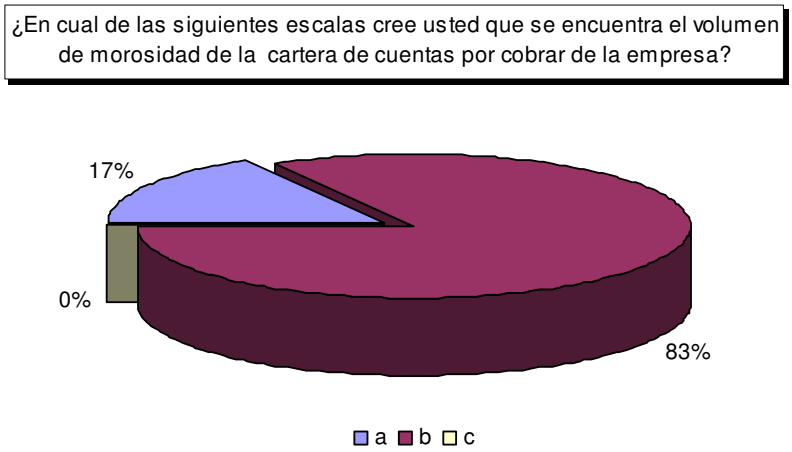
Nota: La frecuencia absoluta no es consistente debido a que el encuestado respondió a más de una alternativa.

Interpretación: El 39.12% respondieron que los procedimientos a mejorar son: ruta de endoso, liquidación en diferencia en rutas de cobros y gestión de cobros en operaciones en mora. El 34.80% consideran que la liquidación de cesiones, contabilización, entrega y liquidación de cobranza en custodia, cobros de abonos directos a clientes, gestión de cheques no negociables, cobranza delegada, liquidación de valores ajenos y prestamos de documentos con otras empresas de factoraje. Un 17.40% manifestó que ampliación de desembolsos y ampliación de plazos a cesiones y sólo un 8.70% consideran que mejorarán todos los procedimientos.

Pregunta # 12:

¿En cual de las siguientes escalas cree usted que se encuentra el volumen de morosidad de la cartera de cuentas por cobrar de la empresa?

Objetivo: Conocer el volumen de morosidad para el pago de los deudores de la empresa.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Alto	1			1	16.67%
b	Bajo	2		3	5	83.33%
c	Medio	0		0	0	0.00%
	TOTAL	**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

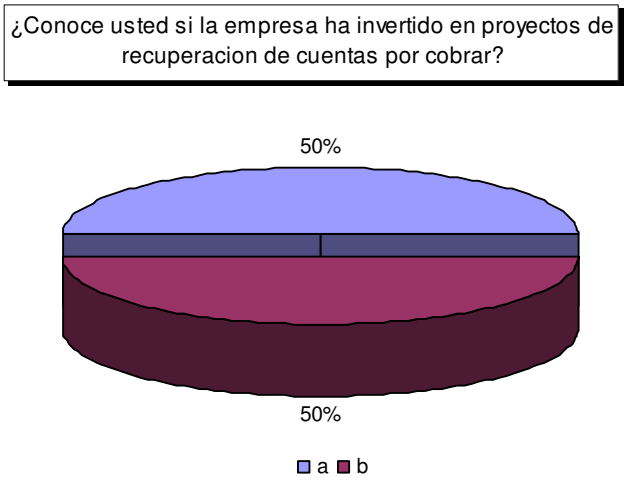
Interpretación:

Del 100% de los encuestados, el 16.67% respondió que la empresa posee un alto volumen de morosidad de la cartera de cuentas por cobrar, mientras que el 83.33% respondieron que el volumen de morosidad es bajo.

Pregunta #13:

¿Conoce usted si la empresa ha invertido en proyectos de recuperacion de cuentas por cobrar?

Objetivo: conocer si la empresa ha invertido en proyectos de recuperacion de cuentas por cobrar.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	1		2	3	50.00%
b	No	2		1	3	50.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

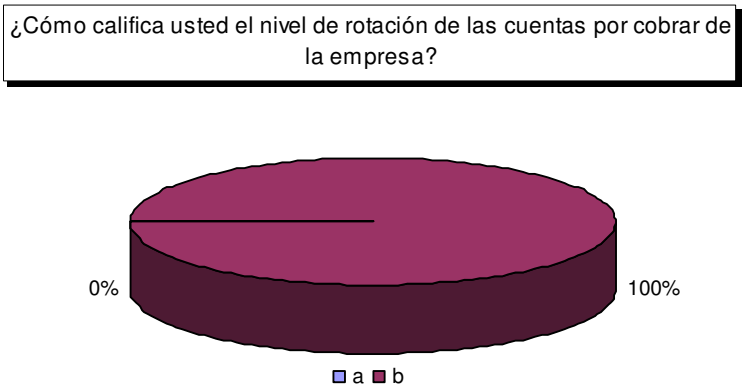
Interpretación:

Al preguntar si la empresa ha invertido en proyectos de recuperación de cuentas por cobrar el 50% de las personas encuestadas respondió que no y el otro 50% dijo que si se han invertido en estos proyectos.

Pregunta # 14:

¿Cómo califica usted el nivel de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa?

Objetivo: Determinar el nivel de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Lenta				0	0.00%
b	Ágil	3		3	6	100.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

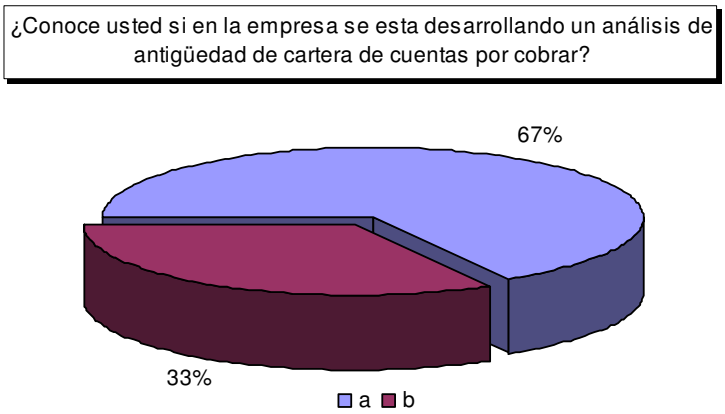
Interpretación:

El 100% de los encuestados califican como ágil el nivel de rotación de las cuentas por cobrar.

Pregunta # 15:

¿Conoce usted si en la empresa se está desarrollando un análisis de antigüedad de cartera de cuentas por cobrar?

Objetivo: Confirmar la existencia de reportes de antigüedad de saldos dentro de la empresa.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		1	4	66.67%
b	No			2	2	33.33%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

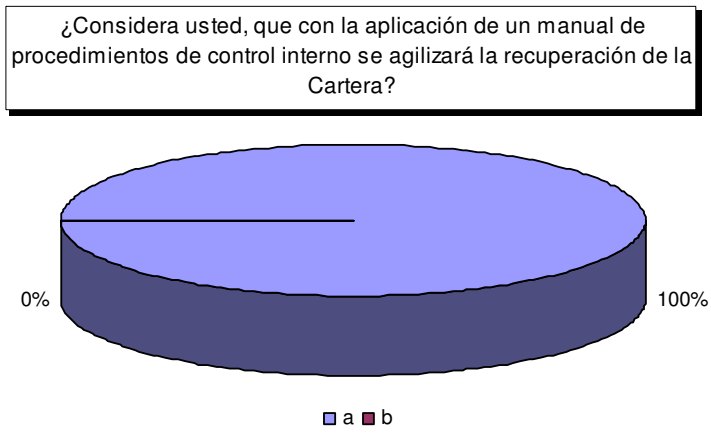
Interpretación:

El 66.67% de los encuestados tienen conocimiento del desarrollo de un análisis de antigüedad de cartera de cuentas por cobrar, mientras que el 33.33% no conocen si se desarrolla dicho análisis.

Pregunta # 16:

¿Considera usted, que con la aplicación de un manual de procedimientos de control interno se agilizará la recuperación de la Cartera?

Objetivo: Identificar si, incrementará la recuperación de la cartera con la aplicación del Manual de Procedimientos de Control Interno.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

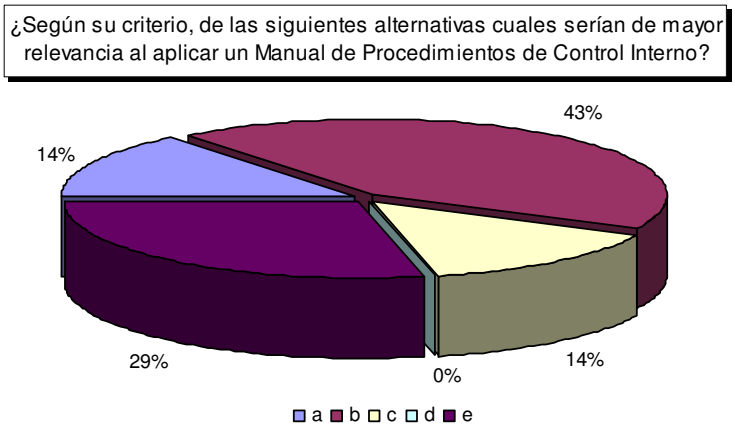
Interpretación:

El 100% de los encuestados están de acuerdo que con la implementación de un manual de procedimientos de control interno se agilizará la recuperación de la cartera.

Pregunta # 17:

¿Según su criterio, de las siguientes alternativas cuales serían de mayor relevancia al aplicar un Manual de Procedimientos de Control Interno?

Objetivo: Conocer los beneficios que proporcionará la aplicación de un Manual de Procedimientos de Control Interno.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operacione	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Reducción de costos	1			1	14.29%
b	Eficiencia en los procesos	1		2	3	42.86%
c	Disminución de reprocesos	1			1	14.29%
d	Adaptación de un nuevo empleado				0	0.00%
e	Todas las anteriores	1		1	2	28.57%
TOTAL		**4**	**0**	**3**	**7**	**100.00%**

Nota: La frecuencia absoluta no es consistente debido a que el encuestado respondió a más de una alternativa.

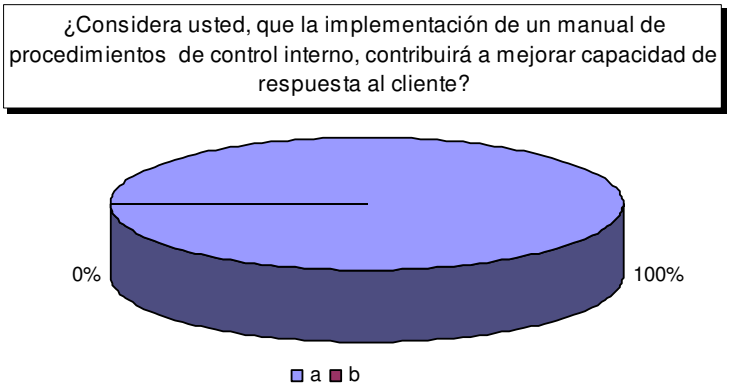
Interpretación:

De los beneficios que se obtendrán al aplicar un manual de procedimientos de control interno, un 14.29% considera que se reducirán los costos, el 42.86% respondió que se obtendrá eficiencia en los procesos, el otro 14.29%, considera que se disminuirán los reprocesos, mientras que el restante 28.57% visualizan que con la aplicación de un manual de procedimientos de control interno se reducirán costos, incrementará la eficiencia en los procesos, se disminuirán los reprocesos y a la vez servirá como una herramienta en la adaptación de un nuevo empleado.

Pregunta # 18:

¿Considera usted, que la implementación de un manual de procedimientos de control interno, contribuirá a mejorar capacidad de respuesta al cliente?

Objetivo: Identificar si existirá un incremento en la capacidad para atención al cliente mediante la implementacion de un manual de procedimientos de control interno.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

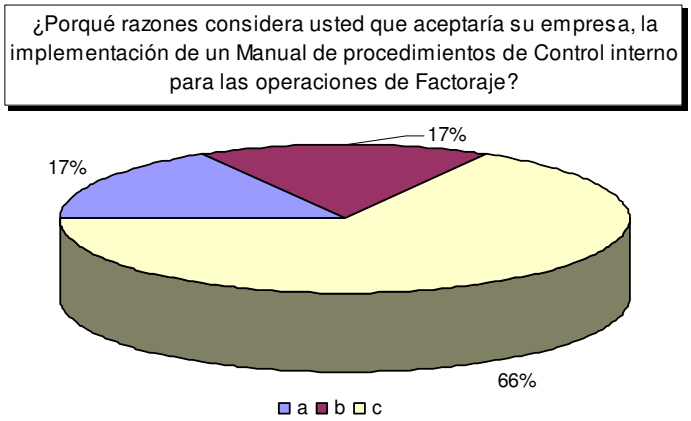
Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que el implementar un manual de procedimientos de control interno, se contribuirá a mejorar la capacidad de respuestas al cliente.

Pregunta # 19:

¿Porqué razones considera usted que aceptaría su empresa, la implementación de un Manual de procedimientos de Control interno para las operaciones de Factoraje?

Objetivo: Establecer prioridades en el objetivo de la elaboración de un Manual de Procedimientos de Control Interno para las operaciones de Factoraje.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Para un mejor control			1	1	16.67%
b	Agillizar los procesos	1			1	16.67%
c	Disminuir errores	2		2	4	66.67%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

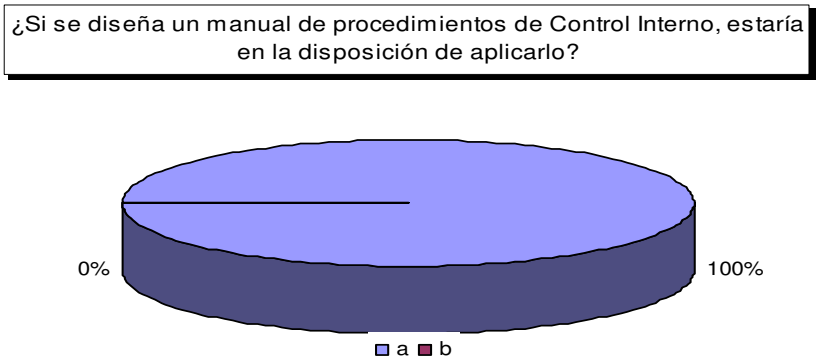
Interpretación:

Al preguntar por que razones aceptarían en las empresas la implementación de un manual de procedimientos de control interno para las operaciones de factoraje, un 16.67% respondieron que para un mejor control, el 16.67% para agilizar los procesos y el 66.67% consideran que les ayudará a disminuir los errores.

Pregunta #20:

¿Si se diseña un manual de procedimientos de Control Interno, estaría en la disposición de aplicarlo?

Objetivo: Conocer si la empresa investigada estará en la disposición de aplicar el Manual de Procedimientos de Control Interno.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
	TOTAL	**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

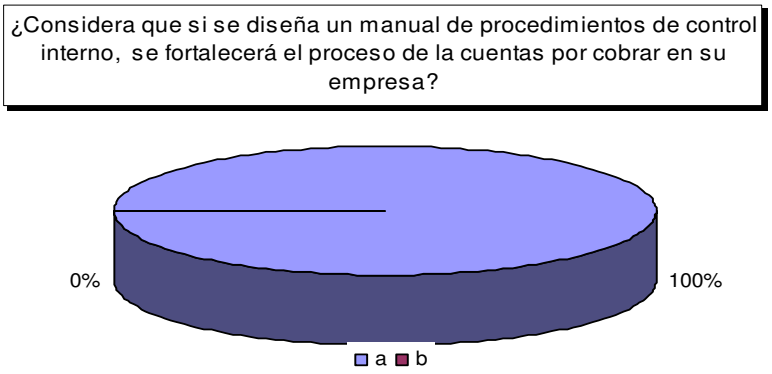
Interpretación:

EL 100% de los encuestados respondieron que si se diseña un manual de procedimientos de control interno estarían en la disposición de adoptarlo en sus empresas.

Pregunta # 21:

¿Considera que si se diseña un manual de procedimientos de control interno, se fortalecerá el proceso de la cuentas por cobrar en su empresa?

Objetivo: Determinar si se fortalecerá el proceso de las Cuentas por Cobrar con la aplicación del Manual de Procedimientos de Control Interno.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

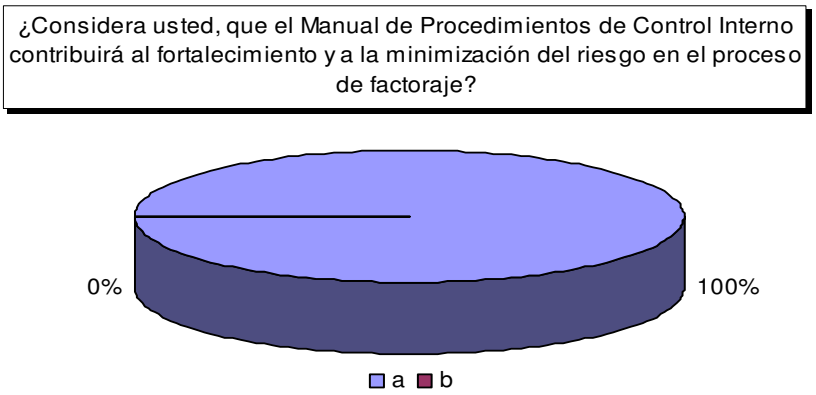
Interpretación:

Se preguntó que si al diseñar un manual de procedimientos de control interno, se fortalecerá el proceso de las cuentas por cobrar en las empresas, el 100% respondió que sí.

Pregunta # 22:

¿Considera usted, que el Manual de Procedimientos de Control Interno contribuirá al fortalecimiento y a la minimización del riesgo en el proceso de factoraje?

Objetivo: Determinar si la implementación de un manual de procedimientos de control interno contribuirá al fortalecimiento y a la disminución del riesgo de fraude en el proceso de factoraje.



Lit.	ALTERNATIVAS	DATOS DE CLASIFICACIÓN			Fr	%
		Jefe de Operaciones	Jefe de Cobros	Jefe de Negocios		
a	Si	3		3	6	100.00%
b	No				0	0.00%
TOTAL		**3**	**0**	**3**	**6**	**100.00%**

Interpretación:

El 100% de los encuestados consideran que un manual de procedimientos de control interno sí contribuirá al fortalecimiento, minimización de riesgos en el proceso de factoraje.

D. CONCLUSIONES

Basados en los resultados obtenidos a través del instrumento de recopilación administrado a Jefes de Operaciones, Jefes de Cobro y Jefe de Negocios de las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador, concluimos lo siguiente:

- Las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de san salvador en un 100% están expuestas a los riesgos de lavado de dinero y fraude. La disminución de errores es el factor que en su mayoría ha motivado a que las empresas de factoraje estén en la disposición de implementar un manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar.
- El 83% de las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de san salvador no proporcionan capacitación a su personal acerca de aspectos relacionados a los procedimientos de control interno, pese a conocer su importancia.
- En el 55% de las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador manifestaron que la implementación del Manual de procedimientos de Control Interno fortalecerá el proceso de factoraje en los puntos siguientes: La recepción de desembolsos, Ruta de endosos, Liquidación de diferencias en rutas de cobro y la gestión de cobro de operaciones en mora.
- El 85% de los encuestados opinan que con la implementación del manual, se verán fortalecidos en el control interno de la cuentas por cobrar.
- El 100% de las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de san salvador consideran que el mayor beneficio que persiguen con la aplicación de un manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar es la eficiencia en los procesos.

E. RECOMENDACIONES

- Todas las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador, deben promover la implementación de un manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar, con el objetivo de mitigar los riesgos, reducir errores y obtener mayor eficiencia en los procesos.

- Todas las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador deben brindar capacitación a su personal con relación a procedimientos de control interno.

- Las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador deberían divulgar apropiadamente todas las políticas y normas que vayan inmersas en los procedimientos descritos en dicho manual.

- Todas las empresas de factoraje deberían facilitar los recursos apropiados para el desarrollo de herramientas de control interno que beneficien a la implementación de un manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar.

- Todas las empresas de factoraje deberán supervisar al personal operativo para que ejecuten apropiadamente los procedimientos, basándose en evaluaciones periódicas a los mismos a fin de confirmar que no existan deficiencias de parte del conocimiento de dicho personal.

CAPITULO IV

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

A. GENERALIDADES

El presente manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje, es una herramienta de apoyo de mucha importancia a la administración, ya que además de constituir un marco de referencia que facilita la labor de mandos medios y superiores, también proporciona información y conocimiento a otros miembros dentro de las empresas de factoraje.

La labor de control interno es responsabilidad de la gerencia, tanto de emplearlo como de actualizarlo, sin embargo en la investigación de campo se detectó que las empresas de factoraje del área geográfica delimitada presentan dificultades en el manejo de las cuentas por cobrar.

Debido a esto el trabajo de investigación pretende dar solución a la dificultad en el manejo de las cuentas por cobrar, proporcionando un Manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador.

El manual de procedimientos de control interno constituye una herramienta técnica administrativa de mucha ayuda, la cual ha sido elaborada bajo un criterio de uniformidad, es decir que cualquier entidad interesada dentro del sector a quien está dirigido pueda adoptarlo en el momento que los administradores lo consideren necesario.

El manual de procedimientos fortalece al control interno en el manejo de la cuentas por cobrar de las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador.

Este manual ha sido estructurado en las siguientes áreas: Crédito, Recuperación y Contabilidad, dado que el proceso de factoraje involucra las áreas antes citadas.

B. OBJETIVOS

GENERAL

- Desarrollar la propuesta de un Manual de Procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje ubicadas en el municipio de San Salvador.

ESPECIFICOS

- Proporcionar a las empresas de factoraje una herramienta que contribuya a fortalecer el control interno de las cuentas por cobrar.
- Elaborar una guía de procedimientos aplicados al control interno en el manejo de las cuentas por cobrar.
- Desarrollar políticas para la aplicación del manual de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar.

C. ANALISIS SITUACIONAL DE LAS EMPRESAS DE FACTORAJE

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Flexibilidad en los servicios • Amplía la posibilidad de atención a nuevos sectores • Técnicas especializadas • Permite a la empresa dedicarse al desarrollo de su negocio • Aumentan la rentabilidad de la empresa • Representan una fuente de financiamiento de corto plazo	• Tratados de Libre Comercio • Aprovechamiento de avances tecnológicos • Crecimiento en el Mercado • Credibilidad del Control Interno • Evolución de los sistemas de trabajo en el sector • Fundamentos teóricos oportunos para el desarrollo de esquemas personalizados de cada procedimiento.
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
• Inexistencia de Marco Legal especifico • Alto costo por el servicio • No permiten que el cliente se deteriore por algún problema temporal • Inflexibilidad en los horarios • Inexistencia de Normas y Políticas Internas • Falta de inducción al personal	• Competencia desleal • Riesgo Inherente • Inestabilidad Económica

D. IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

D.1 PARA LAS EMPRESAS DE FACTORAJE

Nuestra propuesta brindará mayores oportunidades para el crecimiento de las empresas, disminuirá errores en los procedimientos y minimizará el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar, obteniendo un mecanismo de control interno más acertado para la toma de decisiones.

D.2 PARA LOS CLIENTES

Ante la necesidad de los clientes del factoraje estamos convencidos que la propuesta está dirigida acertadamente a uno de los puntos de mayor importancia, ya que con la información que contiene dicho manual generará valor agregado a esta actividad, y con su desarrollo e implementación se agilizarán los procesos a fin de optimizar el tiempo, que convertido ante los clientes implica un costo. Asimismo los clientes podrán realizar sus operaciones con mayor eficiencia y eficacia ya que contarán con el respaldo de que cada operación será realizada y supervisada adecuadamente mediante la aplicación de control interno.

Al implementar esta propuesta los clientes tendrán más seguridad y mejor control en sus procesos.

D.3 PARA LOS ESTUDIANTES DE LA PROFESION DE CONTADURIA PÚBLICA.

A los futuros profesionales les brindará una herramienta de control interno y les permitirá conocer un las generalidades del factoraje así comos sus procedimientos.

Manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador

E. DESARROLLO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE, UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

E.1 INTRODUCCION

Para la elaboración del siguiente manual, se efectuó el levantamiento de los procedimientos relacionados al funcionamiento operativo del factoraje, los cuales han sido aplicados en algunas entidades dedicadas a esta actividad económica del municipio de San Salvador, es importante mencionar que estas empresas cuentan con una estructura formal de las actividades que se realizan; no obstante, se comprobó en la investigación de campo que no cuentan con un manual de procedimientos de control interno, con respecto a la situación anterior nos permitimos sugerir el presente manual a las empresas de factoraje, ya que existe la necesidad de documentar los procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar.

Es por ello que el presente Manual de procedimientos de control interno se ha desarrollado en tres áreas especificas, las cuales son: área de créditos, área de recuperación y área de contabilidad, agrupando éstas todos los procedimientos; sin embargo, estas áreas no forman parte de la secuencia lógica de los procedimientos, es de señalar que existen algunos procedimientos que se relacionan con más de una área.

Por otro lado se incluyen los puntos de control más relevantes y la matriz de riesgos, los que son el resultado de la aplicación del Manual de control interno para el fortalecimiento a las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje.

Adicionalmente se realizó un esquema general que muestra las tres áreas mencionadas anteriormente, con el fin realizar una mejor forma de presentación, comprensión de cada uno los procedimientos por parte del usuario y obtener mayores beneficios al aplicar el manual de procedimientos de control interno.

E.2 OBJETIVOS

E.2.1 GENERAL

- Contribuir al fortalecimiento del control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje del municipio de San Salvador.

E.2.2 ESPECIFICOS

- Diseñar formatos para el manejo de la documentación y verificación de las operaciones de cuentas por cobrar en la actividad de factoraje.

- Establecer los principales puntos de control interno en el manejo de las cuentas por cobrar de la actividad de factoraje de las empresas investigadas en el sector delimitado.

- Diseñar una guía de pasos ordenados a seguir para el control de cuentas por cobrar en el proceso de factoraje.

E.3 IMPORTANCIA

El presente Manual de procedimientos de control interno es una solución a la falta de seguimientos dentro de las operaciones internas de las empresas de factoraje y se espera que con él se puedan tener mejores oportunidades durante el desarrollo de esta actividad económica, es por ello que es fundamental la existencia de este manual en estas entidades y poder así minimizar los errores que se identificaron desde el inicio de la investigación.

E.4 ALCANCE

El alcance del manual se encuentra delimitado desde el comienzo de la operatividad y registro de las cuentas por cobrar hasta el procedimiento de liquidación de las mismas a fin de enriquecer específicamente el control interno de las empresas de factoraje y alcanzará a todos los niveles jerárquicos para que se pueda desarrollar acorde a los lineamientos generales de la empresa, se tomarán en cuenta las empresas del sector dentro del área perteneciente al Municipio de San Salvador.

E.5 NORMAS Y POLITICAS GENERALES

Para la implementación del presente manual se sugiere que la gerencia adopte las siguientes normas:

- La implementación del manual debe reflejar evidencia de la autorización de la alta gerencia.
- Auditoria interna es la responsable de velar por el fiel cumplimiento del presente manual.
- El presente manual será revisado en forma oportuna por la alta gerencia en colaboración con los jefes de cada área, debido a los cambios constantes de cada empresa.
- En caso de existir necesidad de hacer modificación en el manual de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, serán realizados por la alta gerencia, por decisión propia o a solicitud de los jefes de cada área.
- Toda sugerencia de los involucrados en cada uno de los procedimientos, en cuanto a mejorar o actualizar su contenido, deberá ser dirigida a la alta gerencia por medio del jefe inmediato.
- Los jefes de cada área están en la obligación de velar por la aplicación de este instrumento, considerando los siguientes aspectos.
  a) Que las actividades sean ejecutadas según lo diseñado en el procedimiento correspondiente
  b) Que toda modificación a los procedimientos se encuentren acorde a las necesidades que se presenten en el área de trabajo.

E.6 DISEÑO ESQUEMATICO DEL MANUAL

Para el diseño esquemático se tomó como punto de partida el proceso operativo de factoraje, este consta de tres áreas, las cuales presentamos a continuación:

ÁREA DE CRÉDITOS	
Detalle de procedimientos	**Codificación**
Aplicación de desembolsos	PCI-F01
Cobranza Delegada	PCI-F11
Aplicación de abonos a cesiones	PCI-F09
Liquidación de cesiones	PCI-F10

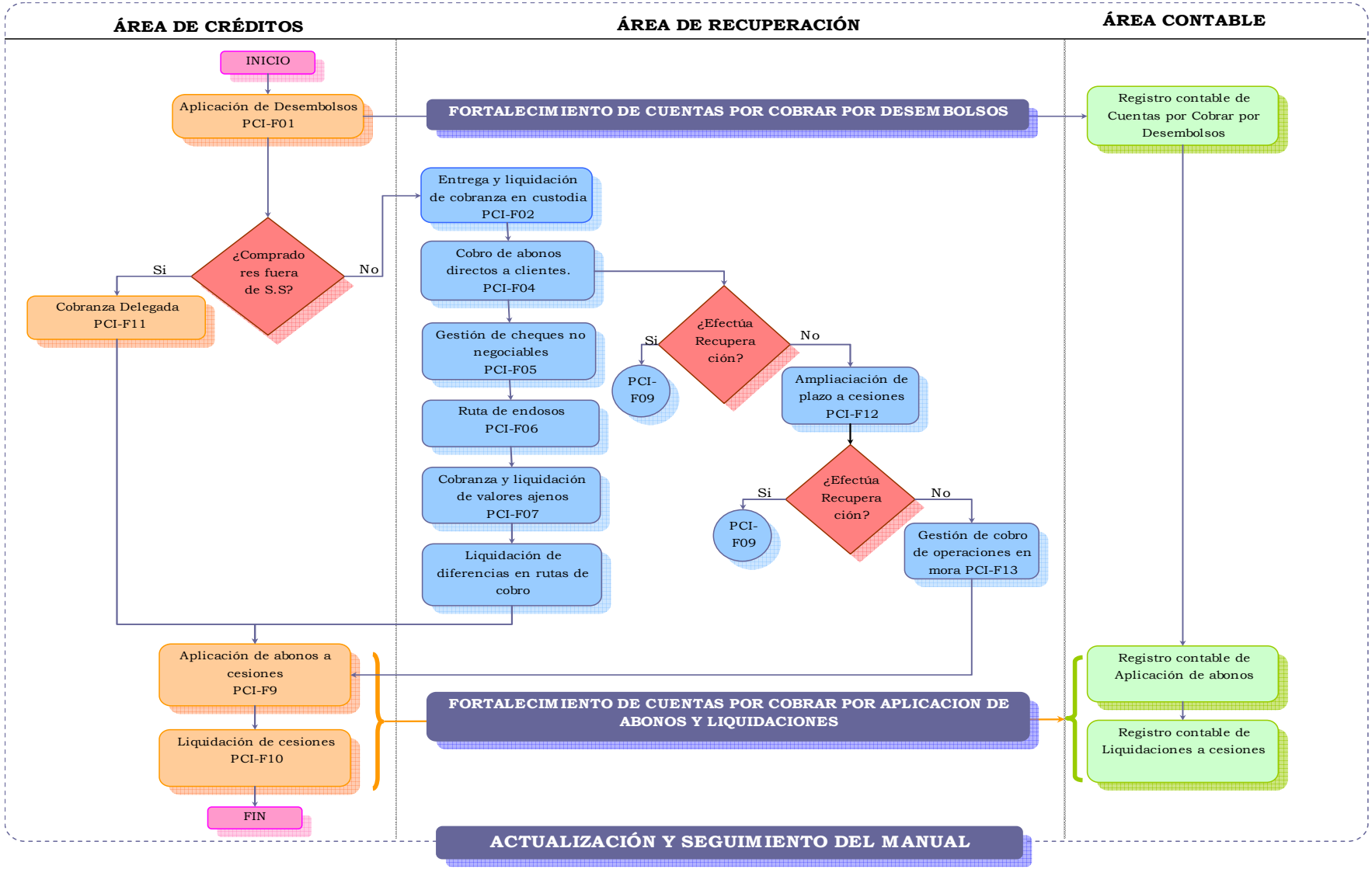
ÁREA DE RECUPERACIÓN	
Detalle de procedimientos	**Codificación**
Entrega y liquidación de cobranza en custodia	PCI-F02
Préstamo de documentos con otra empresa de factoraje	PCI-F03
Cobro de abonos directos a clientes	PCI-F04
Gestión de cheques no negociables	PCI-F05
Ruta de endosos	PCI-F06
Cobranza y liquidación de valores ajenos	PCI-F07
Liquidación de diferencias en rutas de cobro	PCI-F08
Ampliación de plazo a cesiones	PCI-F12
Gestión de cobro de operaciones en mora	PCI-F13

ÁREA CONTABLE	
Detalle de procedimientos	**Codificación**
Aplicación de desembolsos - contabilización	PCI-F1
Aplicación de abonos a cesiones - contabilización	PCI-F9
Liquidación de cesiones - contabilización	PCI-F10

Significado de la codificación:

PCI-F (número) = Procedimiento de Control Interno - Factoraje (número secuencial de procedimiento)

E.6.1 ESQUEMA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE



Fuente: Equipo de trabajo de graduación.

E.7 MATRIZ DE RIESGOS

EMPRESA DE FACTORAJE:_____
MATRIZ DE MAPEO DE RIESGO

Ref.	DETALLE DE PROCEDIMIENTOS	RIESGO IDENTIFICADO	Riesgo Inherente Factores de Riesgo						Probabilidad de Ocurrencia			Severidad del Impacto			Calidad de Gestion			Criticidad del Riesgo
			Sistema y Organización 30%	Contr Interno 30%	Admon. de Riesgo 25%	Leyes y reglamento 10%	Materialidad 5%	100%	Baja 1	Media 2	Alto 3	Bajo 1	medio 2	Alto 3	Débil 3	Moderado 2	Alto 1	
PCI-F01	Aplicaciòn de desembolsos	Informaciòn errònea proporcionada en la fase de verificaciòn de deuda.	2	1	2	3	2	1.8		2		3.6	1		3.6		2	11
PCI-02	Entrega y liquidaciòn de cobranza	Extravìo o hurto de documentos de cobro	1	2	1	2	1	1.4	1			1.4	1		1.4		2	6.2
PCI-03	Prèstamo de documento con otra empresa de factoraje	Negatividad por parte de la otra empresa de factoraje en proporcionar documentos de cobro	1	2	2	1	1	1.55	1			1.55	1		1.55		2	6.65
PCI-04	Cobro de abonos directos a clientes	Incumplimiento por parte del cliente en liquidaciòn de operaciòn abonado a su cuenta.	1	2	2	1	1	1.55			3	4.65	1		4.65	1		11.85
PCI-05	Gestiòn de cheques no negociables	Incumplimiento por parte del cliente para efectuar el canje de la operaciòn en proceso de recuperaciòn	1	1	1	1	1	1		2		2	1		2	1		6
PCI-06	Ruta de Endosos	Extravìo del cheque en proceso de endoso	1	3	2	2	1	1.95		2		3.9		3	11.7		2	19.55
PCI-07	Cobranza y liquidaciòn de valores ajenos	Negatividad por parte del cliente o la empresa de factoraje en poder del documento de cobro amparado en el cheque emitido por el deudor.	1	2	1	1	1	1.3	1			1.3	1		1.3	1		4.9
PCI-08	Liquidaciòn de diferencia en rutas de cobro	Injustificaciòn de diferencia de cobro por parte del deudor.	1	2	2	1	1	1.55	1			1.55	1		1.55		2	6.65
PCI-09	Aplicaciòn de abonos a cesiones	Abono a cesiòn errònea	1	2	2	1	1	1.55	1			1.55	1		1.55	1		5.65
PCI-10	Liquidaciòn de cesiones	Cancelaciòn de cesiòn con cheque que posee insuficiencia de fondos.	1	2	2	1	1	1.55	1			1.55	1		1.55		2	6.65
PCI-11	Cobranza delegada	Incumplimiento por parte del cliente en liquidar la operaciòn.	1	2	2	1	1	1.55		2		3.1	1		3.1		2	9.75
PCI-12	Ampliaciòn de plazo a cesiòn	Incumplimiento por parte del cliente en hacer efectiva la operaciòn en el nuevo plazo establecido.	1	2	2	1	1	1.55		2		3.1	1		3.1	1		8.75
PCI-13	Gestiòn de cobro de operaciòn en mora	Incremento en reserva de saneamiento por saldo irrecuperable.	1	2	2	1	1	1.55		2		3.1	1		3.1		2	9.75

EXPLICACION DE CÓMO SE ELABORÓ LA MATRIZ DE RIESGOS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DE FACTORAJE

El proceso de evaluación del riesgos por una entidad es un proceso para identificar y responder al riesgo del negocio y los resultados consecuentes, el proceso de evaluación del riesgo por la entidad incluye como identifica la administración los riesgos relevantes para la preparación de los estados financieros desde un punto de vista verdadero y razonable de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable, de como estima su importancia, evalúa la probabilidad de su ocurrencia y decide las acciones para manejarlos.

Una de las formas que se utiliza para la evaluación de los riesgos de las entidades es la matriz de riesgo, que es un instrumento metodológico mediante el cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a irregularidades, algunas veces a errores no intencionales y definitivamente a hechos fraudulentos y de corrupción, con la matriz de riesgos se identifica la presencia de riesgos y se preveen sus posibles daños.

Una matriz de riesgos constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) mas importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a esta actividades y factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo).

Para la elaboración de la matriz de riesgos se tomó como referencia el contenido de un plan anual de auditoría, como primera fase se establecieron 5 factores de riesgos inherentes, asignándoles un porcentaje a cada uno, el cual fue en función de la importancia de cada factor.

FACTORES DE RIESGO	
Sistema y Organización	30%
Control Interno	30%
Administracion de Riesgo	25%
Leyes y Reglamentos	10%
Materialidad	5%
TOTAL	**100%**

Segunda fase:

Posteriormente se efectuó la valoración de los riesgos inherentes para cada uno de los procedimientos de control interno contenidos en el manual, la valoración asignada fue la siguiente: bajo (1), medio (2) y alto (3), a los cuales de acuerdo al nivel se identifican

Valoración del Riesgo Inherente		
Bajo	**1**	1.00 a 1.40 BAJO
Medio	**2**	1.50 a 2.00 MEDIO
Alto	**3**	Desde 2.01 ALTO

A cada factor de riesgo se le asigna una puntuación (1, 2 ó 3), la cual se multiplicará por el porcentaje asignado y al final el resultado de cada factor se sumará para obtener la valoración del riesgo inherente, ejemplo (procedimiento 1 de matriz de riesgos):
Sistema y organización *30% x 2 +* control interno *30% x 1 +* Admón de riesgo *25% x 2 +* Leyes y reglamento *10% x 3 +* Materialidad *5% x 2 =* ***1.8*** (La valoración es baja porque se ubica en la escala de 1.00 a 1.40)

Tercera fase:

La probabilidad de ocurrencia y la severidad de impacto también se han clasificado como baja (1), media (2) y alta (3):

Probabilidad de Ocurrencia		
Bajo	**1**	1.00 a 3.00 BAJO
Medio	**2**	3.01 a 6.50 MEDIO
Alto	**3**	Desde 6.61 ALTO

Severidad de Impacto		
Bajo	**1**	1.00 a 3.10 BAJO
Medio	**2**	3.02 a 7.00 MEDIO
Alto	**3**	Desde 7.01 ALTO

Nota: la probabilidad de ocurrencia y la severidad de impacto son asignadas por el equipo responsable de la elaboración de la matriz, quienes deben poseer sólidos conocimientos en el área.

Ejemplo:

Para el procedimiento 1 de la matriz de riesgos, la probabilidad de ocurrencia del riesgo identificado es media (2) y la severidad de impacto asignada es baja (1), entonces multiplicamos el resultado obtenido en la segunda fase (1.8) x 2 (probabilidad de ocurrencia) x 1 (severidad del impacto) y el resultado es ***3.6,*** *ubicando ésta cifra en la escala media de la severidad de impacto (de 3.02 a 7.00).*

Cuarta fase:

La calidad de gestión se ha clasificado como: débil (3), moderada (2) ó alta (1), la cuál está en función de la severidad de impacto determinada, así, en el procedimiento 1 de la matriz de riesgo la severidad es media por lo tanto la calidad de gestión es: *2.*

Quinta fase:

Finalmente se determina la criticidad del riesgo, la cual está clasificada como: débil, moderada o alta, cada categoría está identificada por una determinada valoración.

Criticidad del Riesgo	
Debil	De 1 a 6.99
Moderado	De 7.01 a 14.99
Alto	Mas de 15

Tomando como ejemplo en procedimiento 1 de la matriz de riesgos, la criticidad se determina así:

Se efectúa una suma de los resultados obtenidos en todas las fases anteriores.

- Riesgo inherente – factores de riesgo: 1.8 +
- Probabilidad de ocurrencia: 3.6 +
- Severidad de impacto: 3.6 +
- Calidad de Gestión: 2.0 =

  Criticidad del riesgo: ***11.0***

NOTA: En el procedimiento considerado como ejemplo la criticidad del riesgo es 11.0, el cual se ubica en la escala de 7.01 a 14.99, clasificado como *criticidad moderada.*

E.8 PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS

En la elaboración del presente Manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento de las cuentas por cobrar en las empresas de factoraje, se asignó una simbología en los diagramas de flujo a cada uno de los elementos que intervienen a lo largo del proceso, a continuación se detalla el significado de cada uno:

Simbología	Significado
Cte.	Cliente
Rec.	Recepción
Aux C.	Auxiliar de cobros
Ej Neg.	Ejecutivo de Negocios
G. Gral.	Gerencia General
Aux. D	Auxiliar de Desembolsos
G Op	Gerencia de Operaciones
Ap Ab	Aplicación de abonos
J. Cob	Jefe de Cobros
R. Cust	Responsable de Custodia
G. Cob	Gestor de Cobros
J. Op	Jefe de Operaciones
Emp Fact	Empresa de Factoraje
Contab	Contabilidad
Com Mora	Comité de Mora
Asist Neg	Asistente de Negocios
Cob J Ext	Cobro Judicial Externo

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje* | **CODIGO: PCF-01**

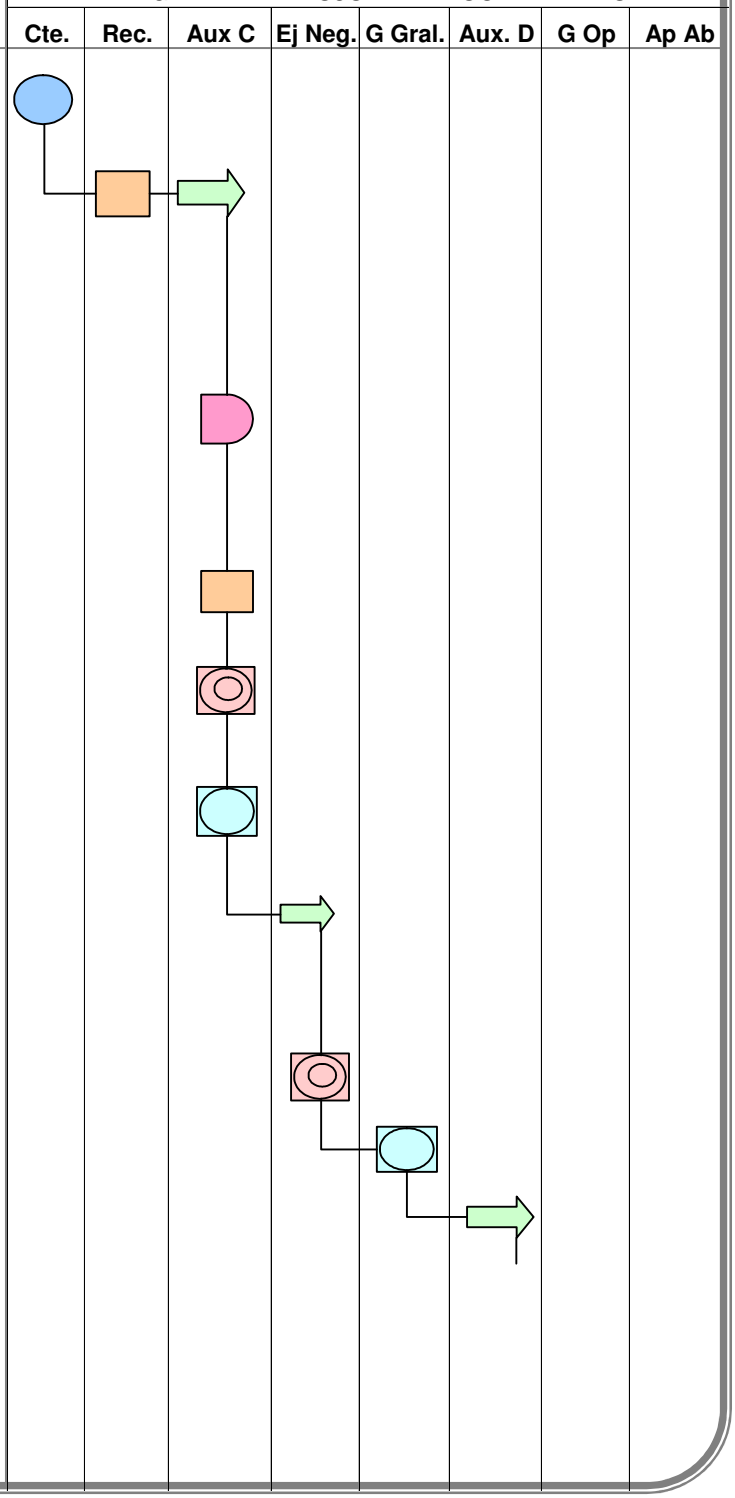
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Aplicación de Desembolsos*

OBJETIVO: *Proporcionar las pautas para el procesamiento y autorización de los desembolsos, así mismo disminuir errores y mitigar el riesgo.*

ALCANCE: *Aplica al área de créditos y área contable*

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Solicitud desembolso.
2.	Recibe documentos (formato del 1 al 4), verifica la información y traslada la operación al Departamento de Cobros para verificación de deuda de documentos de cobro.
3.	Consulta con Jefe de Cobros, la existencia de algún descuento pendiente para el cliente al cual pertenece la operación en proceso.
4.	Inicia verificación de deuda a través de consulta telefónica. Al finalizar elabora un informe, el cual debe firmar y adjuntarlo a los documentos del desembolso (formato 5).
5.	Si el desembolso requiere de autorizaciones adicionales a las condiciones establecidas en la línea, deberá trasladar la operación al Ejecutivo de Negocios responsable de dicho cliente.
6.	Elabora solicitud de desembolsos (formato 6) y solicita autorización en Gerencia General, en los casos que sea necesario realizar cambios a las condiciones aprobadas en la línea de factoraje, posteriormente traslada la operación a Auxiliar de desembolsos.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

Cte	Rec	Aux C	Ej N	G Gral.	Aux D	G Op	Ap Ab

7. Verifica que toda la documentación del desembolso esté correcta, posteriormente procede registrar la operación.

8. Inicia proceso de abono en línea e imprime detalle del abono (formato 7).

9. Fotocopia Carta de solicitud de desembolso y prepara tres juegos de documentos, para su posterior distribución.

10. Recibe documentos de desembolso y verifica que la información registrada sea la correcta.

11. Autoriza el abono y traslada la operación a Gerencia General.

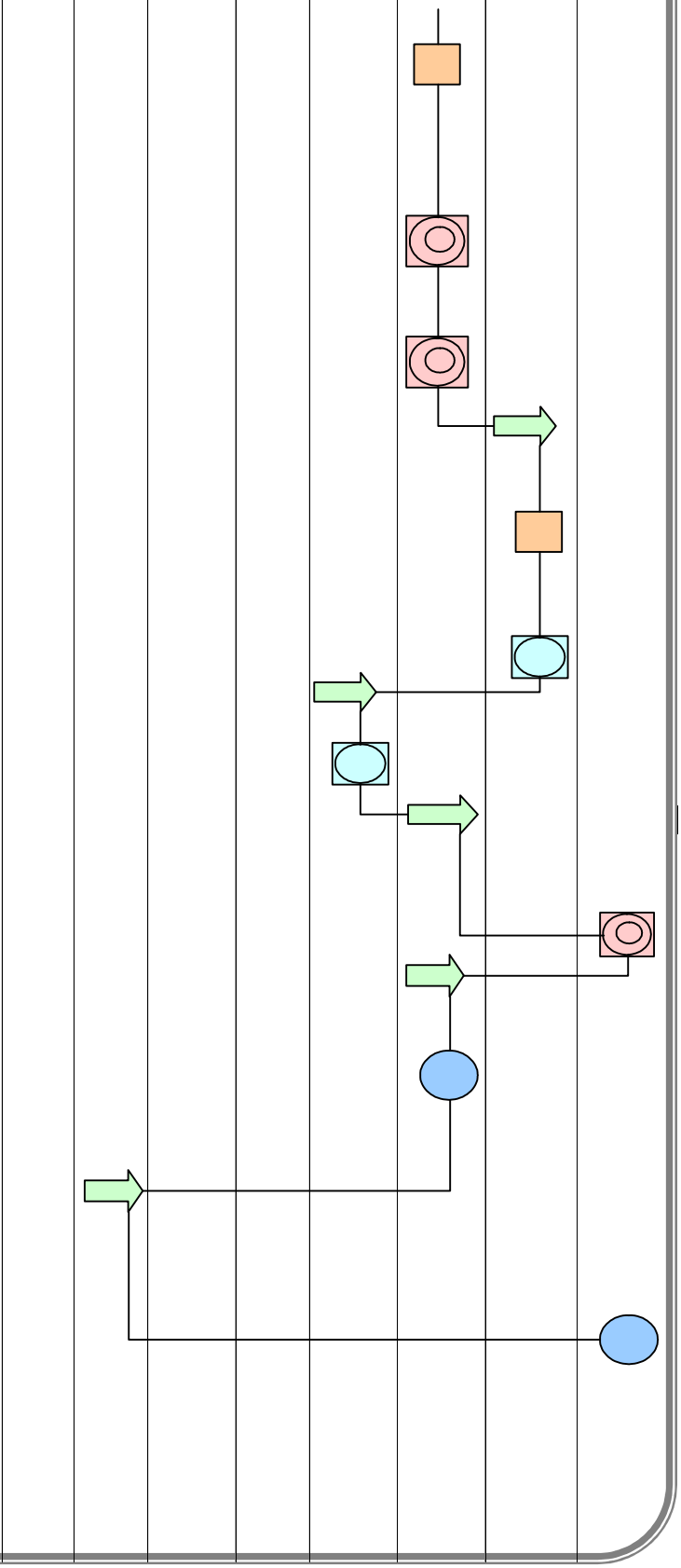
12. Recibe documentos del desembolso, autoriza el abono y traslada nuevamente el desembolso a Auxiliar de Desembolsos.

13. Imprime comprobante de crédito fiscal por desembolso y lo entrega a Auxiliar de Desembolso.

14. Anexa el comprobante de crédito fiscal y nota de abono a documentos a entregar al cliente.

15. Recibe documentos para su respectiva distribución por correspondencia externa.

16. Registro contable de cuentas por cobrar por desembolsos del día (formato 8).



Para la contabilización del egreso por desembolso, deberá ingresar como cuenta por cobrar el monto financiado de la operación, la contrapartida será la comisión por desembolso, el Impuesto al Valor Agregado y el efectivo.

Con el procedimiento anterior el proceso se verá fortalecido en los siguientes puntos:

1. Recepción de la operación (Documentos relacionados al desembolso).
2. Verificación de deuda.
3. Disponibilidad en la línea de factoraje aprobada al cliente.
4. Disponibilidad y existencia del deudor.
5. Grabación y abono del desembolso.
6. Aplicación contable.

Formato 1: Carta solicitud de desembolso

Lugar y fecha

Señores:
Razón social de la empresa que proporciona el financiamiento.
Presente.

Estimados Señores:

Con mucho respeto nos dirigimos a ustedes para solicitarles no sea concedido un desembolso de la línea de factoraje que ustedes nos han aprobado. El desembolso que solicitamos en esta oportunidad es por la cantidad de $ XXX.XX DOLARES AMERICANOS. Dicho desembolso lo queremos pactar a XX días plazo y que el valor neto nos sea elaborado nos sea abonada a cuenta No. XXX-XXX-XX de Banco XXXXX a nombre de XXXXXX (nombre de la empresa solicitante del desembolso)

Detalle de clientes a ceder:

Cliente (Deudor)	No. de Quedan	Fecha de cobro	Valor $
Total			**$ XXX.XX**

Sin mas por el momento y esperando una respuesta favorable, quedamos de ustedes.

Atentamente,

Firma y nombre del Representante Legal de la sociedad.

Sello de la sociedad

Formato 2: Carta cesión de deuda

Lugar y fecha

Señores:
Razón social de la empresa deudora.
Presente.

Estimados Señores:

Con mucho respeto nos dirigimos a ustedes para comunicarles que hemos cedido el derecho de cobro a NOMBRE DE LA EMPRESA QUE PROPORCIONA EL FINANCIAMIENTO, S.A DE C.V de los siguientes documentos:

No. de Quedan	Fecha de cobro	Valor $
TOTAL		**$ XXX.XX**

Por lo tanto, autorizamos que el pago sea efectuado única e irrevocablemente a personal autorizado por dicha institución, cualquier pago realizado a personal ajeno a la institución mencionada anteriormente se tomará como no válido.

Atentamente,

Firma y nombre del Representante Legal de la sociedad.

Sello de la sociedad

Formato 3: Documento de cobro (Quedan)

Logo del comprador o deudor

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA EMISORA DEL DOCUMENTO

Señores: *Razón social de cliente*

QUEDAN en nuestro poder, para su pago, la(s) Factura(s) número(s)

Por la cantidad de:

Que se cancelará(n) el día:

Lugar y fecha de emisión del documento

Formato 4: Pagaré

Logo de la empresa que proporciona el financiamiento

PAGARÉ
SIN PROTESTO

POR $ XXXX.XX *(Monto nominal de la operación)*

Por medio del presente PAGARÉ, me obligo a pagar en forma incondicional en la ciudad de San Salvador, el día _____de _____de _____, a la orden de **NOMBRE LA INSTITUCIÓN PROVEEDORA DEL FINANCIAMIENTO, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE,** en sus oficinas principales de San Salvador la cantidad de _____ *(Monto nominal en letras de la operación)* dólares de los Estados Unidos de América, más intereses del XX.X por ciento anual sobre saldos, pagaderos mensualmente, y en caso de mora reconoceré el interés del XX.X por ciento.

El tipo de interés nominal y moratorio quedará sujeto al aumento o disminución de acuerdo a las fluctuaciones del mercado de dinero, a las disposiciones que al respecto emita **NOMBRE LA INSTITUCIÓN PROVEEDORA DEL FINANCIAMIENTO, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE.** Para los efectos legales de esta obligación mercantil, fijo como domicilio especial el de la ciudad de San Salvador, y en cado de acción judicial renuncio al derecho de apelar del decreto de embargo, sentencia de remate y de toda otra providencia alzable que se dictare en el juicio respectivo o sus incidentes, siendo a mi cargo cualquier gasto que **NOMBRE LA INSTITUCIÓN PROVEEDORA DEL FINANCIAMIENTO, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE,** hiciere en el cobro de esta obligación, inclusive los llamados personales y aún cuando por regla general no hubiere condenación en costas. Faculto a la expresada sociedad para que designe la personal depositaria de los bienes que se embarguen a quien relevo de la obligación de rendir fianza y cuentas.

San Salvador, a los _____ días del mes de _____ del año _____

Nombre: *(Razón social de la sociedad solicitante del financiamiento)*_____

Dirección:_____

_____

NIT_____

(SELLO DE LA SOCIEDAD)

F: _____ _____ _____

Representante Legal Dui Número NIT

Formato 5: Reporte de verificación de deuda

Logo de la empresa que proporciona el financiamiento

Reporte de verificación de documentos

Nombre del Cliente:_____ Número de cesión:_____

Nombre del deudor verificado:_____

Tipo de doc.	Número de doc.	Monto	Fecha Emisión	Fecha Cobro	Información proporcionada por:
TOTAL		$ XXX.XX			

Observaciones: _____

Nombre de la persona que efectuó la verificación:_____

Firma de la persona que efectuó la verificación:_____

Fecha y hora de verificación:_____

Formato 6: Solicitud de desembolso

Logo de la empresa que proporciona el financiamiento

Cesión de Factoraje No.: XXX				Fecha: día-mes-año	Hora:
Cliente: *(Razón social o nombre del solicitante)*				Categoría de Riesgo: "X"	Moneda: *Dólar*
Fecha de Inicio:	día-mes-año	Interés mensual:	XX.X%	Monto nominal:	
Plazo:	días	Comisión:	XX.X%	Porcentaje de anticipo:	
Vence:	día-mes-año	Mora anual:	XX.X%	Monto desembolso:	
Monto de línea aprobada:				No. De cheque:	
Saldo adeudado:				Banco:	
Disponibilidad:				Abonara cuenta No:	
Abono a cesión:		La cantidad:		**Neto a entregar:**	

Detalle de deudores a Descontar:

Nombre del deudor	**Tipo de doc.**	**Monto nominal**	**Monto financiado**
		$	$
		$	$
		$	$
		$	$
Total de documentos cedidos:		$	

Comentarios: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____ _____

Ejecutivo de Negocios responsable Autorización

Formato 7: Reporte de abonos efectuados a clientes

Logo de empresa de factoraje

DETALLE DE ABONOS A CLIENTES

Código Cliente	Nombre del cliente	Cuenta depositar	Fecha aplicación	Monto abonado	Observación
0001	Abc, S.A de C.V	1519104950	dd/mm/aa	$ xxxx.xx	Abono cesión 1
			Sub total cliente:	$ xxxx.xx	
0002	Abc1, S.A de C.V	1519104951	dd/mm/aa	$ xxxx.xx	Abono cesión 3
			Sub total cliente:	$ xxxx.xx	
			TOTAL GENERAL	$ xxx.xx	

Firma autorizada

Firma autorizada

Formato 8: Partida contable por desembolso

NOMBRE DE LA EMPRESA

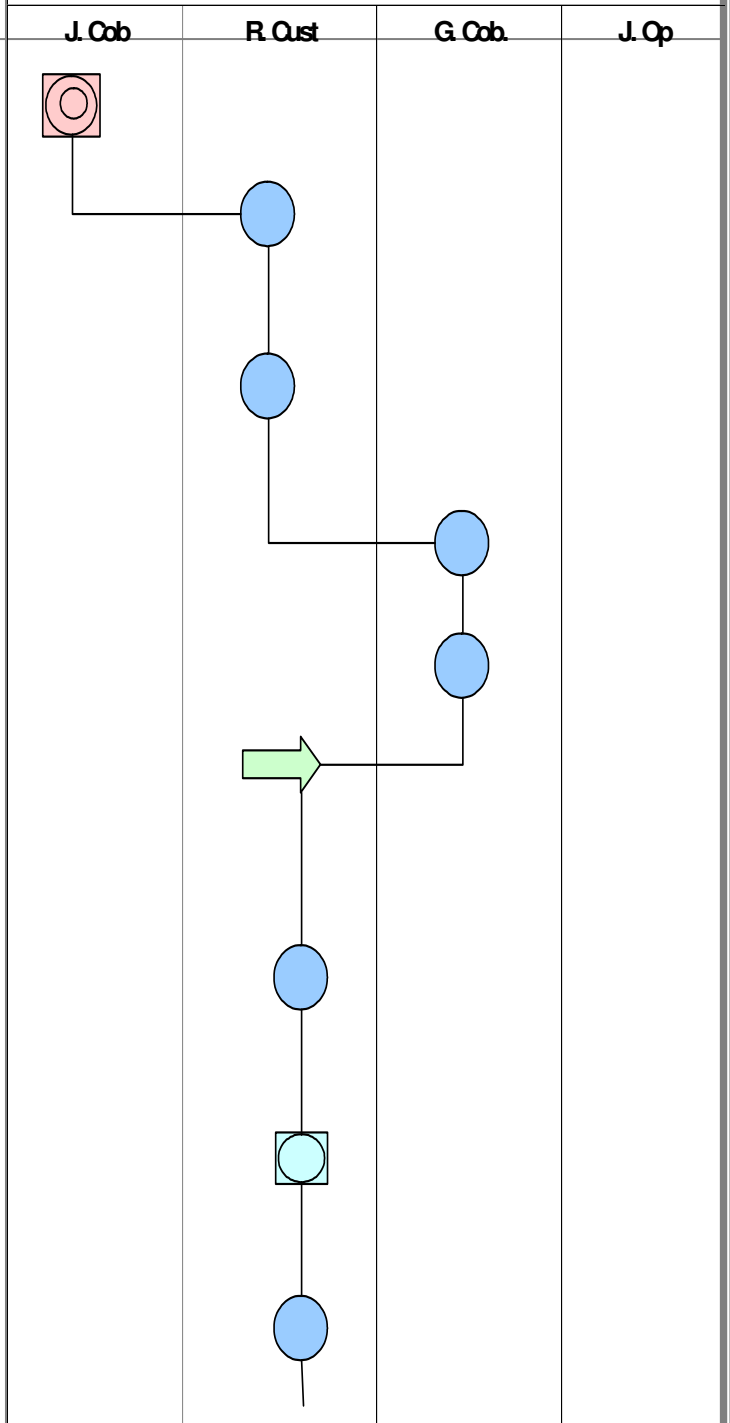
Partida de egreso xx

Fecha	Codigo	Cuenta	Referencia	Cargo	Abono
dd-mm-aa	103	Cuentas por cobrar clientes			
dd-mm-aa	10301	Cliente ABC	Desembolso cs 1	$ xx.xx	
dd-mm-aa	50202	Comisión por desembolso			$ xx.xx
dd-mm-aa	2206	IVA Débito Fiscal			$ xx.xx
dd-mm-aa	102	Bancos			$ xx.xx
TOTAL				**$ xx.xx**	**$ xx.xx**

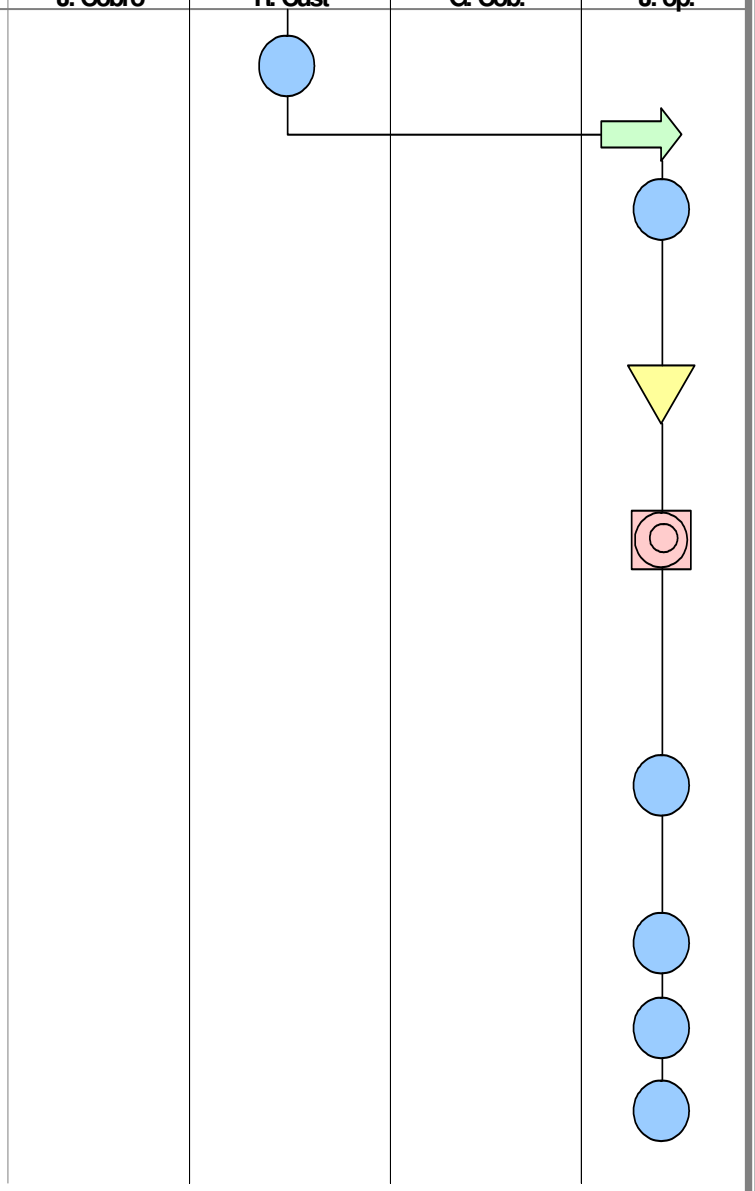
NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje*	**CODIGO: PCI-F02**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Entrega y liquidación de cobranza.*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Proporcionar las herramientas para la salvaguarda de los documentos pendientes de cobro.*	
ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Emite “Reporte de cobros del día” y entrega a custodia (formato 9)
2.	Extrae del archivo los documentos de cobro y verifica la cantidad de documentos físicos contra total en listado.
3.	Entrega documentos de cobro a los Gestores de Cobro, con acuse de recibido en “Reporte de Cobros del día”.
4.	Gestiona cobro mediante visita a compradores.
5.	Posterior a efectuar las visitas a compradores, liquida cobranza, haciendo entrega de cheques cobrados, notas de abono, documentos no cobrados e informa nuevas fechas de cobro.
6.	Recibe cheques cobrados y notas de abono contra “Reporte de cobros del día”, identificando en cada operación recuperada el número de cheque y el banco correspondiente. • Si hay documentos con diferencias de cobro, aplica el procedimiento “*Liquidación de diferencias en Rutas de cobro”* Ref. PCI-F08 • Recibe documentos no cobrados y asigna nueva fecha probable de cobro. Los documentos no cobrados son archivados nuevamente.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
7.	Entrega a Jefe de Operaciones todo lo recuperado.	
8.	Recibe cheques cobrados y notas de abono realizadas directamente a cuenta del cliente y cheques No Negociables, Negociables y Notas de Abono.	
9.	Ingresa cheques No Negociables, Negociables y Notas de Abono a un sistema de control.	
10.	Imprime reporte de Cheques Negociables (formato 10), No Negociables (formato 11) y Notas de Abono (formato 12) por cliente y fotocopia cada uno de los cheques y notas de abono.	
11.	Adjunta originales y copias de los cheques a los reportes respectivos.	
12.	Distribuye los documentos de la siguiente manera: • Notas de Abono (Procedimiento de Notas de Abono, Ref: PCI-F04). • Cheques No Negociables (Procedimiento de Cheques No Negociables, Ref: PCI-F05). • Cheques Negociables. (Procedimiento de Endosos, Ref: PCI-F06).	



Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se verá fortalecido en los siguientes puntos:

1. Preparación de ruta para cobro.
2. Gestión de cobro.
3. Liquidación de ruta de cobro.
4. Ingresos de documentos cobrados en sistema de control.

Formato 9: Ruta de cobro

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de cobros al día *(fecha)* de *(mes)* de *(año)*
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América

Fecha de emisión: _____

Número de Operación	Número de Cesión	Número de documento	Código de Deudor	Razón social de Deudor	Código de Cliente	Cliente	Monto a cobrar	Monto cobrado	Banco	Número de Cheque

Número correlativo asignado por cada documento descontado en la línea

Número de desembolso solicitado por el cliente

Número correlativo asignado por deudor descontado

Número correlativo asignado por cliente

Nombre de Banco al cual pertenece el cheque recuperado

_____
Recibe
(nombre y firma)

_____
Autoriza
(nombre y firma)

Formato 10: Reporte de cheques negociables

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de Cheques negociables recibidos al día *(fecha)* de *(mes)* de *(año)*
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América

Fecha de emisión: _____

Cód. de Cliente	Número de Cesión	Cliente	Cód. Deudor	Número de operación	Razón social de Deudor	Monto del doc.	Monto a cobrado	Diferencia	Banco	Número de Cheque	Observaciones
	Número de desembolso solicitado por el cliente		*Número correlativo asignado por deudor descontado*						*Nombre de Banco al cual pertenece el cheque recuperado*		*Justificación de diferencias u otras.*
		Sub Total Total por cliente									
		TOTAL GENERAL									

Forma 11: Reporte de cheques no negociables

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de Cheques no negociables recibidos al día *(fecha)* de *(mes)* de *(año)*
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América

Fecha de emisión: _____

Cód. de Cliente	Número de Cesión	Cliente	Cód. Deudor	Número de operación	Razón social de Deudor	Monto del doc.	Monto a cobrado	Diferencia	Banco	Número de Cheque	Observaciones
		Sub Total Total por cliente									
		TOTAL GENERAL									

Número de desembolso solicitado por el cliente

Número correlativo asignado por deudor descontado

Nombre de Banco al cual pertenece el cheque recuperado

Justificación de diferencias u otras.

Forma 12: Reporte de Notas de abono

Logo de la empresa de factoraje

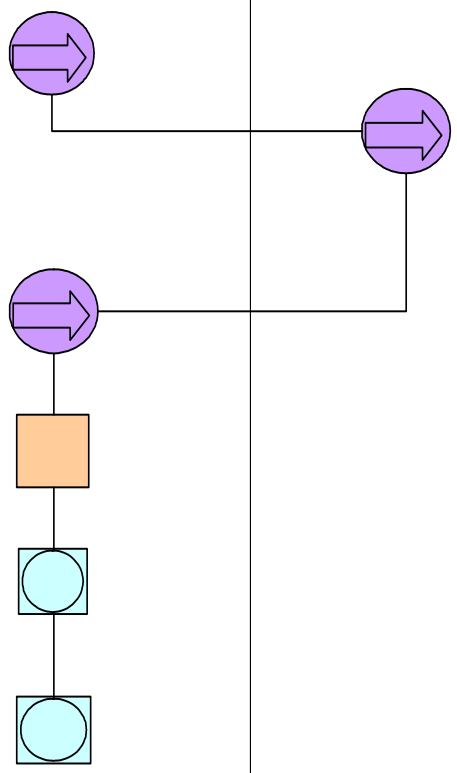
Reporte de Notas de abono recibidas al día *(fecha)* de *(mes)* de *(año)*
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América

Fecha de emisión: _____

Cód. de Cliente	Número de Cesión	Cliente	Cód. Deudor	Número de operación	Razón social de Deudor	Monto del doc.	Monto a cobrado	Diferencia	Banco	Número de Cheque	Observaciones
	Número de desembolso solicitado por el cliente	Sub Total Total por cliente	*Número correlativo asignado por deudor descontado*						*Nombre de Banco al cual pertenece el cheque recuperado*		*Justificación de diferencias u otras.*
		TOTAL GENERAL									

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje*	**CODIGO: PCI-F03**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Préstamo de documentos con otra empresa de Factoraje*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Agilizar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar, en caso que el cheque pendiente de cobro abarque un documento que lo posea otra Empresa de Factoraje.*	
ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
		J. Cob / Cte
1.	Se comunica con cliente para solicitar documento de cobro.	
2.	Informa que dicho documento se encuentra en otra empresa de Factoraje.	
3.	Contacta vía teléfono a Responsable de cobros de la otra empresa de Factoraje.	
4.	Investiga quien posee el documento de mayor valor para recuperar.	
	• **Opción I:** Si lo posee la empresa de factoraje "X" se actúa mediante la aplicación de Ref: PCI-F03.1	
	• **Opción II**: Si lo posee la empresa de Factoraje "Y" se actúa mediante la aplicación de Ref. PCI-F03.2	



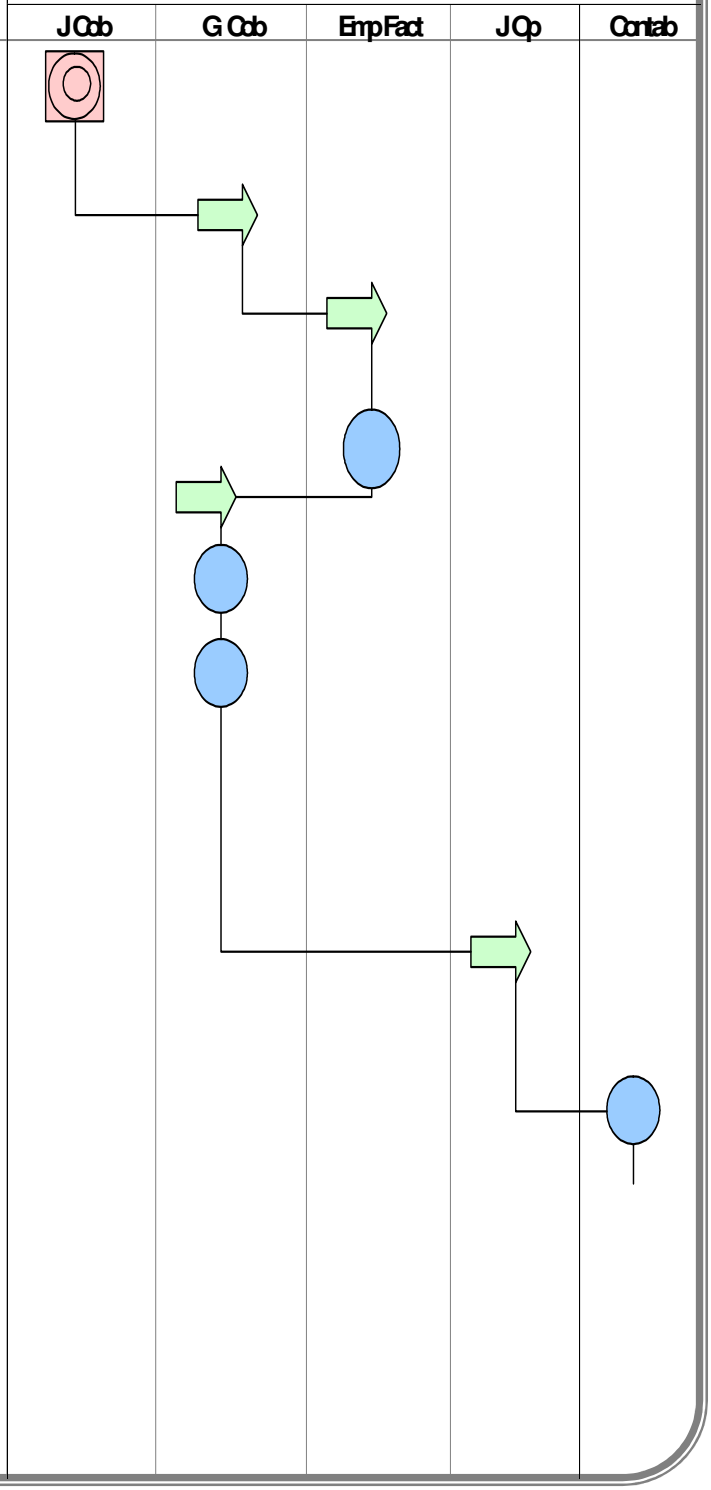
Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Investigación de la ubicación del documento pendiente de cobro.
2. Negociación de la entidad que efectuará el cobro pendiente.

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje*	**CODIGO: PCI-F03.1**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Préstamo de documentos con otra empresa de Factoraje, cuando el Quedan de mayor valor es de empresa "X"*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Proporcionar los lineamientos para efectuar la recuperación del documento pendiente de cobro en forma conjunta con otra Empresa de Factoraje.*	
ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Emite carta de solicitud de préstamo de documento (formato 13).
2.	Entrega a Gestor de cobros carta para visita a la otra empresa de Factoraje.
3.	Entrega carta a encargado de cobros de la otra empresa de Factoraje.
4.	Recibe carta de solicitud de préstamo de documentos y entrega documento de cobro a Gestor de cobros.
5.	Recibe documento y efectúa cobranza (Ref: PCI-F02, paso del 4 al 5)
6.	Liquida cobranza de comprador e informa que documento pertenece a la otra, Empresa de Factoraje, anexando copia de carta solicitud, proporciona datos a Jefe de Operaciones para que sea registrado como documento de cobro ajeno.
7.	Entrega a contabilidad el Reporte de documentos no cedidos (Formato 14) y copia de carta de solicitud de documento de cobro.
8.	Emite cheque por el valor de documento prestado. (si existiera pago de menos se descontará en el valor del quedan).

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO				
		J Cob	G Cob	Emp Fact	J Op	Contab
9.	Solicita firma en cheque a Gerencia General y Jefe de Operaciones o Gerente de Negocios.					
10.	Notifica a Jefe Cobros la emisión del cheque.					
11.	Entrega cheque a la otra empresa de Factoraje.					

Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Gestión de solicitud de documento de cobro con empresa de Factoraje “Y”.
2. Gestión de cobranza.
3. Liquidación de cobranza en custodia.
4. Emisión de cheque por documento recuperado de Empresa de Factoraje “Y”.

Forma 13: Carta de solicitud de documento de cobro a otra empresa de factoraje

Logo de la empresa de factoraje que posee el documento de mayor monto

Lugar y fecha

Señores:
Razón social de la empresa que posee el documento de cobro de menor monto.
Presente.

Estimados Señores:

Con mucho respeto nos dirigimos a ustedes para solicitarles no sea concedido para trámite de cobranza los siguientes documentos en su poder:

Nombre del cliente	Nombre de deudor	No. de doc.	Valor $
Total			**$ XXX.XX**

Nos comprometemos a devolver los respectivos cheques a un plazo máximo de 48 horas.

Sin mas por el momento y esperando una respuesta favorable, quedamos de ustedes.

Atentamente,

Firma y nombre de Jefe de cobro de empresa de factoraje X.

Sello de la sociedad

Formato 14: Reporte de documentos no cedidos

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de documentos no cedidos por cliente al día *(fecha)* de *(mes)* de *(año)*
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América
Cod. Cliente:_____ Nombre de cliente:_____

Fecha de emisión: _____

Cód. Deudor	Razón social de Deudor	Número de documento	Monto del doc.	Monto a cobrado	Diferencia	Fecha Vence	Fecha Cobro	Número de operación
Número correlativo asignado por deudor							*Número correlativo asignado por cada documento descontado en la línea*	
	SUB TOTAL							
	TOTAL CLIENTE							
	TOTAL REPORTE							

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje* | **CODIGO: PCI-F03.2**

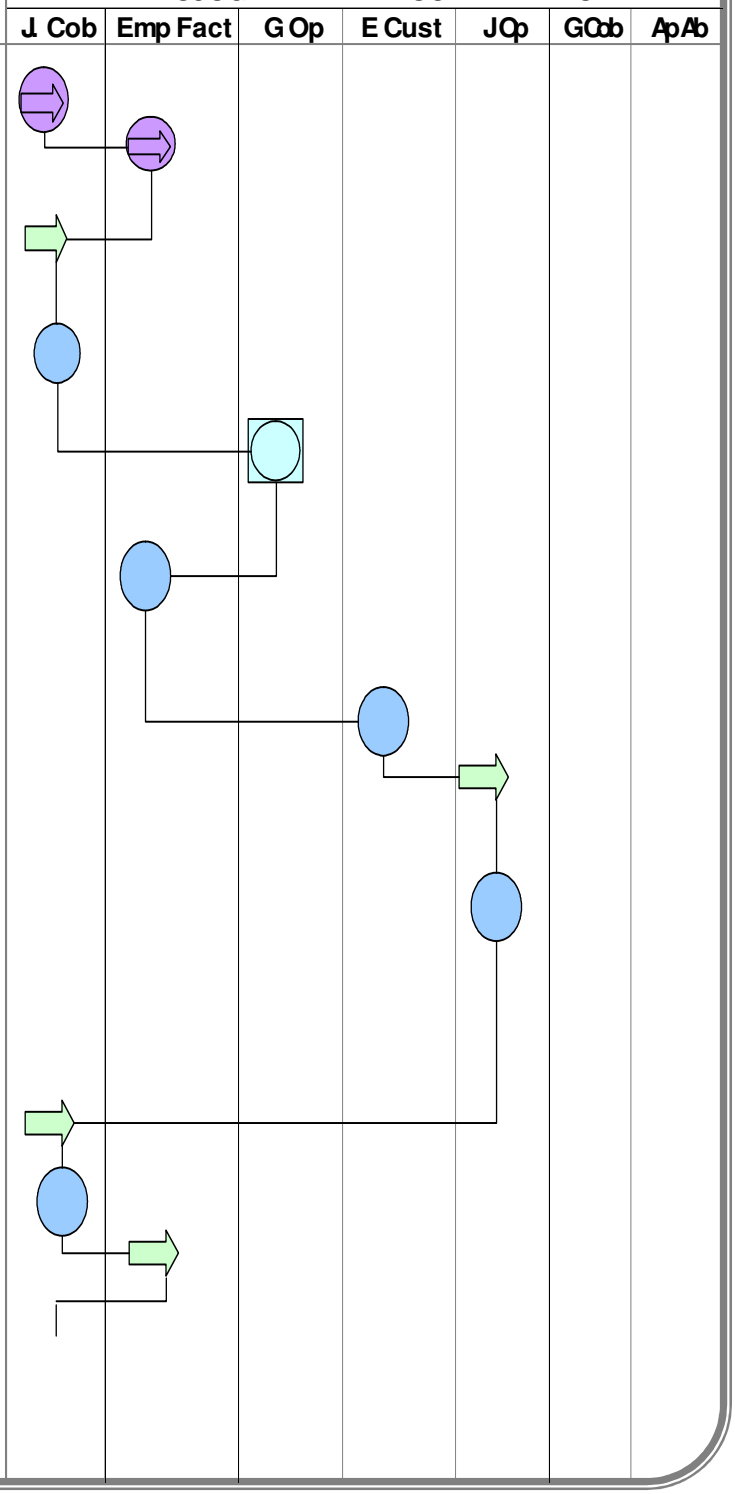
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Préstamo de documentos con otra empresa de Factoraje, cuando el Quedan de mayor valor es de empresa "Y"*

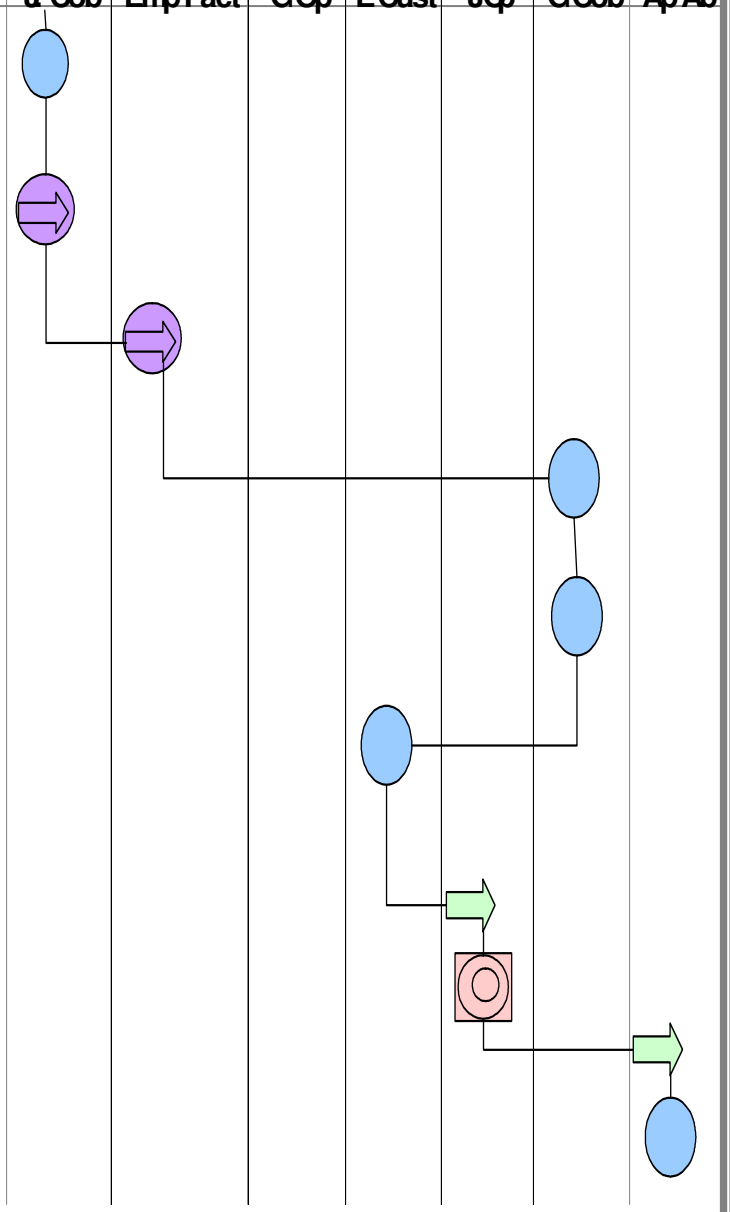
OBJETIVO: *Proporcionar los lineamientos para efectuar la recuperación de documentos pendientes de cobro en forma conjunta con otra de factoraje.*

ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Solicita carta de solicitud de préstamo a la otra empresa de Factoraje vía teléfono.
2.	Envía carta de solicitud de préstamo de documento (formato 13).
3.	Solicita autorización a Gerencia de Operaciones para prestar documento.
4.	Autoriza en Carta Solicitud de préstamo de documento.
5.	Fotocopia Carta de Solicitud de Préstamo de Documento y solicita el documento a Custodia de valores.
6.	Entrega documento de cobro solicitado a Jefe de Operaciones y anexa en ruta el original de la Carta de Solicitud del Préstamo autorizada.
7.	Ingresa detalle documento de cobro prestado a Empresa de Factoraje como cobranza delegada en el sistema informático y selecciona el documento solicitado por la Empresa de Factoraje.
8.	Recibe documento de cobro a prestar y fotocopia Quedan y lo entrega a Empresa de factoraje previa firma de recibí conforme en copia del documento.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
9.	Archiva copia de documento de cobro y copia de carta de solicitud de préstamo de documento.	
10.	Vía teléfono gestiona cheque por el valor del documento prestado con la Empresa de Factoraje Y.	
11.	Notifica que se encuentra listo el cheque por el valor del documento prestado.	
12.	Realiza visita a Empresa de Factoraje para recuperar cheque.	
13.	Liquida recuperación del cobro. (Procedimiento:"*Entrega y liquidac de Cobranza en Custodia",* Ref: PCI-F02).	
14.	Liquida en carta de documentos prestados, registrando: fecha de cobro, generalidades del cheque y entrega carta a Jefe de Operaciones.	
15.	Imprime Reporte de Cobranza Delegada (Formato 15), al que le anexa el cheque recuperado y lo entrega a Responsable de Aplicación de Abonos.	
16.	Efectúa aplicación a la cesión correspondiente, según procedimiento de *"Aplicación de Abono a Cesiones"* Ref: PCI-F09.	

Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Autorización del préstamo de documentos pendiente de cobro a Empresa "Y".
2. Registro de préstamo de documento pendiente de cobro.
3. Gestión de cheque con empresa "Y" por valor recuperado.
4. Liquidación por valor de documento prestado.
5. Aplicación a cesión de cliente correspondiente.

Forma 15: Reporte de cobranza delegada

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de documentos delegados en cobranza
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América

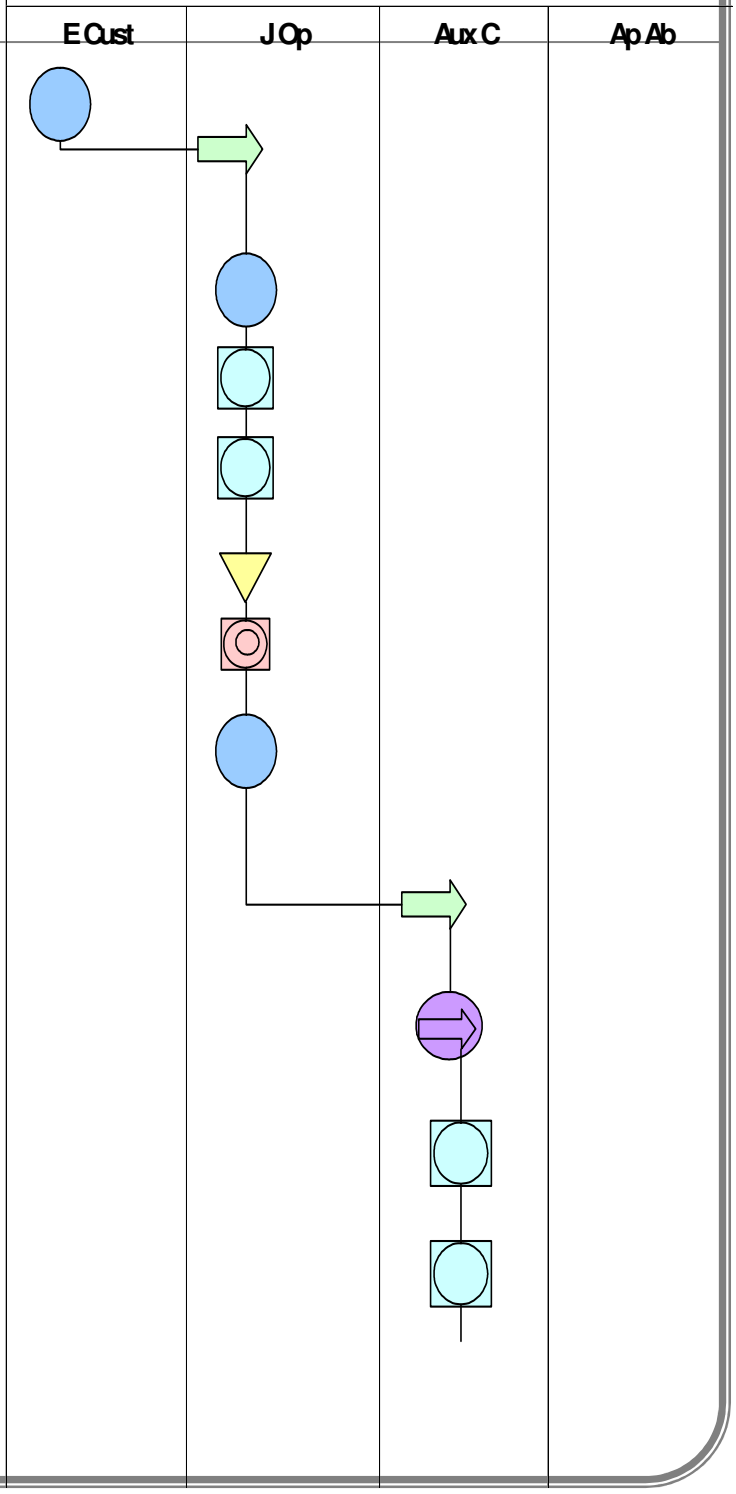
Fecha de emisión: _____

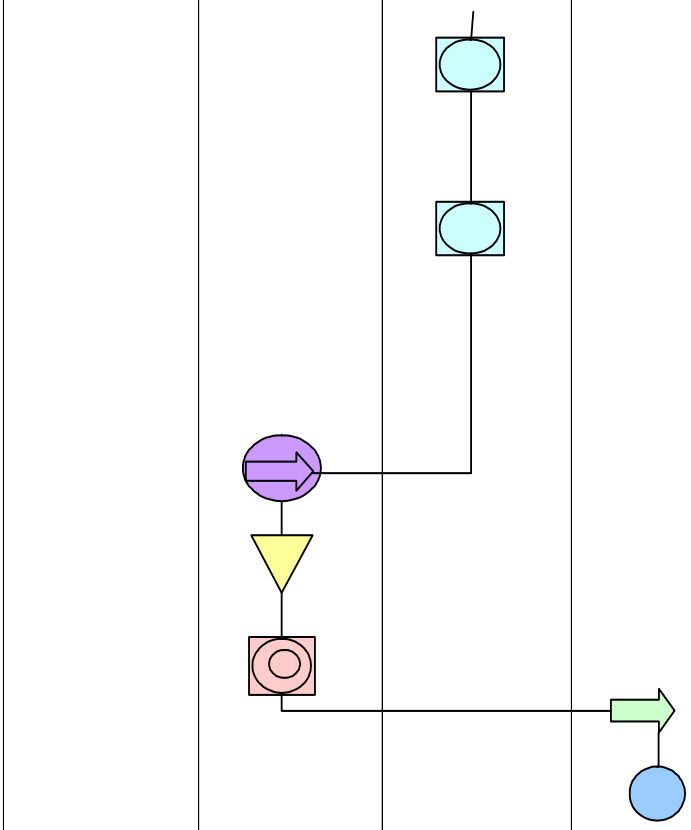
No. Cliente	No. Cesión	No. doc	No. operac.	Razón social de Cliente	Razón social de deudor	Monto del doc.	Monto Liquid.	Banco y # cheque	Observaciones
				TOTALES		xxx.xx	xxx.xx		

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje*	**CODIGO: PCI-F04**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Cobro de abonos directos a clientes.*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Proporcionar los lineamientos para la recuperación oportuna de los abonos efectuados por el deudor a la cuenta del cliente.*	
ALCANCE: *Aplica al área de créditos.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Entrega notas de abono recibidas en el día por parte de Gestores de Cobro con sus respectivos cheques de garantía a Jefe de Operaciones.
2.	Efectúa reserva de fondos del cheque de garantía. • Si el cheque posee fondos, deberá continuar el procedimiento. • Si no posee fondos, la operación queda pendiente de cobro.
3.	Ingresa notas de abono en sistema informático, imprime reporte por cliente (formato 12) y fotocopia cada nota de abono.
4.	Archiva las notas de abono de clientes en orden alfabético en un *control de notas de abono*.
5.	Entrega copia de notas de abono con sus respectivos reportes a Auxiliar de Cobros.
6.	Solicita a cliente el reintegro de dicho abono.
7.	Si recupera el valor abonado, recibe cheque y efectúa reserva. Si no recupera, realiza lo siguiente: • Si el cliente, posee alguna liquidación pendiente con valor a devolver, se realiza el descuento respectivo.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
		R Cust | J Op | Aux C | Ap Ab
	• Si el cliente posee un desembolso en proceso, se le descuenta del mismo, el valor de la nota de abono. • Si el cliente no posee ninguno de los casos anteriores, se le asigna un plazo de dos días hábiles máximo para que efectúe la cancelación del documento pagado.	
8.	Notifica a Jefe de Operaciones la cancelación de la operación.	
9.	Ingresa a sistema informático para dar de baja a documentos recuperados.	
10.	Imprime reporte correspondiente a la cancelación de la nota de abono y lo traslada a Encargado de Aplicación de Abonos.	
11.	Efectúa aplicación de abono a cesión, según *Ref: PCI-F09: Procedimiento de aplicación de abonos a cesiones.*	

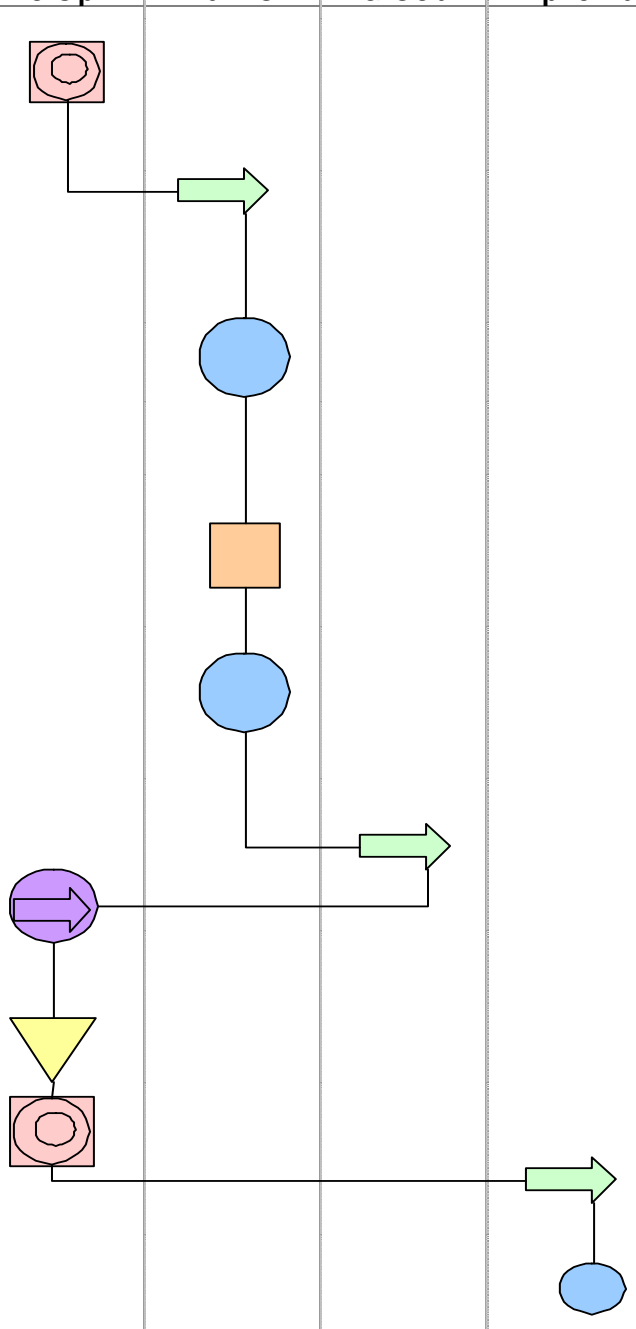
Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Reservación de fondos de cheque de garantía.
2. Ingreso de nota de abono en sistema de control.
3. Solicitud de reintegro por valor de nota de abono a cliente.
4. Aplicación de abono a cesión de cliente correspondiente.

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje.*	**CODIGO: PCI-F05**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Gestión de Cheques No Negociables*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Recuperación oportuna de los valores cobrados en concepto de cheques No Negociables.*	
ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
12.	Imprime reporte de Cheques No Negociables (formato 11) por cliente y fotocopia cada uno de los cheques.
13.	Entrega Cheques No Negociables originales y copias con sus respectivos reportes a Auxiliar de cobros.
14.	Envía por correo electrónico la copia del o de los cheques y su reporte correspondiente al cliente, notificando así el pago de los compradores y solicita el canje del cheque.
15.	Verifica con cliente la recepción de los documentos.
16.	Recibe cambio de cheque, les coloca el sello “abono en cuenta” y elabora remesa para la liquidación de la operación.
17.	Entrega cheques y remesas Gestor de Cobros y notifica a Jefe de Operaciones el cambio del cheque y cancelación de la operación.
18.	Liquida en sistema informático u otra herramienta de control el cheque No Negociable canjeado por el cliente, e imprime reporte correspondiente, posteriormente lo traslada al responsable de Aplicación de Abonos.
19.	Efectúa aplicación de abono a cesión, según *Ref: PCI-F09: Procedimiento de aplicación de abonos a cesiones.*

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



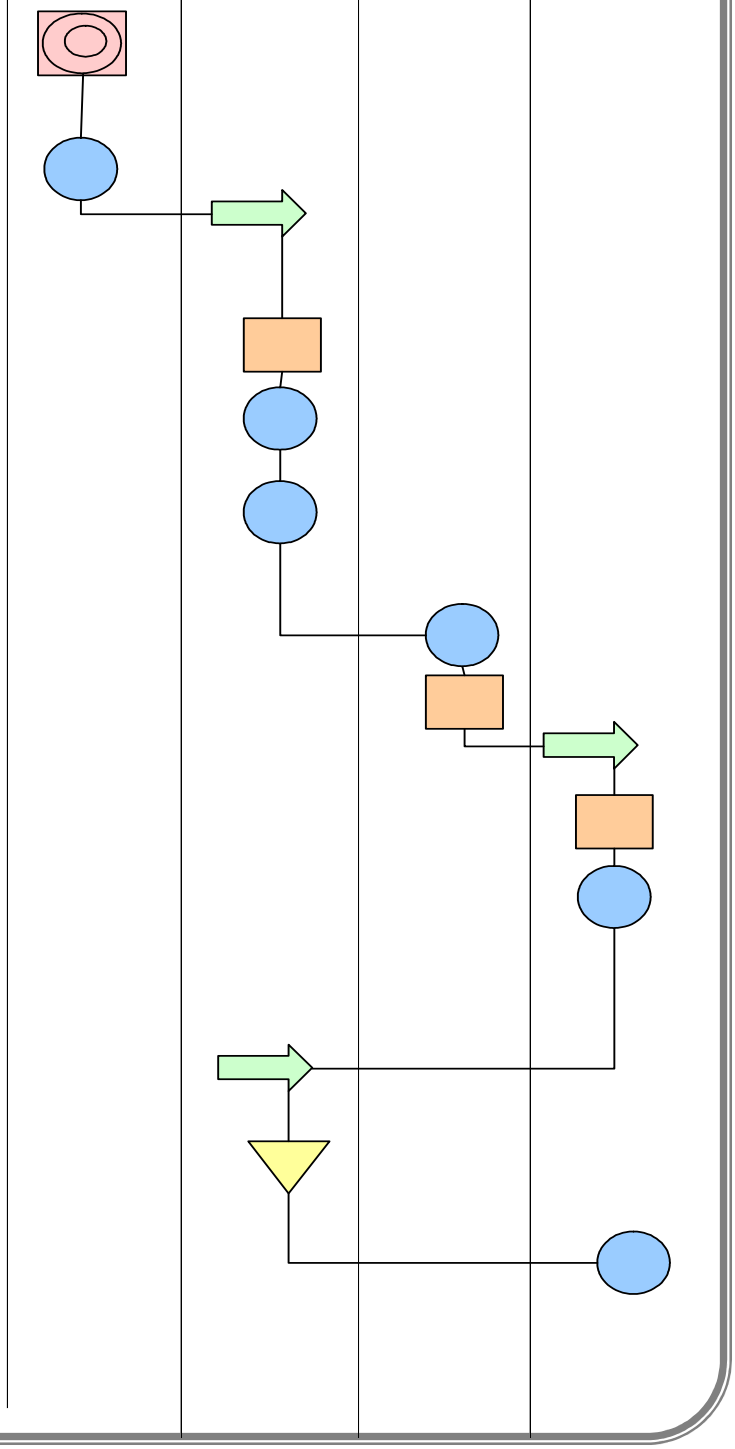
Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Transferencia de documentación al cliente.
2. Liquidación de cheques No Negociables.
3. Aplicación de abono a cesiones de cliente correspondiente.

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje.*	**CODIGO: PCI-F06**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Ruta de Endosos*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Recuperación oportuna de de los valores cobrados en concepto de cheques negociables, empleando diversas medidas de control interno.*	
ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Imprime reporte de cheques Negociables por cliente (formato 10) y fotocopia cada uno de los cheques.
2.	Adjunta las copias de los cheques al reporte y entrega Cheques Negociables con sus respectivos reportes a Gestores de Cobros.
3.	Recibe documentos y firma de recibido en reporte de Cheques Negociables.
4.	Efectúa visita a Cliente y solicita endosos y posteriormente entrega a Encargado de Custodia los cheques.
5.	Recibe cheques negociables endosados en Reporte de endosos (formato 10) pendientes y los entrega a Encargado de Aplicación de Abonos.
6.	Recibe cheques negociables endosados y los reportes de cada uno, les les coloca sello de *"abonar en cuenta"* y elabora remesa agrupando los cheques por bancos.
7.	Entrega a Gestor de Cobros cheques y remesas.
8.	Ingresa a sistema de control, y liquida el endoso.
9.	Efectúa aplicación de abono a cesión, según *Ref: PCI-F09: Procedimiento de aplicación de abonos a cesiones.*

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Con la aplicación del procedimiento anterior se fortalecerá el proceso en los siguientes puntos:

1. Recepción de cheques para posterior endoso.
2. Gestión de endosos.
3. Liquidación de endosos.
4. Aplicación de abono a cesión de cliente correspondiente.

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje.* | **CODIGO: PCI-F07**

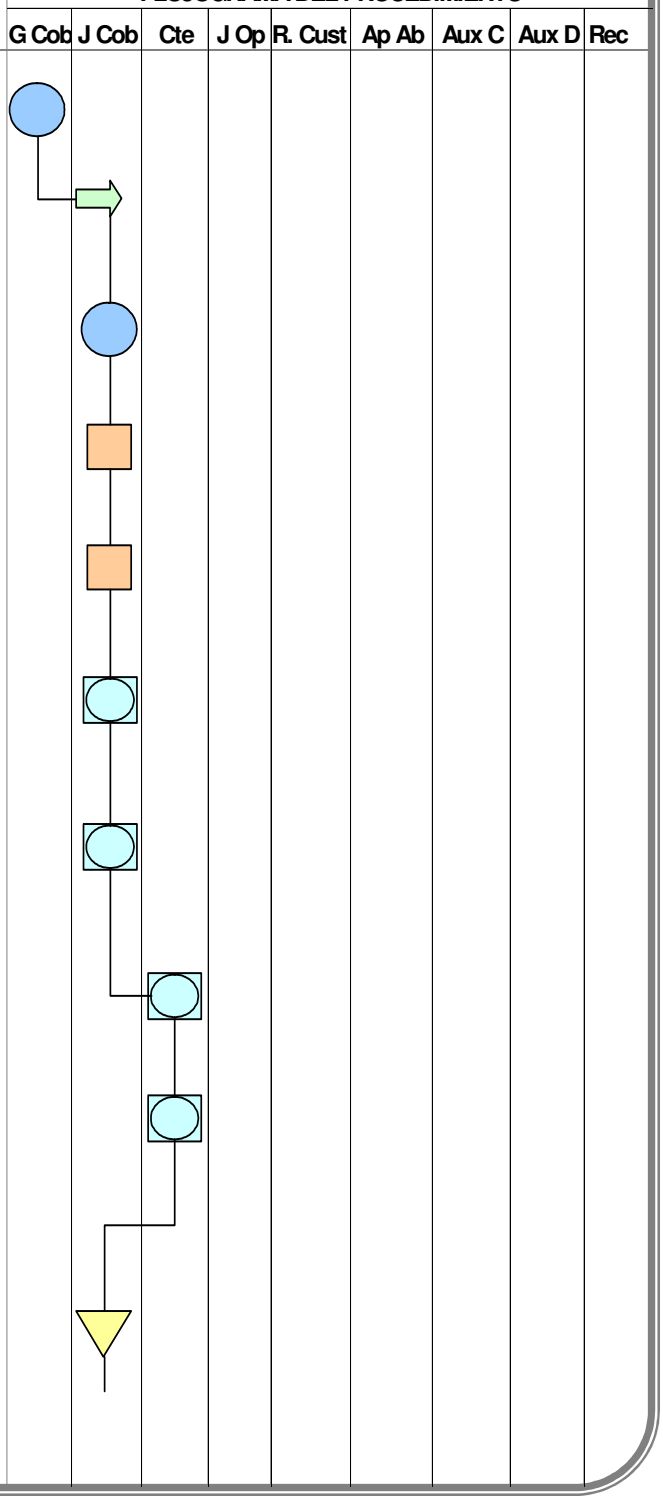
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Cobranza y liquidación de Valores Ajenos.*

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Administración oportuna de los montos cobrados en concepto de valores ajenos.*

ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*

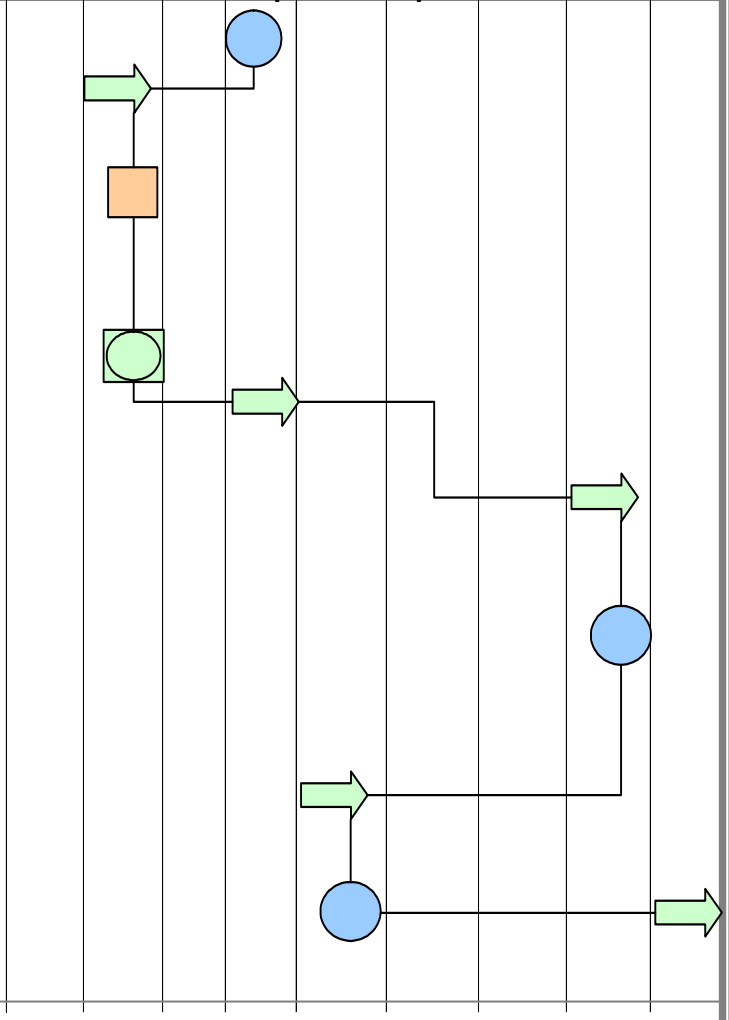
No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Efectúa visita a comprador para solicitar cheque, el comprador ha emitido cheque, pero el monto de dicho cheque incluye otro documento.
2.	Liquida en ruta de cobros el documento no recuperado y registra la información del documento pendiente.
3	Verifica ruta de cobro y registra motivo de no recuperación.
4.	Consulta en sistema informático o herramienta de control si el documento pendiente de cobro se encuentra en otra cesión: • Si el documento solicitado se encuentra en otra cesión vigente del cliente, lo reprograma junto con el documento inicial. • Si el documento solicitado no se encuentra en alguna cesión vigente, lo solicita al cliente.
5.	Si el cliente posee el documento pendiente, lo proporciona para su respectivo cobro. • Si el cliente no tiene el documento solicitado informa que lo posee otra empresa de Factoraje. *Aplica procedimiento "Préstamo de documentos con otra empresa de factoraje" según Ref: PCI-F03.1*
6.	Ingresa el documento al sistema informático o herramienta de control.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
		G Cob / J Cob / Cte / J Op / R Cust / Ap Ab / Aux C / Aux D / Rec
7.	Imprime reporte de los documentos no cedidos por el cliente (formato 14).	
8.	Traslada a Jefe de Operaciones el documento de cobro ajeno y el Reporte de documentos no cedidos.	
9.	Recibe documento de cobro, firma de recibido en copia del reporte y entrega a Responsable de Custodia el documento de cobro.	
10.	Incorpora el documento de cobro ajeno en ruta de cobro aplicando el *Procedimiento de entrega y liquidación de cobranza en custodia según* Ref: PCI-F2.	
11.	Si el cheque recuperado con el documento de cobro ajeno es: • Negociable: *Aplica Procedimiento. de Ruta de Endoso según Ref: PCI-F06* • No Negociable: Aplica *Procedimiento de gestión de cheques No Negociables según, Ref: PCI-F05*	
12.	Si el cheque es Negociable, efectùa la aplicación del valor del documento de cobro ajeno haciendo uso del *Procedimiento Aplicación de Abonos a Cesiones según Ref: PCI-F09.*	
13.	Si el cheque es No Negociable, éste es abonado a cuenta del cliente.	
14.	Emite Reporte de valores pendientes por liquidar a clientes (formato 16), los cuales pueden ser por cesiones o valores de documentos de cobro ajenos (formato 15) y lo entrega a Jefe de Operaciones.	
15.	Recibe de Responsable de Aplicación de Abonos el reporte de los valores ajenos por cliente (formato 17)	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
16.	Entrega a Jefe de Cobro el listado de las Liquidaciones pendientes por pagar del día.	
17.	Revisa si el cliente no presenta problemas de recuperación. a. Si el cliente no presenta problemas de recuperación, continuar el procedimiento. b. Si el cliente presenta problemas de recuperación, el valor ajeno es retenido.	
18.	Los valores no retenidos, los traslada a Auxiliar de Desembolsos.	
19.	Realiza abono al cliente mediante la aplicación del *Procedimiento de Aplicación de Desembolsos según Ref: PCI-F1, paso 8*.	
20.	Entrega nota de abono Responsable de Custodia	
21.	Adjunta nota de bono a documento ajeno y entrega los documentos a Recepción para su respectiva distribución.	



Con la aplicación del anterior procedimiento el proceso se verá fortalecido en las siguientes áreas:

1. Registro de motivo de no recuperación del cobro.
2. Investigación de ubicación del documento pendiente de cobro.
3. Ingreso de documento no cedido por el cliente, al sistema de control.
4. Aplicación de procedimiento de acuerdo al tipo de cheque recuperado.
5. Investigación de saldos pendientes por recuperar de cliente propietario del valor ajeno.
6. Preparación de documentos a entregar al cliente.

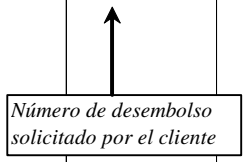
Formato 16: Reporte de liquidaciones pendientes por cliente

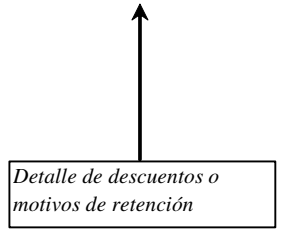
Logo de la empresa de factoraje

Reporte de liquidaciones por pagar a clientes pendientes al día *(fecha)* de *(mes)* de *(año)*
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América

Fecha de emisión: _____

Cód. de Cliente	Cliente	Número de Cesión	Fecha de liquidación	Monto	Descuento	Saldo	Observaciones
		Cesión # Ajeno #					
	SALDO TOTAL DE LIQUIDACIONES				xxx.xx		





Formato 17: Reporte de cobranza de documentos no cedidos por cliente

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de cobranza de documentos no cedidos
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América
Cod. Cliente:_____ Nombre de cliente:_____

Fecha de emisión: _____

No. Cesión	Número de documento	Razón social de Deudor	Monto del documento	Monto cobrado	Diferencia	Fecha Cobro
Número correlativo asignado por el registro de cada documento de cobro ajeno						
		TOTAL COBRADO		xxx.xx	xxx.xx	
OBSERVACIONES:						

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje.* | **CODIGO: PCI-F08**

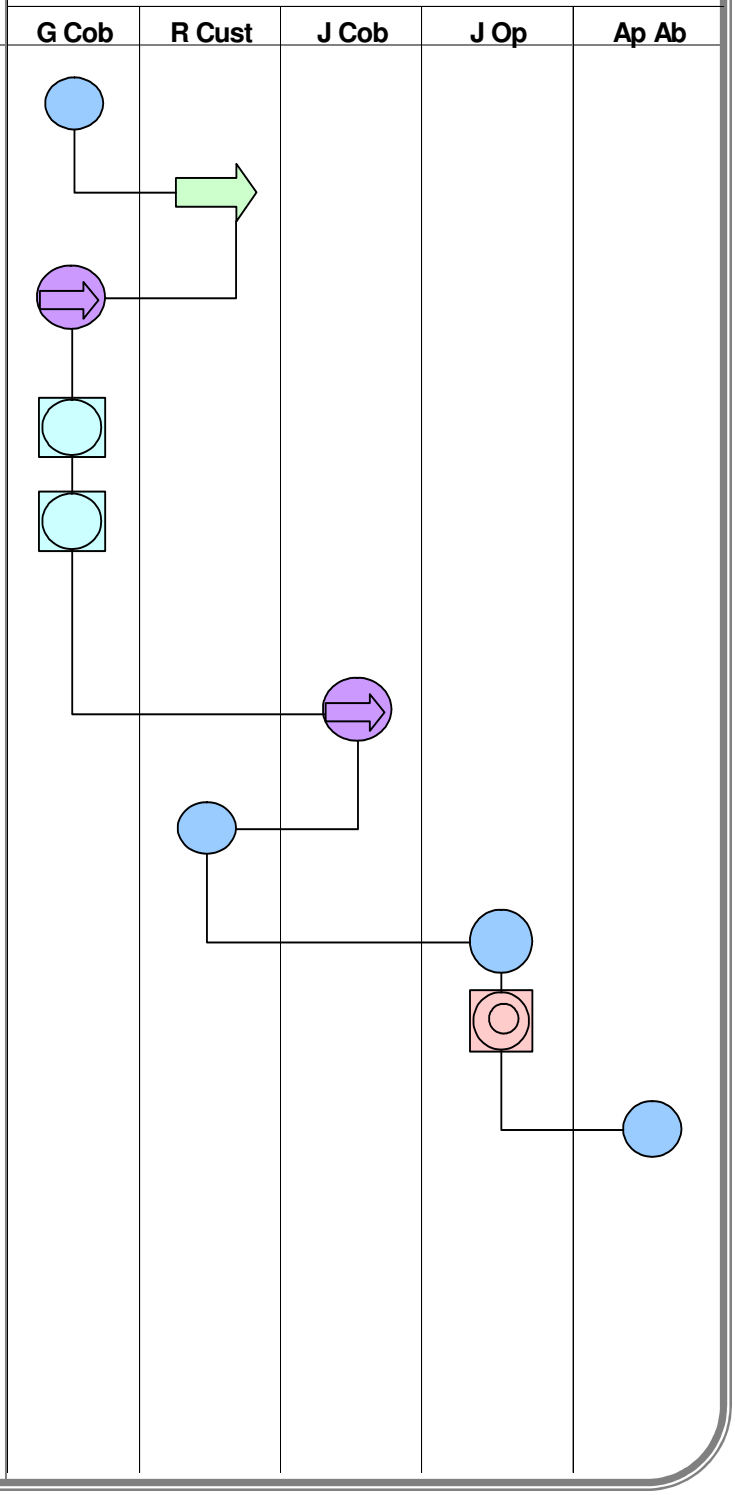
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Liquidación de diferencias en rutas de cobro.*

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Manejar adecuadamente las cifras detectadas como diferencia de cobro en las Rutas.*

ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Presenta cheque a Encargado de Custodia con diferencia sin justificar.
2.	Recibe cheque en calidad de pendiente.
3.	Efectúa gestión de resolución con el comprador.
4.	Si resuelve la diferencia, aplica el *Procedimiento de entrega y liquidación en ruta de cobro según Ref: PCI-F3, paso 4 y 5.* • Si no resuelve la diferencia, se traslada el caso a Jefe de Cobros con copia de cheque y ruta de cobro
5.	Realiza investigación con cliente, para resolver diferencia.
6.	Liquida a Jefe de Operaciones, los datos de resolución de diferencia.
7.	Recibe justificación y entrega cheque a Responsable de Aplicación de Abonos.
8.	Efectúa aplicación a la cesión correspondiente, según procedimiento de *"Aplicación de Abono a Cesiones"* Ref: PCI-F09.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

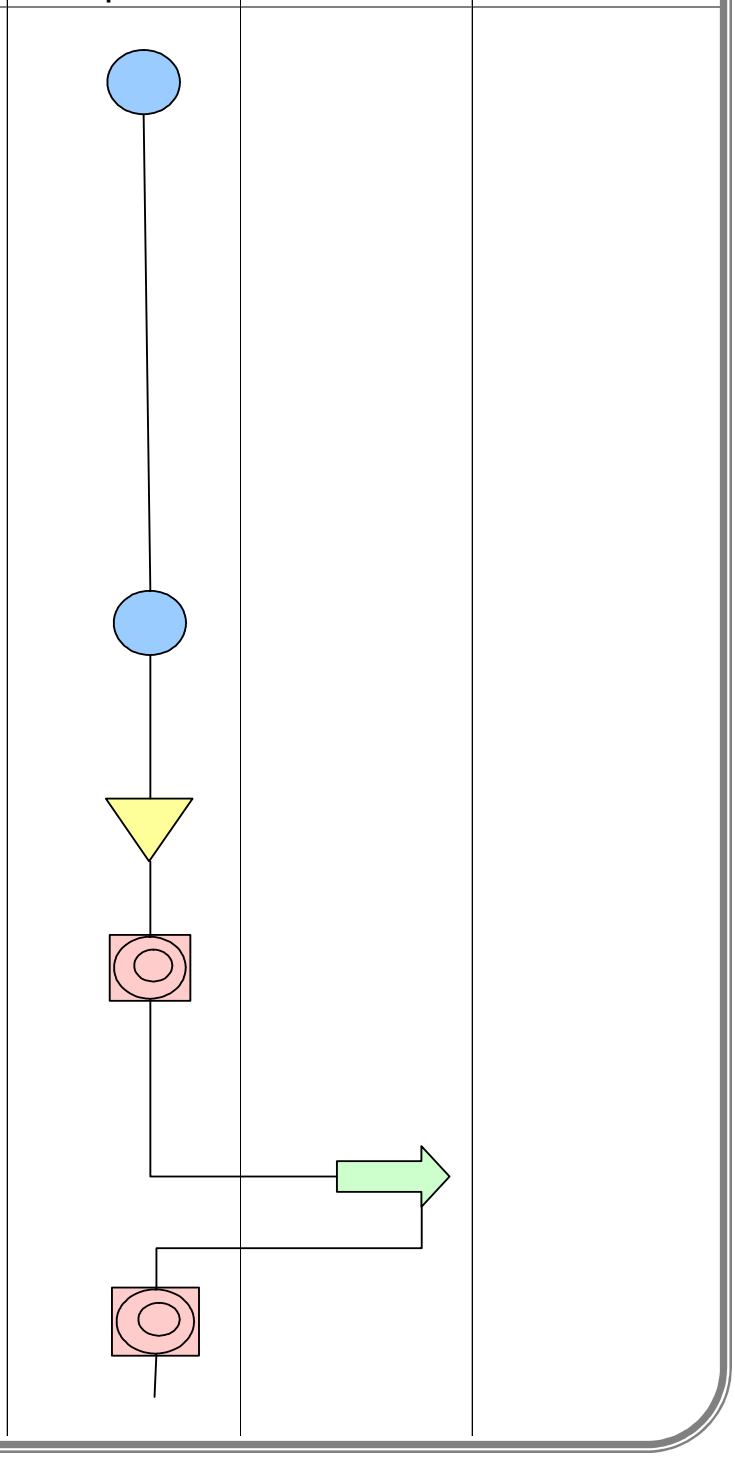


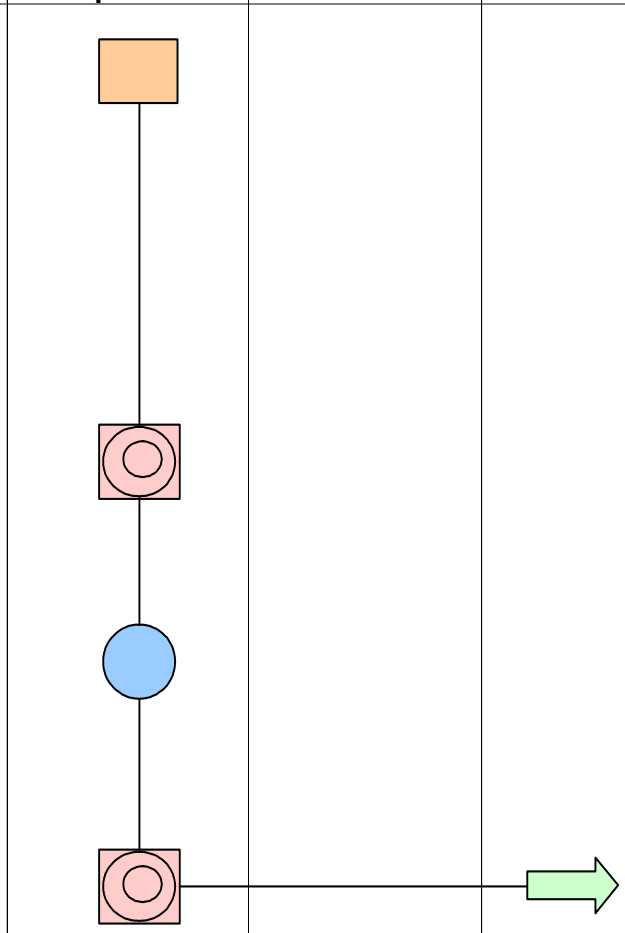
Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Gestión de resolución por diferencia de cobro.
2. Investigación con cliente para resolución de diferencia.
3. Liquidación de cheque.
4. Aplicación de abono a cesión de cliente correspondiente.

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje.*	**CODIGO: PCI-F09**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Aplicación de abonos a cesiones.*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Registrar oportunamente los valores recuperados, con el fin de actualizar los saldos de la cartera de cuentas por cobrar.*	
ALCANCE: *Aplica al área de créditos y área contable.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
1.	Recibe documentación de las siguientes fuentes: • Auxiliar de cobros: Cambio de cheques no negociables. • Encargado de Custodia: Endosos del día • Jefe de Operaciones y Jefe de Cobros: Cheques pendientes de endoso y cheques abonados a clientes, recuperaciones de oficina y cobranza delegada. • Auxiliar de desembolsos: Descuentos de desembolsos para abonar a cesiones.	
2.	Coloca sello de "Abonar en Cuenta" a cheques endosados, elabora remesa agrupando los cheques por banco y entrega a Gestor de Cobros cheques y remesas.	
3.	Efectúa aplicación de abono a cesiones de cliente*.*	
4.	Emite reporte de aplicación de abonos del día (formato 18) e identifica las cesiones liquidadas, tanto valor a cero como valor a devolver al cliente.	
5.	Entrega reporte de aplicación de abonos del día a Encargado de Custodia.	
6.	Emite comprobantes de crédito fiscal, por abono a cesiones.	



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
		Aplic Ab / R Cust / Rec
7.	Verifica que el total reflejado en el reporte de aplicación de abonos a cesiones, sea igual que el total de remesas efectuadas al banco, detallando en un Reporte de Ingresos (formato 19) el total de abonos a capital, interés normales, intereses moratorios y liquidaciones por pagar y esto deberá ser igual que la sumatoria de los comprobantes de crédito fiscal.	
8.	Emite reporte de Ingresos (formato 19), le adjunta el reporte de aplicación de abonos y los comprobantes de crédito fiscal y registra partida contable por Ingresos del día (formato 20).	
9.	Efectúa aplicación contable de de abonos a cesiones, abonando las cuenta por cobrar y los intereses devengados, siendo la contrapartida el efectivo.	
10.	Traslada a Recepción los comprobantes de crédito fiscal para su respectiva distribución.	

Si el valor del abono a la cesión es mayor que el saldo contabilizado inicialmente, se generará una cuenta por pagar al cliente en concepto de reembolso, por valor no financiado en la cesión de sus cuentas por cobrar.

Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso de las Cuentas por Cobrar se fortalecerá en las siguientes áreas:

1. Recepción de documentos de documentos de las diferentes áreas de trabajo.
2. Preparación de remesas.
3. Aplicación de abonos a cesiones.
4. Registro contable por aplicación de abonos a cesiones.

Formato 18: Reporte de aplicación de abonos del día

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de aplicación de abonos a cesiones
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América
Reporte emitido el (dia) de (mes) de 200___ Hora:_____

Fecha del abono	Número de cesión	Descripción	Monto cobrado Sin IVA	IVA	TOTAL	Saldo final de capital
Cliente: 00100		ABC, S.A DE C.V				
dd-mm-aa	001	Pago a capital	xxx.xx	0	xxx.xx	-xxx.xx
dd-mm-aa	001	Pago a interés	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
dd-mm-aa	001	Pago a moratorio (si lo hay)	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
		TOTAL CLIENTE	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
Cliente: 00101		XYZ, S.A DE C.V				
dd-mm-aa	001	Pago a capital	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
dd-mm-aa	001	Pago a interés	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
dd-mm-aa	001	Pago a moratorio (si lo hay)	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
		TOTAL CLIENTE	xxx.xx	0	xxx.xx	xxx.xx
		TOTAL REPORTE	**xxx.xx**	**xxx.xx**	**xxx.xx**	**xxx.xx**

Monto a abonar a cliente en concepto de liquidación de cesión

Monto de capital adeudado

Formato 19: Reporte de ingresos

Logo de la empresa

RESUMEN DE INGRESOS DEL DIA

FECHA:

CARGOS

BANCOS					
CAJA GENERAL	-		TOTAL CARGOS		-
BANCO A	-		TOTAL ABONOS		-
BANCO B	-			**DIFERENCIA**	**-**
BANCO C	-				
TOTAL REMESAS	-				

ABONOS

APLICACIONES DE CAPITAL FACTORAJE

CUENTA	CLIENTE	VALOR
		-

LIQUIDACIONES POR PAGAR

CUENTA	CLIENTE	VALOR
		-

INTERESES		
11502	Intereses por cobrar	
50201	Intereses del mes	
50602	Moratorios Factoraje	
50601	Moratorios arrendamiento	
11505	Refinanciamientos	
	TOTAL INTERESES	**-**
50203	Comisión por ampliación	
	IVA Débito Fiscal	-
	Créditos Refinanciados	-

QUEDAN AJENOS		
CIENTE	REFERENCIA	VALOR

Formato 20: Partida contable por aplicación de abono a cesiones

NOMBRE DE LA EMPRESA

Partida de Ingreso xx

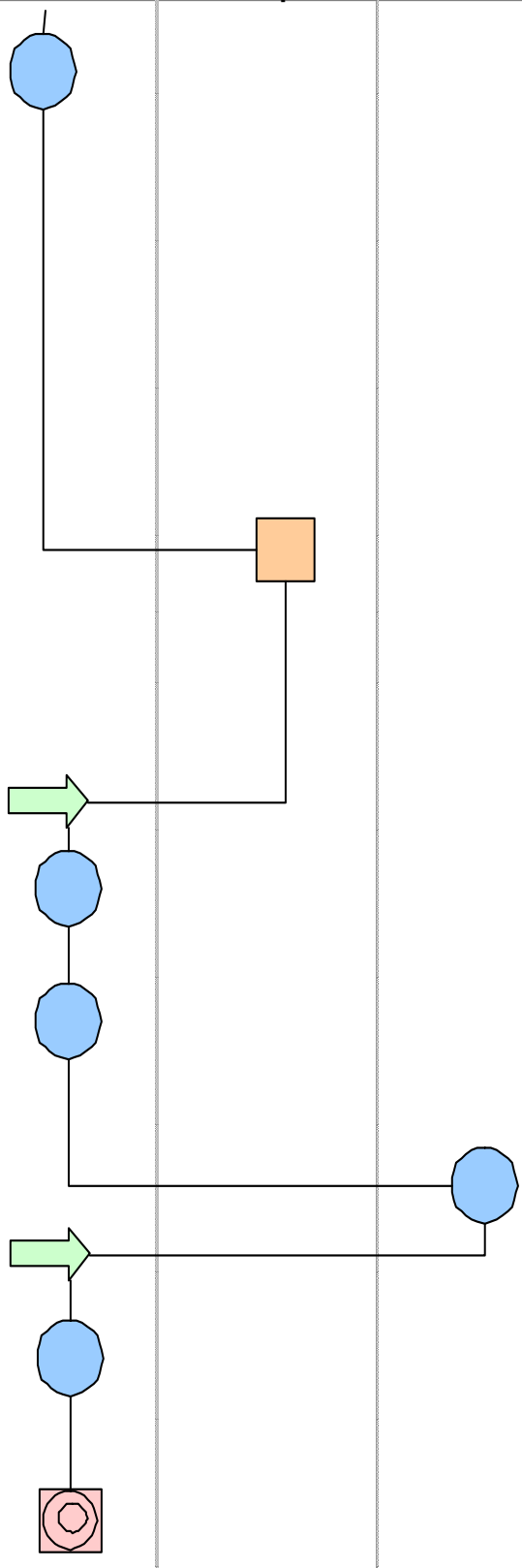
Fecha	Codigo	Cuenta	Referencia	Cargo	Abono
dd-mm-aa	101	Bancos	Ingresos del día	$ xx.xx	
dd-mm-aa	10301	Cliente ABC	Abono cs 1		$ xx.xx
dd-mm-aa	10302	Cliente XYZ	Abono cs 2		$ xx.xx
dd-mm-aa	205	Cliente ABC (Cta por pagar por liquidación de cesión)	Liquidación cs 1		$ xx.xx
dd-mm-aa	50201	Interes por pagar			$ xx.xx
dd-mm-aa	506	Interes moratorios (si los hay)			$ xx.xx
dd-mm-aa	205	Cliente DEF (Valor de documento de cobro ajeno)			$ xx.xx
dd-mm-aa	50203	Comisión por apliación de plazo a cesión			$ xx.xx
dd-mm-aa	2206	IVA Débito Fiscal			$ xx.xx
TOTAL				**$ xxx.xx**	**$ xxx.xx**

Elaboró | Revisó | Autorizó

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje*	**CODIGO: PCI-F10**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Liquidación de cesiones*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Proporcionar en forma oportuna a los clientes la liquidación de las cesiones en las que fue cubierto el monto financiado mas intereses.*	
ALCANCE: *Aplica al área de créditos y área contable.*	

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO		
		R Cus	J Op	Aux D
1.	Recibe Reporte de aplicación de abonos del día (formato 18), con cesiones a liquidar identificadas.			
2.	Emite reporte de documentos por cesión (formato 21) y estado de cuenta (formato 22) de cada cesión a liquidar.			
3.	Extrae de cajas de seguridad los documentos de las cesiones a liquidar.			
4.	Extrae los pagaré de las cesiones a liquidar y cheques de garantía si posee.			
5.	Efectúa cuadratura de cesión a liquidar, la cual consiste en cuadrar el valor nominal contra el valor cobrado. Deberá efectuar además los descuentos correspondientes a la cesión si los hubiese, los cuales pueden ser en los siguientes casos: • Por instrucción del cliente, para abonar ó cancelar otra cesión vigente. • Por problemas de recuperación en otras cesiones vigentes. Imprimir tres formularios de liquidación de cesiòn (formato 23).			
6.	Si la cesión posee valor a devolver se efectúa el abono a la cuenta del cliente.			

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO
		R Cust / J Op / Aux D
7.	Organiza dos legajos de documentos de la siguiente forma: El primero contiene un formulario de liquidación de cesión (formato 23), reporte de documentos por cesión (formato 21), pagaré (formato 4) y cheque de garantía, si lo hubiese. El segundo consta de un formulario de liquidación, estado de cuenta (formato 22), Reporte de documentos por cesión y carta cesión (formato 2). Estos legajos de documentos los entrega a Jefe de Operaciones.	
8.	Efectúa verificación de las cesiones liquidadas, si la información es correcta, procede a autorizarlos. • Si existe alguna inconsistencia, los devuelve al Responsable de Custodia para su corrección.	
9.	Traslada el primer legajo de documentos a Responsable de Custodia y el segundo legajo de documentos a Auxiliar de Desembolsos para su respectivo abono en línea.	
10.	Efectúa reembolso de saldos y entrega el Reporte de abonos a cesiones del día (formato 18) a Encargado de Aplicación de Abonos.	
11.	Efectúa abono por liquidación y entrega a Encargado de Custodia las notas de abono correspondientes a las liquidaciones del día.	
12.	Recibe las notas de abono y las adjunta al segundo legajo de documentos e Imprime detalle de cesiones liquidadas y lo entrega a Recepción, para su respectiva distribución.	
13.	Efectúa aplicación contable por liquidación de cesiones (formato 20).	



Si la cesión posee valor a devolver al cliente, en el momento de liquidar la cuenta contablemente deberá cargar la cuenta por pagar al cliente, contra la cuenta de efectivo.

Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Emisión de reportes de documentos por cesión y estados de cuentas de las cesiones a liquidar.
2. Preparación de documentos de cesiones a liquidar.
3. Cuadratura de cesiones a liquidar.
4. Verificación de cesiones liquidadas.
5. Aplicación de reembolso de saldo a cesiones liquidadas.
6. Liquidación contable.

Formato 21: Reporte de documentos por cesión

Logo de la empresa de factoraje

Reporte de documentos por cesión
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América
Cod. Cliente:_____ Nombre de cliente:_____

Fecha de emisión: _____

Número Cesión	Número operación	Cód. Deudor	Razón social de Deudor	Número de documento	Monto del doc.	Fecha inicial	Fecha Cobro	Cobrado
								Si Si
			TOTAL REPORTE					

Número correlativo asignado por cada documento descontado

Número correlativo asignado por deudor descontado

*Para efectos de liquidación de cesiones siempre deberá decir **SI**, lo que indica que se efectuó la cobranza del documento detallado.*

Formato 22: Estado de cuenta de cesión a liquidar

Logo de la empresa de factoraje

Estado de cuenta por cesión al día (fecha)
Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norte América
Cod. Cliente:_____ Nombre de cliente:_____ Número de cesión:_____

Fecha de emisión: _____

Valor nominal:	**$ xx.xx**	**Tasa:**	**Porcentaje mensual**
Monto otorgado:	**90%**	**Financiado:**	**Porcentaje financiado**
Comisión (%):	**$ xx.xx**	**Plazo:**	**Días pactados**
IVA:	**$ xx.xx**	**Fecha de inicio:**	**Fecha desembolso**
Neto desembolsado:	**$ xx.xx**	**Fecha de vencimiento:**	

Fecha de abono	Descripción del movimiento	Monto abono	Interés ordinario	Interés Moratorio	Abono a capital	Saldo a capital	Nuevo saldo
	Banco A 2456	xx.xx	xx.xx		xx.xx	xx.xx	xx.xx
		xx.xx	xx.xx		xx.xx	xx.xx	xx.xx
	Banco B 2455	xx.xx	xx.xx		xx.xx	xx.xx	xx.xx
	TOTALES	xx.xx	0		0	0	-xx.xx

Detalle de abono (Nombre de banco y número de cheque)

Si posterior a la aplicación de todos los abonos de la cesión, el saldo final es negativo, ese monto corresponde al saldo a liquidar de la cesión

Forma 23: Reporte liquidación de cesión

Logo de empresa de factoraje

COMPROBANTE DE LIQUIDACIÓN

Código cliente:_____ Fecha:_____
Nombre cliente:_____ Cesión:_____
Dirección:_____ Fecha de último abono:_____

Monto nominal de documentos recibidos……		$ xxx.xx
Total Cobrado……		$ xxx.xx
TOTAL COBRADO……		$ xxx.xx
Valor financiado……		$ xxx.xx
(-)Intereses normales……	$ xxx.xx	
(-)Intereses moratorios……	$ xxx.xx	
Valor nominal de la liquidación……		$ xxx.xx
(+) Otros abonos……		$ xxx.xx
(-) Otros cargos……		$ xxx.xx
(-) Cargo por cheque rechazado……	$ xxx.xx	
(-) Intereses por cheque rechazado……	$ xxx.xx	
(-) IVA……		$ xxx.xx
(-) Total descuentos……		$ xxx.xx
(-) VALOR A DEVOLVER……		$ xxx.xx

Forma de pago:_____

Observaciones:

Adjunto se devuelven garantían que amparan a cesión

_____ Elaborado por

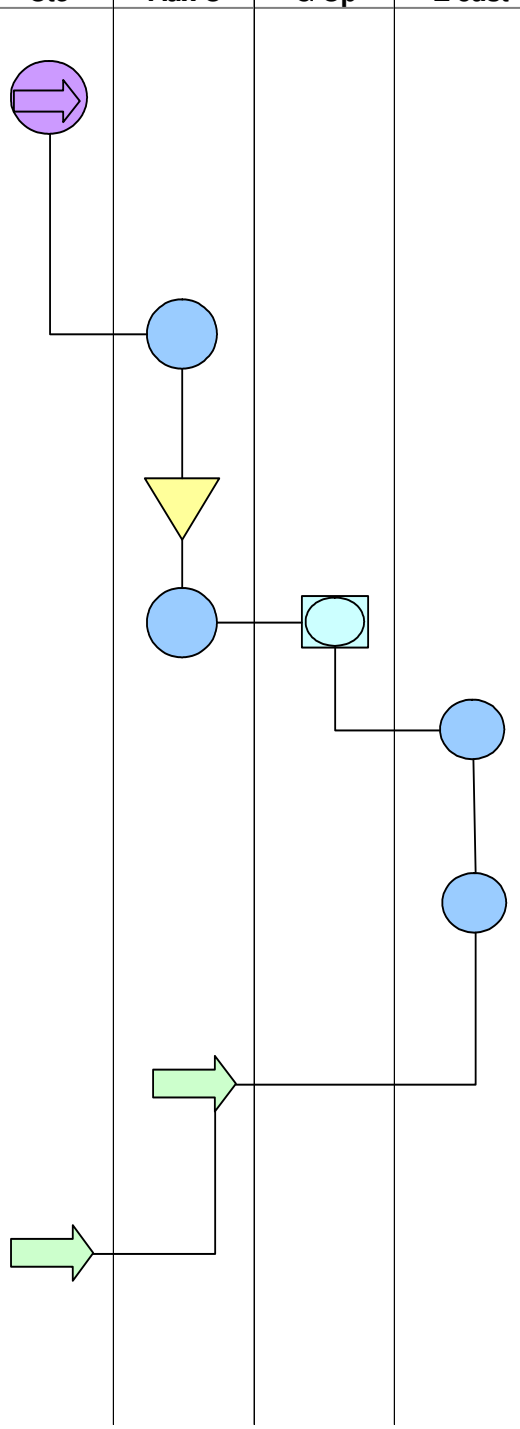
_____ Autorizado por

_____ Fecha, nombre y firma de recibido

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje*	**CODIGO: PCI-F11**
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Cobranza Delegada*	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Proporcionar los lineamientos para el trámite de cobranza por parte de clientes autorizados, con el fin de agilizar el proceso de recuperación.*	
ALCANCE: *Aplica a todo al área de recuperación.*	

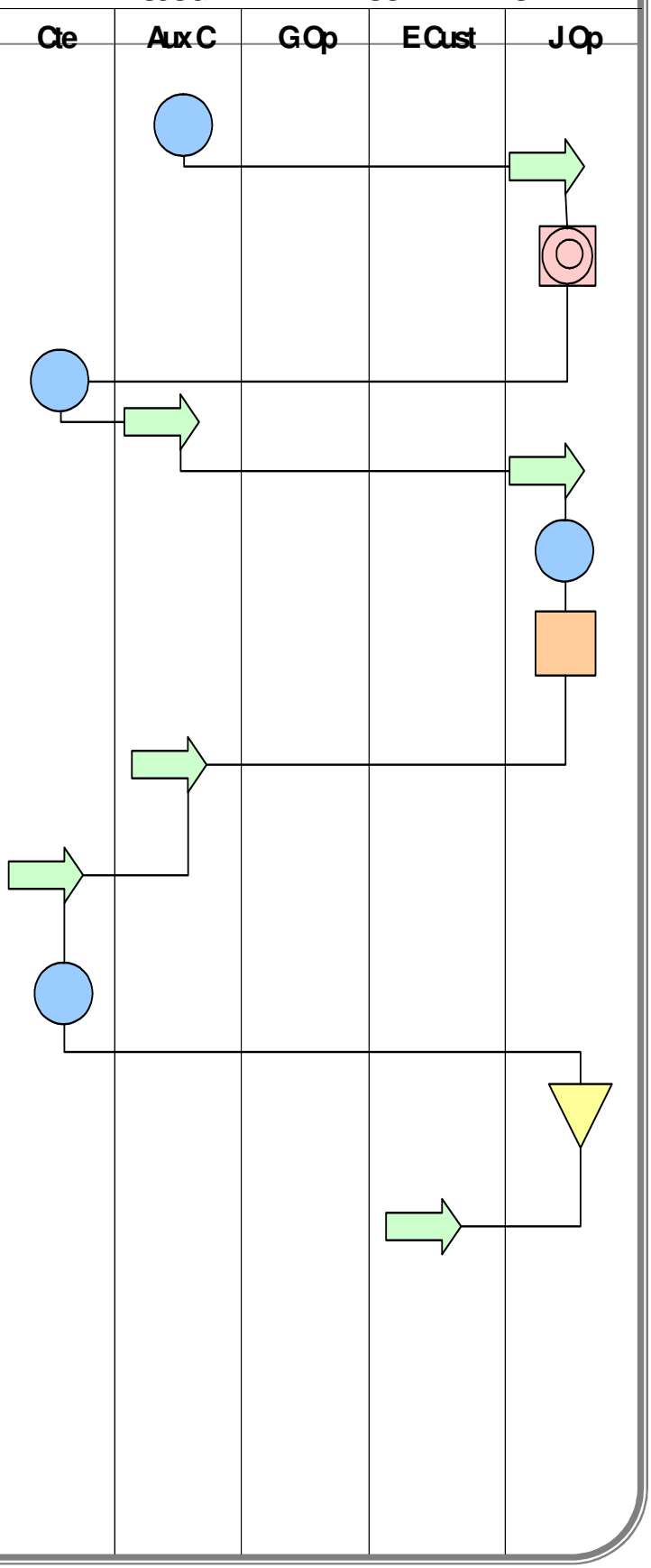
No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Solicita por medio de carta (formato 24) al departamento de cobros, los documentos para Cobranza Delegada adjuntando cheque de garantía, por el valor nominal de los documentos solicitados.
2.	Recibe de cliente solicitud de documentos de Cobranza Delegada para trámite de cobro y cheque de garantía.
3.	Ingresa detalle los documentos solicitados en concepto de Cobranza Delegada al sistema informático o herramienta de control.
4.	Gestiona autorización de Gerencia de Operaciones.
5.	Solicita documentos de cobro para cobranza delegada a Responsable de Custodia.
6.	Extrae documentos de cobro de cajas de seguridad según solicitud de cobranza delegada y entrega a Auxiliar de Cobros.
7.	Recibe documentos de cobro y carta de solicitud cobranza delegada (formato 24).y entrega documentos de cobro para trámite de cobranza a cliente.
8.	Recibe documentos de cobro y firma de recibido en "*Carta de Solicitud de Cobranza Delegada"*

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
9.	Entrega *"Carta de Solicitud de Cobranza Delegada"* y cheque de garantía a Jefe de Operaciones.
10.	Fotocopia cheque de garantía en "*Carta de Solicitud de Cobranza Delegada"* y archiva los documentos.
11.	Liquida cobranza delegada a Auxiliar de Cobros, en un plazo máximo de dos días hábiles.
12.	Liquida cobranza delegada a Jefe de Operaciones.
13.	Al recibir cheque del cliente verifica que el valor sea igual al total de documentos prestados, y finiquita la cobranza en sistema*.*
14.	Entrega cheque de garantía a Auxiliar de Cobros y "*Carta de Solicitud de Cobranza Delegada"*
15.	Devuelve cheque de garantía al cliente.
16.	Coloca firma y nombre de recibido en fotocopia de cheque de garantía.
17.	Archiva "Carta de Solicitud de Cobranza Delegada" y la copia del cheque de garantía nuevamente.
18.	Liquida cheque recuperado a Encargado de Custodia anexando el detalle de los documentos recuperados por cesión.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Ingreso del documento para el cual se delegará e cobro al sistema de control.
2. Gestión de autorización de documento a delegar.
3. Preparación de documento a delegar.
4. Liquidación de cobranza delegada.

Formato 24: Carta solicitud de cobranza delegada

Lugar y fecha

Señores:
Razón social de la empresa de factoraje.
Presente.

Estimados Señores:

Por este medio solicitamos autorización para trámite de cobro de documentos en su poder que a continuación detallo:

Número documento	Número operación	Número Cesión	Razón social del comprador	Valor
			Sub Total	
			Total General	

Nos comprometemos a devolver los respectivos cheques a un plazo máximo de 48 horas.

Sin mas por el momento y esperando una respuesta favorable, quedamos de ustedes.

Nombre del cliente:_____

Firma de Representante:_____Sello de la empresa:

APROBADO ☐ **DENEGADO** ☐

Firma: _____
Gerente General
Empresa de Factoraje

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje* | **CODIGO: PCI-F12**

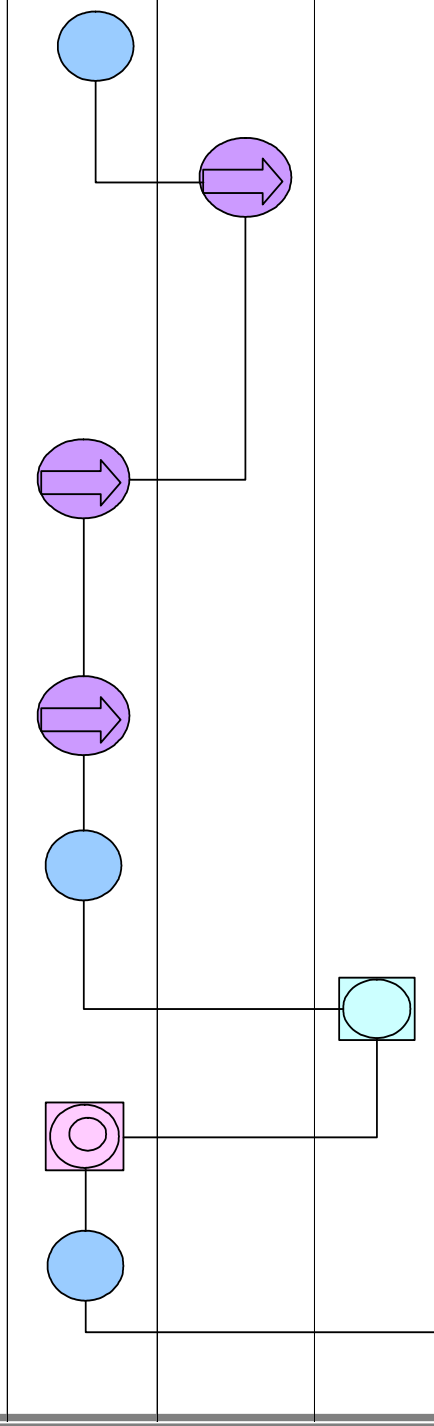
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Ampliación de plazo a cesiones*

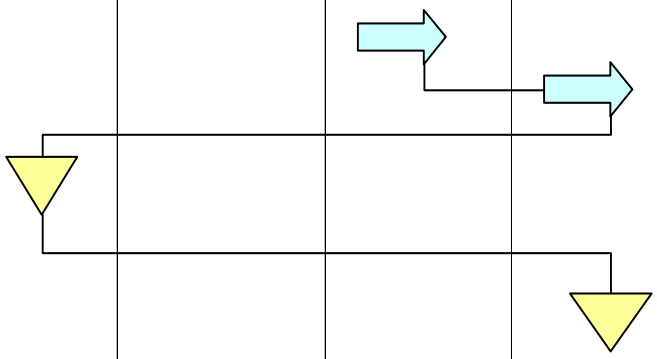
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Gestionar de manera oportuna la ampliación de plazo de las cesiones próximas a vencer.*

ALCANCE: *Aplica a todo al área recuperación.*

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Envía a cliente carta de notificación de vencimiento de cesión (formato 25).
2.	Presenta vencimientos de cesiones a Ejecutivos para su apoyo en la gestión respectiva, no sin antes, presentar informe de gestión por parte de Cobros con relación a los documentos involucrados en las cesiones a vencer.
3.	Recomienda la ampliación de plazo en forma verbal o escrita, antes del vencimiento de una cesión. La recomendación puede ser a solicitud del cliente.
4.	Se comunica con el cliente para que efectúe la cancelación y le solicita el cambio de garantías.
5.	Una vez cancelados los costos por el cliente recibe el comprobante de ingreso respectivo.
6.	Solicita autorización al Gerencia General.
7.	Genera original y 2 Copias del Formulario de Ampliación de plazo (formato 26).
8.	Distribuye los documentos así: *Original y el comprobante de ingreso*, los traslada a Encargado de Aplicación de Abonos para su debido registro. Ref: PCI-F9 (Formato 20).

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES	FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO			
		J Cob	Com Mora	Ap Ab	Asist Neg
	Primera copia es entrega a Asistente de negocios. *La segunda copia* la archiva en *control de Ampliaciones* 9. Archiva copia del Formulario en expediente del cliente en su respectiva cesión, de la cual se ha efectuado la ampliación de plazo.				

Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Gestión de cobro de cesiones próximas a vencer.
2. Gestión con cliente por cambio de garantía.
3. Gestión de autorización de ampliación de plazo a cesiones.
4. Aplicación de ampliación de plazo a cesiones.

Formato 25: Carta de notificación de vencimiento de cesión

Lugar y fecha

Señores:
Razón social del cliente
Dirección y número de fax
Presente

Estimados Señores:

Deseamos recordarle que la cesión No.__ de su Línea de Factoraje, vencerá el dd/mm/aaaa con un saldo de capital US$ xxx.xx más intereses, presentando documentos pendientes de cobro de sus apreciables clientes, los cuales detallamos a continuación:

Comprador	**No. de documento**	**Valor documento**
Xxxxx, S.A de C.V	2587	$ xxxx.xx

Agradeceremos se comunique a nuestros teléfonos xxxx-xxxx.

Si su cesión ya fué cancelada al recibir esta notificación, favor hacer caso omiso a la presente.

Atentamente,

Nombre y firma de Jefe de Cobro

Sello de la empresa

Recibió:_____
(nombre, firma y sello)

Formato 26: Formulario de ampliación de plazo a cesiones

Logo de la empresa de factoraje

FORMULARIO DE AMPLIACIÓN DE PLAZO

Fecha de la solicitud:
Código y nombre de cliente:
Cesión número:

Valor nominal:	$ xxx.xx	***Fecha de apertura de la cesión:***	dd/mm/aa
Valor otorgado:	$ xxx.xx	***Fecha de vencimiento de la cesión:***	dd/mm/aa
Tasa:	%	***Fecha de inicio de la ampliación:***	dd/mm/aa
Financiado (%)	%	***Ampliación otorgada a (# de días):***	#
Plazo:	# días	***Fecha de nuevo vencimiento:***	dd/mm/aa

Saldo de capital:	$	xxx.xx
Intereses normales:	$	xxx.xx
Intereses moratorios:	$	xxx.xx
Saldo a la fecha:		dd/mm/aa

Comisión:	$	xxx.xx
IVA:	$	xxx.xx
Intereses:	$	xxx.xx
Total a pagar:	$	xxx.xx

Forma de pago:_____

Comentarios: _____

_____ Ejecutivo responsable

_____ Jefe de cobros

_____ Autorizado

NOMBRE DE LA EMPRESA: *Empresa de Factoraje* | **CODIGO: PCI-F13**

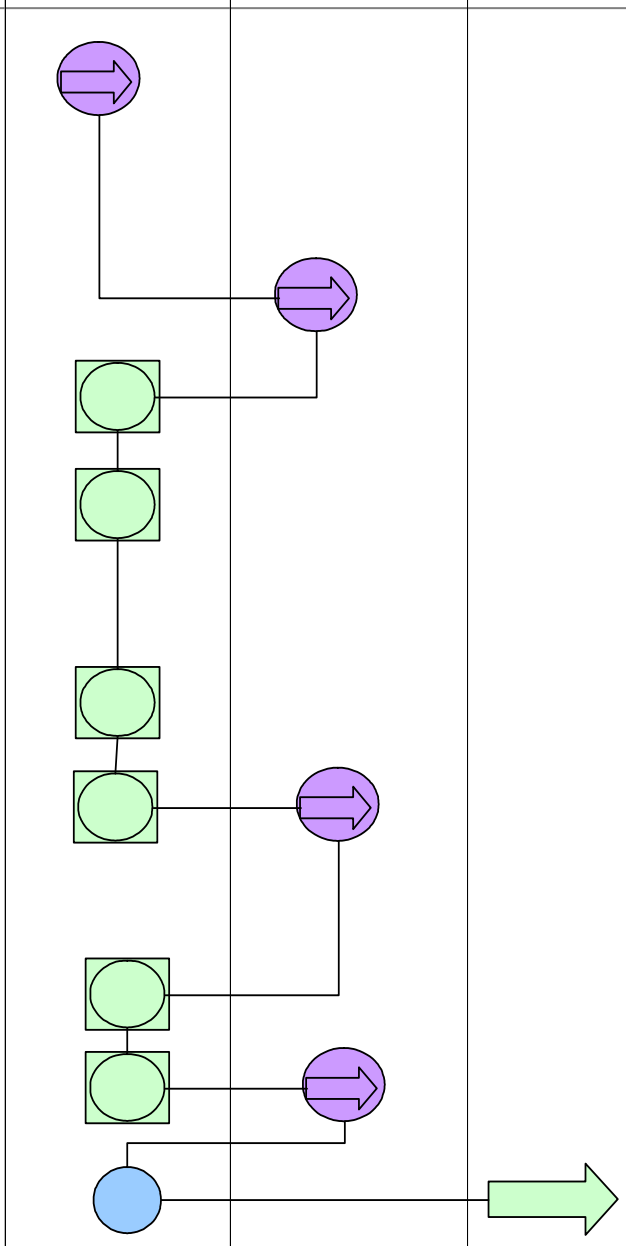
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: *Gestión de Cobro de operaciones en mora.*

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: *Obtener de forma ágil y oportuna soluciones de cancelación de deuda contraída por el cliente, cuando el plazo de recuperación ha caducado.*

ALCANCE: *Aplica al área de recuperación.*

No.	PROCEDIMIENTO/RESPONSABLES
1.	Notifica por carta al cliente el traslado de la operación a estado de "Recuperación de Créditos en mora (formato 27)". En carta detalla los documentos por cobrar y el saldo a pagar.
2.	Efectúa visita al cliente para exigir el pago pendiente.
3.	Si el cliente paga, finaliza la gestión • Si el cliente no paga, gestiona con cliente y comprador la cancelación de la cesión o documento de cobro. Además informa que el pago debe ser en el transcurso de **5 días** máximo. • Si al transcurrir los 5 días efectúa el pago, finaliza la gestión. • Si no paga, comunica al Ejecutivo responsable y envía **segunda carta** de advertencia de pasar la operación a cobro judicial externo, de no obtener pago dentro de **48 horas.**
4.	Si el pago es efectuado, finaliza la gestión • Si no efectúa el pago, envía **tercera carta** notificando el traslado a "Cobro judicial externo"
5.	Efectúa traslado del caso a Cobro extrajudicial externo.

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



Con la aplicación del procedimiento anterior el proceso se fortalecerá en los siguientes puntos:

1. Notificación a cliente del estado de la cesión (Crédito).
2. Gestión de recuperación con clientes.
3. Aplicación de medidas correspondientes por gestión anterior.

Formato 27: Carta de notificación de cesión en mora

Lugar y fecha

Señores:
Razón social del cliente
Dirección y número de fax
Presente

Estimados Señores:

Por medio de la presente le notificamos que la cesión No.__ de su Línea de Factoraje, se encuentra en mora con un saldo de con un saldo de capital US$ xxx.xx más intereses normales e intereses moratorios, por lo que solicitamos efectuar la cancelación del saldo adeudado de inmediato, a continuación detallamos los documentos pendientes de cobro de sus apreciables clientes:

Comprador	**No. de documento**	**Valor documento**
Xxxxx, S.A de C.V	2587	$ xxxx.xx

Agradeceremos se comunique a nuestros teléfonos xxxx-xxxx.

Si su cesión ya fué cancelada al recibir esta notificación, favor hacer caso omiso a la presente.

Atentamente,

Nombre y firma de Jefe de Cobro

Sello de la empresa

Recibió:_____
(nombre, firma y sello)

BIBLIOGRAFÍA

- Díaz Callejas, Osmín Ernesto, “Administración de Empresas I”, Primera Edición, El Salvador, Imprenta y Offset Ricaldone, año 1996

- Alayon del Bosque, Ricardo ”Administración Aplicada, Teoría y Practica, I Parte” Segunda Edición, Mexico: Editorial Limusa, año: 2004, ISBN 968-18-6079-9

- Méndez Cruz, José Ricardo, “Economía y Empresa”, Segunda Edición, México, Editoria Mc Graw Hill, año 2002, ISBN: 970-10-3417-1

- Quiroga Leas, Gustavo “Organización y métodos en la administración pública”, Segunda Edición, México, Edit. Trillas, año¨: 1988 ISBN:968-24-2827-0

- Rusenas, Rubén Oscar, “Manual de Control Interno”, Primera Edición, Argentina, Editorial Machi, año: 1999, ISBN: 950-537-448-8

- Gómez Ceja, Guillermo,”Planeación y organización de empresas”, México, Octava edición, Mc Graw Hill, año 1995, ISBN: 970-10-0435-3

- García Martínez, Munch Galindo, “Fundamentos de administración”, México, Quinta Edición, año: 2004, ISBN: 968-24-3941-8

- Normas Internacionales de Auditoria, Séptima Edición, 2005

- Comitee of Sponsoring Organizations of Treadway Comisions (COSO), “Control Interno Informe COSO”, Traducido por: Mantilla, Samuel Alberto, Ecoe Editores, tercera edición, Colombia, año 2003, ISBN: 958-648-346-0

- Mantilla Blanco, Samuel Alberto, Cante Sandra Yolima, Auditoria de Control Interno, Colombia 2005 Ecoe Ediciones, Primera Edición, ISBN 958-648-387-8.

- Estupiñán Gaitan, Rodrigo, “Control Interno y Fraudes”, Colombia, año: 2002, Ecoe Ediciones, Primera Edición, ISBN 958-648-296-0

- Romero López, Álvaro Javier, “Principios de Contabilidad”, México, segunda edición, Mc Graw Hill, año 2002, ISBN 970-10-3370-1

- Guajardo Cantú, Gerardo, “Contabilidad Financiera”, México, Cuarta Edición, Mc Graw Hill, año 2004, ISBN: 970-10-4255-7

- Romero López, Álvaro Javier, “Contabilidad Intermedia”, México, primera edición, Mc Graw Hill, año 1997, ISBN 968-26-0268-8

- Herrera, Carlos, “Fuentes de Financiamiento”, México, segunda edición, Edit. Sicco, año 1998, Edit. Sicco

- Avellaneda Ojeda, Carmenza, “Diccionario Bilingüe de Términos Financieros”, México, segunda edición, Edit. McGraw-Hill, año 1996, ISBN: 958-600-335-3

- Real Academia Española, “Diccionario de la Lengua Española”, Vigésima segunda Edición, España: Editorial Espasa Calpe, año: 2001, ISBN 84-239-6824-3.

- Marcuse, Robert ”Diccionario de Términos Financieros y bancarios” Colombia, Cuarta edicion, Ecoediciones, año 2002, ISBN 958-648-316-9

- Abrego Hernández, Iris Astrid, "El Factoraje como alternativa de Financiamiento a Corto Plazo" [en línea]. Sv:Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Disponible en: http://www.uca.edu.sv/deptos/dae/boletin_1-04_factoraje.pdf - tesis

- Asociación Mexicana de Factoraje y Actividades Similares. "Importancia y beneficios del factoraje" [en línea] Disponible en: www.factoraje.com.mx, [Consulta: 21 de marzo de 2006]

- Kattya Sedó, "Una inyección altenativa de liquidez" [en línea]. Disponible en: http://www.elobservadoreconomico.com/archivo/125/dinero.htm

- Alcaldía Municipal de San Salvador, " Historia Ciudad de San Salvador" [en línea]. Disponible en: http://www.amss.gob.sv/pages/ciudad/historia.htm

- Urb-Al, Oficina de Cooperación, "Importancia económica, social y política de S.S." [en línea]. Disponible en: http://www.urbalvictoria.gob.mx/sansalvador/sannacional.htm

- Jose Palma, "Manual de procedimientos" [en línea], Disponible en: http://www.ilustrados.com/manuales3/trabajos.htm

- "Definición y Objetivos del Control Interno", [en línea], Disponible en: http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZFAuAAFMSmRLmys.php

- Comitee of Sponsoring Organizacións of Treadway Comision (Coso), "Gestión de riesgos corporativos ERM + COSO II" [en línea], Disponible en: http://www.coso.org/Publications/ERM/COSO_ERM_ExecutiveSummaryspanish.pdf

- Instituto de Auditores Internos de Argentina, “Normaria, Boletín No. 11 de la Comisiòn de Normas y Asuntos Profesionales” Noviembre 2003, [en línea], Disponible en: http://www.iaia.org.ar/Normaria/Normaria11.pdf

- Dr. O’Brien, Juan Carlos, “Las cooperativas y el contrato de factoring” [en línea] Sv: Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas. Disponible en: http://www.neticoop.org.uy/article1852.html

- Chiluá Vincent, Eduardo y Beltrán Alandete, Teresa, “El contrato de factoring”, [en línea], año: 1999 Disponible en: http://www.vlex.com/vid/248597

- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, “Bancafácil, definiciones”, [en línea], Disponible en: http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000063&idCategoria=9

- Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades Similares, A.C, “Beneficios del Factoraje”, [en línea], Disponible en: http://www.factoraje.com.mx/factoraje/beneficios.asp?idioma=

- La Enciclopedia Libre, “Contrato de Factoraje”, [en línea], Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Contrato_de_Factoraje =

- Luzcando, Lizette, “Documentos comerciales” [en línea] Disponible en: http://www.monografias.com/trabajos11/docucom/docucom.shtml#Qd,

- Asociación Mexicana de Factoraje Financiero y Actividades Similares, A.C, “Participantes en las operaciones de Factoraje”, [en línea], Disponible en: http://www.factoraje.com.mx/factoraje/participantes.asp?idioma=

GLOSARIO

APALANCAMIENTO: Se denomina apalancamiento a un incremento de los beneficios y de la rentabilidad financiera superior al que cabría esperar.

ARRENDAMIENTO FINANCIERO: Actividad mejor conocida bajo su denominación inglesa de Leasing. Las empresas que recurren al arrendamiento financiero, en vez de solicitar un préstamo para comprar un bien mueble o inmueble, solicita a sus financista que compre dicho bien por su propia cuenta y que se lo alquile por un periodo determinado, que puede variar entre un y diez años, pero generalmente es de tres a cinco años.

AUDITORIA INTERNA: Examen de los libros y registros de una empresa que se realiza con el fin de determinar o verificar su situación financiera y sus resultados

CAPITAL DE TRABAJO: El capital de trabajo es el recurso económico destinado al funcionamiento inicial y permanente del negocio, que cubre el desfase natural entre el flujo de ingresos y egresos. El capital de trabajo sólo se usa para financiar la operación de un negocio y dar margen a recuperar la cartera de ventas. Es la inversión en activos a corto plazo y sus componentes son el efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventario.

COADYUVAR: Contribuir o ayudar en la realización de algo o en el logro de alguna cosa.

COBRANZA: Percepción o recogida de bienes o dinero.

COMPONENTES: Que forma parte de alguna cosa o de su composición.

CONTINGENCIAS: Que forma parte de alguna cosa o de su composición, Hecho o problema que se plantea de forma imprevista.

CRÉDITO: La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa "cosa confiada". Así "crédito" en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. El crédito, según algunos economistas, es una especie de cambio que actúa en el tiempo en vez de actuar en el espacio.

DEUDOR O COMPRADOR: En factoraje un comprador o deudor son los clientes del titular de la línea de crédito, con los cuales se descontarán las operaciones realizadas por éste.

EFECTIVIDAD: Se puede definir la efectividad como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Es un parámetro que se puede cuantificar. Ese cociente es el porcentaje de efectividad que, como puede apreciarse, mientras más bajo resulta, más efectivo es el lanzador en su trabajo.

EFICIENCIA: es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible.

ESTRATEGIA: Es un conjunto de acciones que se lleva a cabo para lograr un determinado fin. Proviene del griego ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ Stratos = Ejército y Agein = conductor, guía. Se aplica en distintos contextos

FACTORAJE O FACTORING:

Es una actividad desarrollada por algunas empresas financieras especializadas y por algunos bancos, que consiste en el descuento de las cuentas por cobrar de empresas comerciales.

FLUJO DE EFECTIVO: Es el dinero realmente recibido o pagado por una compañía, durante cierto tiempo, o el documento que registra cronológicamente el movimiento contable correspondiente.

LIQUIDEZ: Cualidad del activo o capital financiero para transformarse fácilmente en dinero efectivo, Relación entre el conjunto de dinero en caja y de bienes fácilmente convertibles en dinero, y el total del activo, de un banco u otra entidad.

NORMAS: Regla de obligado cumplimiento.

PIGNORACIÓN: Entrega de alguna cosa como prenda para obtener un préstamo.

PRÉSTAMO: Cesión o entrega de un bien que se hace a condición de devolución, Crédito, dinero que se toma prestado de una entidad con garantía de devolución y pago de intereses

RENTABILIDAD: Capacidad de rentar o producir un beneficio suficiente.

RIESGOS: Riesgo es el daño potencial que puede surgir por un proceso presente o evento futuro. Diariamente en ocasiones se lo utiliza como sinónimo de probabilidad, pero en el asesoramiento profesional de riesgo, el riesgo combina la probabilidad de que ocurra un evento negativo con cuanto daño dicho evento causaría.

CESIÓN O DESEMBOLSO: entrega de una cantidad de dinero en efectivo

SINERGIA: Es la que surge de la cooperación o acción conjunta de varias entidades. Se entiende que esta fuerza global, y los resultados obtenidos por la misma, es superior a la suma de las fuerzas y de los resultados individuales de los participantes.

SISTEMAS: Conjunto de reglas o principios sobre una materia estructurados y enlazados entre s, es el conjunto de elementos que, ordenadamente relacionadas entre sí, contribuyen a determinado objeto.

ANEXOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO GAVIDIA
Alameda Roosevelt No. 3031, San Salvador
PBX: 2209-2800 FAX: 2209-2872

I. SOLICITUD DE COLABORACION

Estimados señores, como egresados de la carrera de Licenciatura en Contaduría Pública, nos dirigimos a ustedes para solicitar su colaboración de contestar el siguiente cuestionario, con el propósito de obtener información acerca de un "Manual de procedimientos de control interno para el fortalecimiento del proceso de las cuentas por cobrar, de las empresas de factoraje, ubicadas en el municipio de San Salvador".

Aclaramos que la información que usted nos proporcione será manejada de forma estrictamente confidencial.

Agradeciendo su colaboración, nos suscribimos

Wendy Rosío Molina
Fatima Judith Rodríguez
Noé Alfonso Flores

II. DATOS DE CLASIFICACION:

a) Jefe de Operaciones ❑ b) Jefe de Cobros ❑ c) Jefe de Negocios ❑

III. CUERPO DEL CUESTIONARIO:

INDICACIONES: Marque la respuesta que a su criterio considere conveniente.

1. ¿Existen normas, políticas y procedimientos en su empresa para las operaciones de factoraje?

a) Si ❑ b) No ❑

2. ¿De los siguientes riesgos, cuáles aplican a la actividad de factoraje?

a) Lavado de dinero ❑ b) Fraude ❑

c) Malversación de Fondos ❑ d) Todos los anteriores ❑

3. ¿Conoce si en la empresa se aplican procedimientos de control interno respecto a las cuentas por cobrar?

a) Si ❑ b) No ❑

4. ¿De los siguientes procedimientos de factoraje, identifique los de su conocimiento?

a) Recepción de Desembolsos ❑ b) Verificación de deuda ❑

c) Aplicación de desembolsos ❑ d) Gestión de cobro telefónico ❑

f) Liquidación de cesiones ❑ g) Contabilización ❑

k) Ruta de Endosos ❑ l) Ampliación de Plazo a Cesiones ❑

e) Entrega y liquidación de cobranza en custodia ❑

h) Liquidación de Diferencias en Rutas de Cobro ❑

i) Cobro de Abonos Directos a Clientes ❑

j) Gestion de Cheques No Negociables ❑

m) Cobranza Delegada Trámite Quédan ❑

n) Cobranza Delegada Cobro de Quédan ❑

o) Cobranza y Liquidación de Valores Ajenos ❑

p) Correspondencia Externa ❑

q) Prestamo de Documentos con otra Empresa de Factoraje ❑

r) Gestion de Cobro de Operaciones en Mora ❑

s) Gestión de Cobro Extrajudicial Externo ❑

t) Cobro por Vía Judicial, Caso Embargo ❑

u) Cobro por Vía Judicial, Caso de Acuerdo Extrajudicial ❑

v) Todos los anteriores ❑

5. ¿Existen procedimientos de Control Interno debidamente documentados en su empresa?

a) Si ❑ b) No ❑

6. ¿Tiene usted conocimiento si existen manuales en su empresa?

a) Si ❑ b) No ❑

7. ¿De los siguientes tipos de manuales, cuáles son de su conocimiento?

a) Manual de políticas ❑ b) Manual de procedimientos ❑

c) Todos los anteriores ❑

8. Cuál de las siguientes labores dentro del procedimiento de cobranza considera usted mas importante?

a) Gestión telefónica de cobros ❑

b) Preparación y liquidación de rutas de cobro ❑

c) Todas las anteriores ❑

9. ¿De los siguientes procedimientos, cuáles considera usted que impiden agilizar el proceso de Factoraje?

a) Recepción de la operación ❑ b) Verificación de Deuda ❑

c) Cobranza ❑ d) Liquidación de la operación ❑

10. ¿Considera usted, que un Manual de procedimientos de control interno contribuirá al proceso de inducción de nuevas actividades acerca del factoraje?

a) Si ❑ b) No ❑

11. ¿Cuál de los siguientes procedimientos, según su criterio, podrían ser mejorados a través de la implementación de un manual de procedimientos de Control Interno ?

a) Recepción de Desembolsos ❑ b) Verificación de deuda ❑

c) Aplicación de desembolsos ❑ d) Gestión de cobro telefónico ❑

f) Liquidación de cesiones ❑ g) Contabilización ❑

k) Ruta de Endosos ❑ l) Ampliación de Plazo a Cesiones ❑

e) Entrega y liquidación de cobranza en custodia ❑

h) Liquidación de Diferencias en Rutas de Cobro ❑

i) Cobro de Abonos Directos a Clientes ❑

j) Gestion de Cheques No Negociables ❑

m) Cobranza Delegada Trámite Quédan ❑

n) Cobranza Delegada Cobro de Quédan ❑

o) Cobranza y Liquidación de Valores Ajenos ❑

p) Correspondencia Externa ❑

q) Prestamo de Documentos con otra Empresa de Factoraje ❑

r) Gestion de Cobro de Operaciones en Mora ❑

s) Gestión de Cobro Extrajudicial Externo ❑

t) Cobro por Vía Judicial, Caso Embargo ❑

u) Cobro por Vía Judicial, Caso de Acuerdo Extrajudicial ❑

v) Todos los anteriores ❑

12. ¿En cual de las siguientes escalas cree usted que se encuentra el volumen de morosidad de la cartera de cuentas por cobrar de la empresa?

a) Alto ❑ b) Bajo ❑ a) Medio ❑

13. Conoce usted si la empresa ha invertido en proyectos de recuperacion de cuentas por cobrar?

a) Si ❑ b) No ❑

14. ¿Cómo califica usted el nivel de rotación de las cuentas por cobrar de la empresa?

a) Lenta ❑ b) Ágil ❑

15. ¿Conoce usted si en la empresa se esta desarrollando un análisis de antigüedad de cartera de cuentas por cobrar?

a) Si ❑ b) No ❑

16. Considera usted, que con la aplicación de un manual de procedimientos de control interno se agilizará la recuperación de la Cartera?

a) Si ❑ b) No ❑

17. ¿Según su criterio, de las siguientes alternativas cuales serían de mayor relevancia al aplicar un Manual de Procedimientos de Control Interno?

a) Reducción de costos ❑ b) Eficiencia en los procesos ❑

c) Disminución de reprocesos ❑ d) Adaptación de un nuevo empleado ❑

e) Todas las anteriores ❑

18. ¿Considera usted, que la implementación de un manual de procedimientos de control interno, contribuirá a mejorar capacidad de respuesta al cliente?

a) Si ❑ b) No ❑

19. ¿Porqué razones considera usted que aceptaría su empresa, la implementación de un Manual de procedimientos de Control interno para las operaciones de Factoraje?

a) Para un mejor control ❑ b) Agilizar los procesos ❑ c) Disminuir errores ❑

20. ¿Si se diseña un manual de procedimientos de Control Interno, estaría en la disposición de aplicarlo?

a) Si ❑ b) No ❑

21. ¿Considera que si se diseña un manual de procedimientos de control interno financiero, se fortalecerá el proceso de la cuentas por cobrar en su empresa?

a) Si ❑ b) No ❑

22. ¿Considera usted, que el Manual de Procedimientos de Control Interno contribuirá al fortalecimiento y a la minimización del riesgo en el proceso de factoraje?

a) Si ❑ b) No ❑

DATOS DE IDENTIFICACION

PARA USO EXCLUSIVO DEL ENCUESTADOR
NOMBRE DEL ENCUESTADOR :
LUGAR Y FECHA :
NOMBRE DEL SUPERVISOR :
FIRMA :

Ministerio de Economía
Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC)
Directorio de Empresas a Nivel Nacional por Municipios
Departamento: SAN SALVADOR,
Municipio: SAN SALVADOR,
Actividad: FACTORAJE

Año: 2006
N.Registros: 6

No.	Distrito	DEPTO	EMPRESAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CIIU	# EMPLEAD.
1	CH	6	Inversiones Orión, S.A de C.V	1ra. Calle Pte # 320 Local 32	2222-7973	810210	43
2	3	6	Pentágono, S.A de C.V	Ps Gral Escalón Centro Comercial Villas Españolas, locales 15 y 16	2264-3363	810210	
3	3	6	Factoraje Salvadoreño, S.A de C.V (FACTOSAL)	Entre Av. Olímpica y Av. Manuel Enrique Araujo, Edif. Bco Salvadoreño	2214-2000	810210	26
4	2	6	BANCOFIT	41.Av. Sur y Av. Asociacion Scout y Prolong Clle Arce, # 136, Col. Flor Blanca	2260-2353	810210	1
5	3	6	Intercorp, S.A de C.V	Av. La Capilla Pje 8 # 144, Col. Sn Benito	2243-6340	810210	10
6	2	6	Scotia Facto Leasing, S.A de C.V	55 Av. Sur y Av. Olimpica # 2838	2210-7000	810210	25