

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría



**Implementación de Manual de Normas y Procedimientos
para el área de Cuentas por Cobrar de una entidad del Estado.**
Práctica Empresarial Dirigida –PED–

Mario Roberto Sandoval Escobar

Guatemala, febrero de 2013

**Implementación de Manual de Normas y Procedimientos
para el área de Cuentas por Cobrar de una entidad del Estado.**
Práctica Empresarial Dirigida –PED-

Mario Roberto Sandoval Escobar

Lic. William Roberto Molina Palma, **Asesor**

Licda. Lisbeth Helena de Jesús Masek Sánchez, **Revisora**

Guatemala, febrero de 2013

Autoridades de la Universidad Panamericana

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus
Rector

M. Sc. Alba Aracely Rodríguez de González
Vicerrectora Académica y Secretaria General

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Vicerrector Administrativo

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

M.A. César Augusto Custodio Cobar
Decano

Licda. Miriam Lucrecia Cardoza Bermúdez
Coordinadora

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Lic. Luis Fernando Ajanel Coshaj

Examinador

Lic. Mario René Jumique Carrera

Examinador

Lic. Julio Antonio Cantoral López

Examinador

Lic. William Roberto Molina Palma

Asesor

Licda. Lisbeth Helena de Jesús Masek Sánchez

Revisora



**UNIVERSIDAD
PANAMERICANA**

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

Teléfonos 2434-3219
Telefax 2436-0362
Campus Naranjo,
27 Av. 4-36 Z. 4 de Mixco
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.00126.2012-CPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.

GUATEMALA, 26 DE NOVIEMBRE DEL 2012

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado William Roberto Molina Palma tutor y la Licenciada Lisbeth Helena Masek Sánchez revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto –PED- titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA ENTIDAD DEL ESTADO”, presentado por el estudiante Mario Roberto Sandoval Escobar y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 00522 de fecha 23 de Octubre del 2012; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Contador Público y Auditor, en el grado académico de Licenciado.

Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas

William Roberto Molina Palma
Contador Público y Auditor

34 calle 4-56 Col. Valles de Sevilla zona 8 de Mixco, Ciudad San Cristóbal
5019-8005

E-Mail: william_molina867@msn.com

Guatemala, 01 de septiembre de 2012

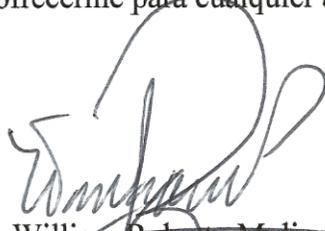
Señores:
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE UNA ENTIDAD DEL ESTADO”**, realizado por Mario Roberto Sandoval Escobar, estudiante de la carrera de Licenciatura Contaduría Pública y Auditoría; he procedido a la tutoría del mismo, observando que cumple con los requisitos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de 84 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. William Roberto Molina Palma
Contador Público y Auditor
Colegiado N° CPA-2221

Lisbeth Helena de Jesús Masek Sánchez
Licenciada en Informática y Administración de Recursos Humanos
lizbeth_masek@yahoo.com

Guatemala, 25 de septiembre de 2012

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana.

Ciudad.

Estimados señores,

En relación al trabajo de Práctica Empresarial Dirigida (PED.), del tema **“Implementación de manual de normas y procedimientos para el área de cuentas por cobrar de una entidad del Estado.”**, realizado por Mario Roberto Sandoval Escobar, Carné No.1124320, estudiante de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Licda. Lisbeth Masek



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 298.2012

La infrascrita Secretaria General M.Sc. Alba de González y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que el estudiante SANDOVAL ESCOBAR, MARIO ROBERTO con número de carné 1124320 aprobó con 82 puntos el Examen Técnico Profesional, del Programa de Actualización y Cierre Académico - ACA- de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, en la Facultad de Ciencias Económicas, a los veintitrés días del mes de octubre del año dos mil doce.-----
Para los usos que al interesado convengan, se extiende la presente en hoja membretada a los cinco días del mes de diciembre del año dos mil doce.-----

Atentamente,


M.Sc. Vicky Sicajol
Directora

Registro y Control Académico




M.Sc. Alba de González
Secretaria General



Zoila de Poggio
cc.Archivo.

Dedicatoria

A Dios

Ser Supremo que me dio la vida, la sabiduría y entendimiento.

A mis padres

Carlos Luciano Sandoval de León (QEPD)

Eusebia Adriana Escobar López (QEPD)

Por el amor y apoyo en los actos de mi vida, especialmente por el ejemplo de valores morales, humanos y espirituales.

A mi esposa

Silvia Lizet Urias Collado de Sandoval, por todo su apoyo incondicional y su amor.

A mis hijas

Andrea Virginia y María de los Ángeles por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante.

A mis hermanos

Irma (QEPD), Carlos, Dora, Yanira y Baldemar

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
De la institución	1
1.1 Antecedentes	1
Se encuentra integrada así:	
1.1.1 Presidencia, Magistraturas, Secretaria General, Secciones Laboral, Penal, Familia	1
1.1.2 La Unidad de Jurisprudencia	2
1.1.3 La Unidad de Auditoría Interna	2
1.1.4 La Dirección Administrativa	2
1.1.5 La Dirección de Recursos Humanos	2
1.1.6 La Dirección Financiera	3
1.1.7 Estructura legal	3
1.1.8 Misión	4
1.1.9 Visión	5
1.1.10 Políticas presupuestarias	5
1.1.10.1 Objetivo general de la institución	5
1.1.10.2 Objetivos específicos	5
1.1.10.3 Objetivos operativos	6
1.1.11 Información financiera contable	8
1.1.12 Datos de personal	9
1.1.13 Información ingresos privativos (venta de bienes y servicios)	9
1.1.14 Organigrama	10
1.2. Antecedentes en el planteamiento del problema	11
1.2.1 Origen de las Cuentas por Cobrar (multas)	11
1.2.2 Planteamiento del problema	13

1.3	Justificación	14
1.4	Pregunta de investigación	14
1.5	Objetivos	14
1.5.1	Objetivo general	15
1.5.2	Objetivos específicos	15
1.6	Alcances y límites	16
1.6.1	Alcances	16
1.6.2	Límites	16
1.6.3	Tiempo	17
1.6.4	Recursos	17
1.7	Marco teórico	17
1.7.1	Definición de contabilidad	17
1.7.2	Control interno	18
1.7.2.1	Control interno según COSO	18
1.7.2.1.1	Los cinco componentes del control interno	20
1.7.2.1.2	Ambiente de control	20
1.7.2.1.3	Evaluación de riesgos	21
1.7.2.1.4	Actividades de control	21
1.7.2.1.5	Información y comunicación	22
1.7.2.1.6	Supervisión y monitoreo	22
1.7.2.2	Objetivos del control interno	23
1.7.3	Auditoría Interna	23
1.7.4	Procedimientos de auditoría	24
1.7.5	Clases de auditoría	24
1.7.5.1	Auditoría Financiera	24
1.7.5.2	Auditoría de Cuentas por Cobrar	25
1.7.5.3	Objetivos de la auditoría de Cuentas por Cobrar	25
1.7.6	Concepto de estados financieros	25
1.7.6.1	Estados financieros en base a NIIF y NIC	26

1.7.6.2	Balance General	27
1.7.6.3	Cuentas por Cobrar e Incobrables	27
1.7.6.4	Recuperación de una cuenta declarada incobrable	28
1.7.6.5	Rotación de Cuentas por Cobrar	28
1.7.6.5.1	Reglas de presentación	28
1.7.7	Políticas	28
1.7.7.1	Políticas de cobranza	29
1.7.8	Procedimientos	29
1.7.8.1	Procedimientos de control	29
1.7.9	Manual de normas y procedimientos	30

Capítulo 2

	Metodología	31
2.1	Tipo de investigación	31
2.1.1	Métodos de investigación	31
2.2	Sujetos de investigación	32
2.3	Instrumentos	32
2.3.1	Cuestionarios	32
2.3.1.1	Técnicas utilizadas	32
2.3.2	Entrevistas	33
2.3.3	Análisis documental	33
2.3.4	Observación directa en áreas de trabajo	34
2.3.5	Cuestionarios de control interno	34
2.3.6	Foda	34
2.4.1	Diseño de la investigación	35
2.4.1.1	Selección de la institución	35
2.5	Aporte esperado	35
2.5.1	A la Corte de Constitucionalidad	35
2.5.2	Al estudiante	36

2.5.3	A la Universidad	36
-------	------------------	----

Capítulo 3

	Análisis y resultados de la investigación	37
3.1	Resultados de la investigación	37
3.2	Análisis de los resultados	37
3.2.1	Área administrativa	37
3.2.2	Área financiera	39
3.2.2.1	Estado de Resultados	39
	Análisis de los ingresos por multas	40
3.2.2.2	Balance General	41
	Análisis del activo	43
3.2.2.3	Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos	44
3.2.2.4	Índices financieros	46
3.2.2.4.1	Razones de liquidez	46
3.2.2.4.2	Razones de apalancamiento	46
3.2.2.4.3	Razones de rentabilidad	47
3.2.2.4.4	Razones de actividad	47
3.2.3	Área fiscal	48
3.2.4	Área de auditoría	49
3.2.4.1	Pruebas de cumplimiento	49
3.2.4.2	Pruebas sustantivas	50
3.2.4.3	Ambiente de control	50

Capítulo 4

	Propuesta de solución o mejora	51
4.1	Introducción	51
4.1.2	Antecedentes	51
4.1.2.1	Área administrativa	51

4.1.2.2	Área financiera	52
4.1.2.3	Área fiscal	52
4.1.2.4	Área de auditoría	52
4.1.3	Justificación	52
4.1.4	Objetivos	53
4.1.4.1	Objetivo general	53
4.1.4.2	Objetivos específicos	53
4.1.5	Quienes formaran parte del manual	54
4.1.5.1	Documentos a utilizar	54
4.1.5.1.1	Formas	54
4.1.6	Base legal	55
4.1.7	Normas	55
4.1.7.1	Cuentas por Cobrar	55
4.1.7.2	Cuentas por Cobrar (cheques rechazados)	57
4.1.7.3	Reportes a emitir	57
4.1.7.4	De contabilidad	57
4.1.7.5	Capacitaciones constantes	58
4.1.7.6	Actualizaciones	58
4.1.7.7	Políticas	58
4.1.7.8	Procedimientos	60
	Procedimiento de creación de registro de personas	60
	Procedimiento de carga de multas	61
	Procedimiento de gestión de cobro	62
	Procedimiento de recepción de ingresos por cobro de multas	63
	Procedimiento de preparación de reporte diario de ingresos parte 1	64
	Procedimiento de preparación de reporte diario de ingresos parte 2	65
	Procedimiento de corrección de saldos pendientes de cobro	66
	Proceso de cobro judicial y/o baja de cuentas incobrables parte 1	67
	Proceso de cobro judicial y/o baja de cuentas incobrables parte 2	68
	Procedimiento de baja de cuentas por fallecimiento	69

	Elaboración de informes de gestión	70
4.2	Avance de implementación	71
4.2.1	Costo financiero de la implementación de la propuesta	71
	Cronograma de trabajo	73
	Conclusiones	74
	Recomendaciones	75
	Referencias bibliográficas	76
	Anexos	77

Listado de cuadros

Cuadro No.1	Actividades presupuestarias	07
Cuadro No. 2	Estado de Resultados	40
Cuadro No. 3	Balance General	42
Cuadro No. 4	Integración de Cuentas por Cobrar	44
Cuadro No. 5	Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos	45
Cuadro No. 6	Costo financiero de implementación de la propuesta	72
Cuadro No. 7	Cronograma de actividades	73

Listado de anexos

Anexo 1	Requerimiento de multas	78
Anexo 2	Convenio de pagos	79
Anexo 3	Recibo de pago	83
Anexo 4	Nota de abono	84
Anexo 5	Estado de cuenta	85
Anexo 6	Cuestionario de control interno dirigido al Director Financiero	86
Anexo 7	Cuestionario de control interno dirigido al Jefe de Tesorería	88
Anexo 8	Cuestionario de control interno dirigido al Auxiliar de Tesorería	90
Anexo 9	Informe de gestión de cobros	91
Anexo 10	Cronograma de cobros	92

Resumen

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Universidad Panamericana dentro del programa de Actualización y Cierre Académico ACA, se llevó a cabo la Práctica Empresarial Dirigida –PED-, en el Departamento de Tesorería de la Corte de Constitucionalidad en el área de Cuentas por Cobrar.

El diagnóstico se llevó a cabo en la institución a través de la aplicación de instrumentos y técnicas científicas de investigación, las que consistieron en entrevistas y cuestionarios a los directores y jefes de departamento de la Dirección Financiera, como la lectura y análisis de leyes, decretos, acuerdos y documentos relacionados con su actividad, así como el examen de la documentación legal y organigrama, lo que permitió obtener la información adecuada y apropiada para tener un conocimiento más amplio de la misma.

Dentro de las áreas que se analizaron se encuentra las Cuentas por Cobrar, la cual es susceptible de mejora debido al estudio efectuado, presentó una deficiente generación de ingresos comparada con el monto de las Cuentas por Cobrar que se encuentran pendientes de recuperar, por la poca o nula labor de cobro de las cuentas, lo que viene a reflejar en una falta de control sobre los procesos de ingresos, administración y gestión de cobro, y lo que hará en el presente y futuro cercano que dichos valores se vuelvan incobrables por la falta de implementación de normas y procedimientos que harán efectivos y eficientes los procesos y coadyuvarán en primera instancia en la recuperación de valores en efectivo que son necesarios para financiar el presupuesto de ingresos y egresos de la Corte de Constitucionalidad, y con ello evitar las sanciones pecuniarias, que son impuestas por el órgano fiscalizador Contraloría General de Cuentas.

En este trabajo se incluye el análisis de resultados en todos sus aspectos relacionados a las Cuentas por Cobrar, en el que se demuestra la falta de control, supervisión, y efficientización, los que repercuten en situaciones de orden administrativo, financiero, fiscal y de auditoría; y generan inconvenientes en la recuperación de esas cuentas, por lo que la falta disponibilidad financiera hace necesario recurrir a los ahorros de años anteriores, que fueron reservados para contingencias de orden laboral y que han disminuido notablemente.

Introducción

El objetivo principal de esta investigación es la de proporcionar las herramientas necesarias para mejorar los procesos y actividades, eliminar las debilidades observadas en la institución, a través de la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos para el rubro de Cuentas por Cobrar, que permita segregar funciones, definir y aplicar normas, procedimientos y políticas, para que el Departamento de Tesorería cuente con una guía para realizar un trabajo acorde a las necesidades actuales.

Este manual o documento de apoyo permitirá a la Corte de Constitucionalidad contar con una herramienta útil y práctica, porque con la implementación de reglas de juego claras y que sean conocidas por todos los empleados involucrados en el proceso, sólo se requerirá hacer un control de gestión básico para darle el seguimiento a la institución, efectuando los correctivos para que los procesos sean normales y continuos. El trabajo se desarrolló en los capítulos siguientes:

Capítulo 1, Es a acerca de la institución, la información general que comprende desde los antecedentes, como está integrada, la estructura legal, misión, visión, políticas, objetivos y actividades presupuestarias, la información contable, de personal, su organización planteamiento del problema, justificación, objetivos, alcances y límites de la práctica, así como el marco teórico.

Capítulo 2, Explica la metodología que se utilizó en la elaboración de la práctica, la revisión del diagnóstico efectuado y las diferentes técnicas utilizadas en la investigación para la identificación de las áreas susceptibles de mejora.

Capítulo 3, Muestra los resultados obtenidos en la investigación por medio de la aplicación de la metodología utilizada y las técnicas e instrumentos indicados en el capítulo anterior.

Capítulo 4, Constituye la propuesta de solución o mejora presentada, en forma concreta el área de Cuentas por Cobrar, mediante la implementación del manual del rubro de cuentas por cobrar, que aportara el beneficio esperado, si se aplica de forma eficaz y eficiente, dará como resultado más ingresos, disminución de riesgos de incobrabilidad, de sanciones económicas, cuentas por cobrar con saldos razonables.

Capítulo 1

De la institución

1.1 Antecedentes

La Corte de Constitucionalidad es una institución del Estado que se creó por la Asamblea Nacional Constituyente a través de:

La Constitución Política de la República de Guatemala refiere que “La Corte de Constitucionalidad es un tribunal permanente de jurisdicción privativa, cuya función esencial es la defensa del orden constitucional; actúa como tribunal colegiado con independencia de los demás organismos del Estado y ejerce funciones específicas que le asigna la Constitución y la ley de la materia.”(1985, Art. 268:93)

La Corte de Constitucionalidad inicia sus funciones jurisdiccionales a partir del día nueve de junio del año 1986, según lo estipula el acuerdo del pleno de la Corte número 10-86 de fecha 28 de mayo de 1986. Se encuentra ubicada en la once avenida nueve guion treinta y siete, zona uno.

Se encuentra integrada así:

1.1.1 Presidencia, Magistraturas, Secretaría General, Secciones Laboral, Penal, Familia.

Todas ellas están íntimamente ligadas de tal forma que en conjunto ven la actividad sustantiva de la Corte, la cual consiste en la resolución de los expedientes que ingresan a la misma.

1.1.2 La unidad de Jurisprudencia

Es la encargada de recopilar, ordenar y documentar toda la información derivada de la resolución de los expedientes y depende de la información que para el efecto Secretaría General le proporcione.

1.1.3 La unidad de Auditoría Interna

Es la encargada de asesorar a Presidencia en asuntos de índole presupuestaria, legal, así como velar por el cumplimiento de los requerimientos realizados por Contraloría General de Cuentas, mediante las evaluaciones de procesos, control interno, flujos de información, administrativos, etc.

1.1.4 La Dirección Administrativa

Vela porque la Corte funcione de forma óptima y para el caso se encarga de proveer de insumos y servicios básicos para que el desempeño de las actividades de los funcionarios de la institución no se interrumpa; cuenta con las unidades de Informática, Seguridad, Servicios Generales y Biblioteca.

1.1.5 La Dirección de Recursos Humanos

Es la encargada de velar por la creación e implementación de estrategias para desarrollar el recurso humano, reclutar, seleccionar al personal idóneo para los puestos de trabajo, promover programas de desarrollo personal y motivacional, de salud y seguridad, la integran las unidades de Selección de Personal, Nóminas y Clínica de Salud.

1.1.6. La Dirección Financiera

Es la encargada de administrar los recursos financieros de la institución, ejecutar el presupuesto de ingresos y egresos, velando por la calidad del gasto y con ello evitar gastos superfluos, es garante del manejo y custodia de los ingresos asignados, registro y control de bienes adquiridos, registro, control, despacho de materiales y suministros, registro y control de pago de compromisos financieros a proveedores y nóminas, lleva un estricto control interno de operaciones contables y financieras, la integran los departamentos de Presupuesto, Compras, Tesorería, Inventarios, Contabilidad y Almacén.

1.1.7 Estructura legal

Se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) como una institución del Estado y su actividad económica es actividades de la administración pública en general, exenta de Impuesto Sobre la Renta según artículo 6 de la ley, decreto 26-92, es agente retenedor de ISR empleados, servicios y retenciones de IVA.

Para el efecto presenta ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) declaraciones informativas del ISR mensual, declaraciones informativas de IVA régimen general en forma mensual, declaración anual de ISR, declaración de ISR servicios, empleados y dietas por impuestos retenidos, declaración de retenciones de IVA, tanto las generadas a través de sistema de gestión (SIGES), como las efectuadas a través de fondo rotativo.

Presenta informes en forma conjunta al Ministerio de Finanzas Públicas en las dependencias Contabilidad del Estado, Dirección Técnica del Presupuesto y Dirección Financiera y al órgano contralor del Estado Contraloría General de Cuentas de: anteproyecto de presupuesto, Plan Operativo Anual, informes cuatrimestrales de gestión, liquidación de presupuesto la que se realiza al final de cada ejercicio fiscal esta liquidación también se presenta al Congreso de la República, presenta mensualmente la rendición de cuentas a Contraloría General de Cuentas en las formas denominadas Cajas Fiscales.

Registrada ante las siguientes instituciones: Contraloría General de Cuentas, Ministerio de Finanzas Públicas en Tesorería Nacional, Dirección de Contabilidad del Estado, Dirección Financiera, Dirección Técnica de Presupuesto, Dirección de Normativa de Adquisiciones del Estado (Guatecompras), Banco de Guatemala, Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Ministerio de Trabajo y Previsión social y Crédito Hipotecario Nacional..

La Corte de Constitucionalidad cumple con los compromisos mensuales patronales tales como pago de clases pasivas y civiles del Estado, cuota patronal de IGSS, pago de retenciones de ISR empleados, retenciones de timbres fiscales y la Fianza de fidelidad que paga en forma mensual al Crédito Hipotecario Nacional.

De forma interna se rige por el Régimen de Servicio Civil de la Corte de Constitucionalidad, aprobada según acuerdo del Pleno de la Corte de Constitucionalidad número 19-89, de fecha 18-10-1989 y supletoriamente por el Código de Trabajo.

1.1.8 Misión

“La Corte de Constitucionalidad como tribunal permanente e independiente, ejerce las funciones esenciales de defensa y restablecimiento del orden constitucional y del estado constitucional de derecho.

Derivado de esas funciones, que cumple jurisdiccionalmente, controla los actos del poder público y otros que, emanados de personas del ámbito del derecho privado, poseen la característica de autoridad. Para ello interpreta y aplica la normativa que concierne a las garantías constitucionales, protegiendo valores, principios, libertades y derechos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala, en diversos tratados y convenios internacionales y otras leyes.”

1.1.9 Visión

“Fortalecer el orden constitucional y el estado constitucional de derecho, resolviendo con certeza jurídica y en forma ágil los casos que se someten a su conocimiento, de acuerdo con las competencias que le asignan la Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad.

Impulsar los estudios y procedimientos necesarios para que determinadas normas contenidas en la Constitución Política de la República se adecúen a la realidad nacional e histórica, con el objetivo de que se fortalezca el orden constitucional y el estado constitucional de derecho.”

1.1.10 Políticas presupuestarias

Según la ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad, artículo 186: “Presupuesto de la Corte de Constitucionalidad: Es atribución de la Corte de Constitucionalidad formular su propio presupuesto, y con base en la disposición contenida en el artículo 268 de la Constitución de la República, se le asignará una cantidad no menor del cinco por ciento del mínimo del dos por ciento del presupuesto de ingresos del Estado que correspondan al Organismo Judicial, cantidad que deberá entregarse a la tesorería de la Corte de Constitucionalidad cada mes en forma proporcional y anticipada por el órgano que corresponda”.

1.1.10.1 Objetivo general de la institución

- Defender el orden constitucional de la República de Guatemala.

1.1.10.2 Objetivos específicos

- Ser un tribunal permanente de jurisdicción privativa.
- Actuar como tribunal colegiado con independencia de los demás organismos del Estado.

1.1.10.3 Objetivos operativos

- Jurisdiccionalmente, contratar los actos del poder público y otros que, emanados de personas del ámbito del derecho privado, poseen la característica de autoridad.
- Resolver con certeza jurídica y en forma ágil los casos que someten a su conocimiento de acuerdo con las competencias que le asignan la Constitución Política de la República de Guatemala, la ley de Amparo exhibición personal y de constitucionalidad.
- Dotar de las herramientas tecnológicas a las distintas dependencias de la Corte de Constitucionalidad.
- Mejorar y fortalecer el entorno laboral para los empleados y magistrados de la Corte de Constitucionalidad.
- Brindar con mayor fluidez el apoyo logístico a las distintas dependencias de la Corte.
- Defender el orden constitucional de la República de Guatemala.

Cuadro 1
Actividades presupuestarias

Descripción de las actividad a nivel presupuestario de la Corte de Constitucionalidad	Resultados Esperados
<p align="center">1. Dirección General</p> <p>Su función es defender el orden constitucional de la República de Guatemala</p>	<p>Aplica la normativa que concierne a las garantías constitucionales, protegiendo valores, principios, libertades y derechos establecidos en la Constitución Política de la República de Guatemala,</p> <p>Fortalecer el orden constitucional y el estado constitucional de derecho.</p>
<p align="center">2. Recepción, análisis y emisión de sentencias</p> <p>Su función es tramitar todos los asuntos puestos a conocimiento de la Corte de Constitucionalidad.</p>	<p>Conservar los registros documentales de todos los casos conocidos en esta Corte.</p>
<p align="center">3. Administración de recursos financieros</p> <p>Su función son los procesos de formulación, programación, ejecución y liquidación del presupuesto institucional, así como aprobar, ejecutar y fiscalizar el manejo de las finanzas públicas, con absoluta probidad y transparencia</p>	<p>Velar porque la gestión financiera sea eficiente y eficaz de los recursos financieros de esta Corte.</p>
<p align="center">4. Administración general</p> <p>Su función es proveer a las unidades administrativas y jurídicas de la Corte de Constitucionalidad de una infraestructura, insumos y servicios básicos necesarios para el eficiente desempeño de sus funciones.</p>	<p>Velar porque los trabajadores de la Corte dispongan de insumos y servicios para uso personal en el desarrollo de sus funciones</p>

Fuente: informes Dirección Financiera

Los ejes estratégicos sobre los cuales se basó la ejecución del presupuesto de ingresos y egresos del período fiscal comprendido del uno de enero al treinta y uno de diciembre de dos mil once son: racionalización del gasto público, promoción y divulgación de la función sustantiva y fortalecimiento institucional.

En relación a los manuales hay en varias direcciones, departamentos y unidades, sin embargo, en el caso de la Dirección Financiera, faltan manuales de normas y procedimientos en varios departamentos, en el Departamento de Tesorería hace falta la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos relacionado al rubro de Cuentas por cobrar, el que es indispensable en la solución de problemas relacionados con los saldos pendientes de cobro.

1.1.11 Información financiera contable

El monto de los ingresos devengados de la Corte de Constitucionalidad para el ejercicio fiscal 2011 fue de Q 57.146,569.89, integrados así: un 73 % son por aportes de Gobierno por Q. 41.628,019.50, un 3% de Q. 1.726,579.14 son producto de ingresos propios (privativos), y un 24% de Q. 13.791,971.25 de economías de años anteriores.

Se presentan en forma mensual informes de Cuentas por Cobrar, las Cuentas por Pagar se mantienen presupuestadas y al momento de formalizar la compra, el proceso de pago es de ocho días máximo, por lo tanto, no hay una cantidad considerable a informar.

Los procedimientos contables están definidos en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), los estados financieros se elaboran en forma mensual por el Contador General y los revisa y aprueba el Director Financiero.

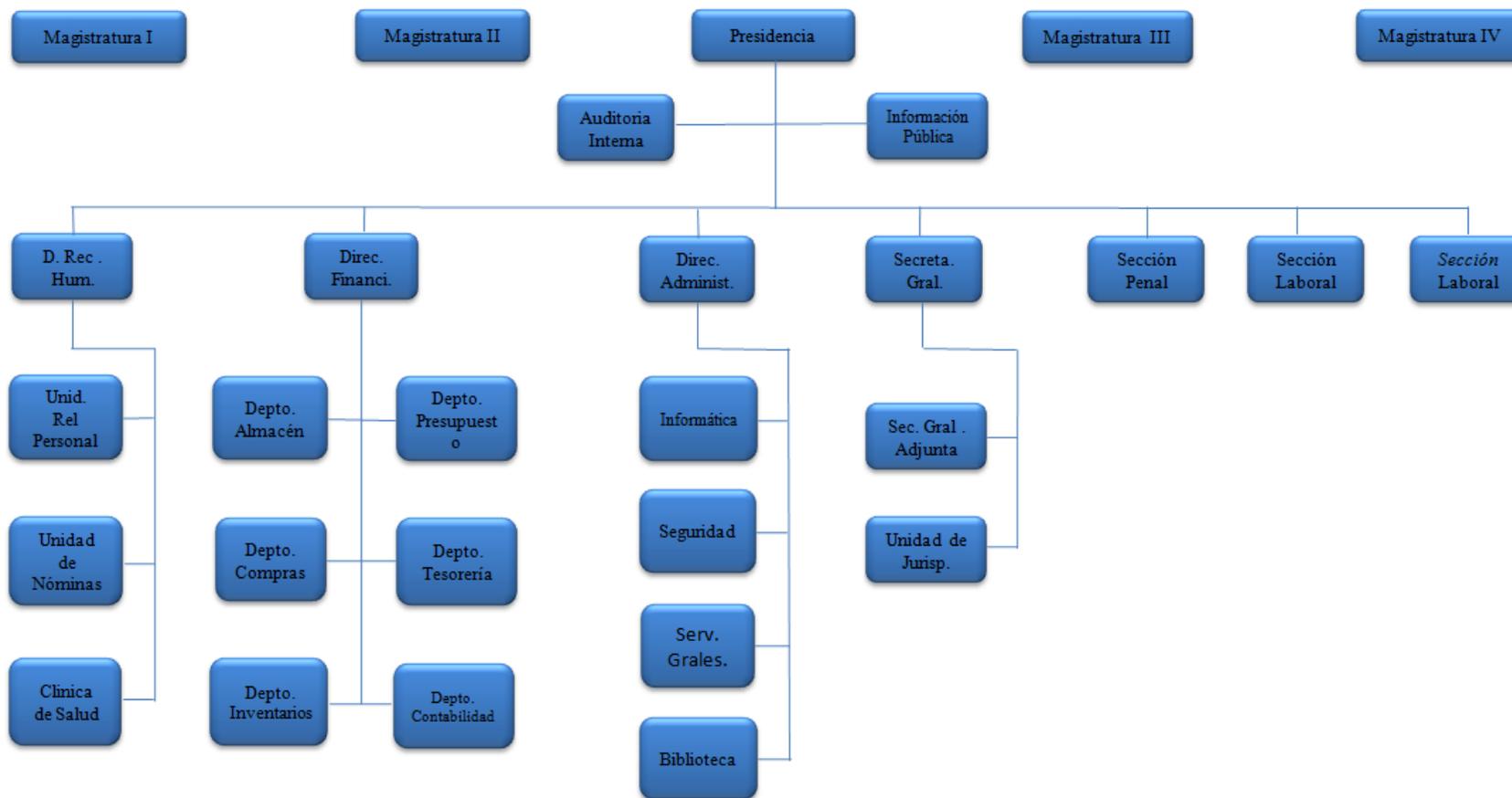
1.1.12 Datos de personal

El personal contratado en su mayoría es personal permanente bajo el renglón presupuestario cero once (011), un pequeño porcentaje es personal por contrato bajo el renglón presupuestario cero veintidós (022), en todos los casos hay contratos de trabajo de acuerdo a cada modalidad.

1.1.13 Información ingresos privativos (venta de bienes y servicios)

Los productos propios de la Corte de Constitucionalidad son las sentencias dictadas de los expedientes ingresados por interposición de inconstitucionalidad general, apelación de auto de amparo provisional y de liquidación de costas, recurso de queja, opinión consultiva, amparo en única instancia, ejecutivo, ejecución en la vía de apremio, apelación de sentencia de inconstitucionalidad en caso concreto como acción, excepción o incidente, dictamen, duda de competencia, recurso de hecho, planteamiento de error substancial en el procedimiento, derivado de los mismos se publican las sentencias emitidas por este alto Tribunal, las cuales están instituidas en gacetas tanto en formato de libros como de CD, sentencias también son incluidas en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad con acuerdos y autos acordados por la Corte de Constitucionalidad; libros constitucionales como Opus Magna Constitucional y otros folletos, los cuales sirven como documentos de consulta a los abogados y como material de estudio a los estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, los cuales son vendidos a un valor considerablemente accesible.

1.1.14 Organigrama



Fuente: informes de Dirección Financiera.

1.2 Antecedentes en el planteamiento del problema

1.2.1 Origen de las Cuentas por Cobrar (multas)

Las Cuentas por Cobrar (multas) tienen su inicio como consecuencia de la interposición de un amparo de manera frívola o notoriamente improcedente, “la Corte además de condenar en costas, sancionará con una multa de cincuenta a mil quetzales, según al gravedad del caso, al abogado que lo patrocine”. (Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad, art. 46).

“Obligación de imponer multas y sanciones: los tribunales de amparo tienen la obligación de imponer las multas y sanciones establecidas en la presente ley, e incurrirán en responsabilidad si no lo hicieren. Las partes tienen el derecho; el Ministerio Público y el Procurador de los Derechos Humanos tienen la obligación de exigir la imposición de las sanciones que procedan contra los responsables. Las multas en ningún caso podrán convertirse en prisión.” (Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad, art. 47).

“Liquidación de multas: concluido el trámite del amparo, la secretaria del tribunal hará la liquidación de las multas que correspondan.

Toda multa deberá pagarse dentro de los cinco días siguientes de la fecha en que quede firme el fallo.

La secretaria emitirá de inmediato la orden de pago correspondiente.”(Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad, art. 57).

“Sanción en caso de improcedencia: en la declaración de improcedencia de un recurso de queja interpuesto sin fundamento, se impondrá al quejoso una multa de cincuenta a quinientos quetzales.” (Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad, art. 73).

“Sanciones: cuando la inconstitucionalidad se declare sin lugar, el tribunal de primer grado y la Corte de Constitucionalidad en su caso, impondrá a cada uno de los abogados auxiliares una

multa de cien a mil quetzales, sin perjuicio de la condena en costas al interponente. No se pondrá dicha sanción ni se condenará en costas, cuando el interponente estuviere comprendido en los incisos a) b) y c) del artículo 134 de esta ley.” (Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad, art. 148).

“Son fondos privativos de la Corte de Constitucionalidad los derivados de administración de justicia constitucional y a ella le corresponde su administración e inversión.

Las multas que se impongan con motivo de la aplicación de esta ley ingresarán a los fondos privativos de la Corte de Constitucionalidad”. (Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad, párrafos dos y tres, art. 186).

El trabajo de investigación que se realizó en la Corte de Constitucionalidad mediante un diagnóstico integral aplicando los instrumentos de investigación cuestionarios, entrevistas, observación directa que permitió evaluar las distintas áreas y procesos de la misma, dio como resultado conocer los procesos, tanto eficientes como deficientes que determinó el problema que tuvo más incidencia en lo administrativo, tributario y contable.

Por lo anterior, se procedió a realizar el análisis por medio de tres entrevistas a los directores de la institución y cinco cuestionarios, al Jefe de Tesorería, Auxiliar de Tesorería, Contador General, Jefe de Inventarios, y Jefe de Almacén, los cuestionarios están relacionados a las áreas administrativa y financiera.

Una vez concluido el diagnóstico, se detectaron deficiencias las cuales es necesario iniciar con el proceso de corrección, evaluar el control interno; al mismo tiempo, desarrollar manuales de normas, políticas y procedimientos y con ello, buscar la eficiencia en los procesos pues la información será más ágil y oportuna.

Dentro de la problemática que se identificó se mencionan las siguientes:

- 1) Alta rotación del personal: de las direcciones y otros puestos claves dentro de la institución lo que hace que la estabilidad no sea mayor a un año.
- 2) Lo cual provoca que no se continuen los procesos, y se realicen cambios en las normas y políticas de trabajo.
- 3) No se implementan normas, políticas y planes a nivel institucional.
- 4) No se implementan un manual de normas, políticas y procedimientos en la dirección financiera.
- 5) Falta de apoyo de la presidencia en cuanto a tomar decisiones de ejecutar la cobranza de las cuentas por cobrar mediante otra vía, pues la gestión administrativa agotó sus gestiones.
- 6) Al no haber recuperación de las cuentas por cobrar, las mismas tienen riesgo de incobrabilidad y por lo tanto, no hay un aporte al financiamiento del presupuesto.
- 7) Se estableció que no hay control interno por escrito que defina los procesos desde el ingreso hasta el cobro efectivo de las multas.
- 8) Se envían cartas de cobro sin detalle de multas, como máximo dos veces al año, con lo cual se demuestra que en algunos casos, desde que se ingresa la multa, se tarda desde seis meses hasta un año en gestionar el cobro.
- 9) No hay metas en la recaudación de las multas.

Derivado de la problemática antes descrita, se sugiere la implementación de un manual de normas procedimientos y políticas y con ello volver eficiente y eficaz el ingreso, administración y la recuperación de las cuentas por cobrar.

1.2.2 Planteamiento del problema

La carencia de un Manual de Normas y Procedimientos de las Cuentas por Cobrar que incluya políticas y procedimientos administrativos y de control interno para que se establezca el registro, integración, control y garantía que las cuentas se encuentren con un nivel aceptable de morosidad y a

la vez que proporcione información razonable y confiable para la toma de decisiones al momento de ser requerida, incide en la administración de las cuentas por cobrar y por ende, en la incapacidad de la recuperación de saldos pendientes.

1.3 Justificación

Como consecuencia del estudio y con la problemática que se encontró, concientes de la necesidad de la implementación de un Manual de Normas y Procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar del Departamento de Tesorería de una institución del Estado, el que beneficiará a la institución en la administración efectiva de esas cuentas y logrará una recuperación de los saldos pendientes de cobro, mejorando de forma considerable los ingresos, ofreciendo más liquidez y disponibilidad financiera.

En la actualidad, la mayor problemática son las cuentas por cobrar en relación a las otras áreas críticas, no se cuenta con mecanismos adecuados para el registro, control y recuperación de ellas, y no existe un sistema ágil y efectivo para localizar a las personas y con ello, requerir el cobro en forma oportuna.

1.4 Pregunta de investigación

¿Existe un sistema de normas y de procedimientos para el control, registro y cobro de cuentas por cobrar, que con la implementación de este pueda mejorar la administración de las mismas y que se pueda lograr un adecuado manejo por medio del seguimiento de procedimientos operativos y de control interno para disminuir el riesgo de pérdida?

1.5 Objetivos

De acuerdo a la investigación, los objetivos propuestos ayudarán a la administración a tomar decisiones correctivas en el rubro de Cuentas por Cobrar.

1.5.1 Objetivo general

Proponer normas, procedimientos y políticas adecuadas y con ello alcanzar las metas que la presidencia fije para mejorar la recaudación del rubro de Cuentas por Cobrar.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Crear los procedimientos que contribuyan a administrar en forma correcta el área de Cuentas por Cobrar.
2. Asegurar un adecuado y oportuno cumplimiento de los planes de acción elaborados durante el proceso de análisis, cuadro y seguimiento de cobro.
3. Utilizar técnicas de auditoría, procedimientos administrativos y acciones legales, los que en su conjunto reflejarán una mejora en la recuperación de los saldos de Cuentas por Cobrar.
4. Proponer una mejora a los procesos de control interno para garantizar el adecuado cumplimiento de los procedimientos, y asegurar que los saldos del rubro de Cuentas por Cobrar en los estados financieros sean razonables, libres de errores significativos.
5. Capacitar en forma técnica y metodológicamente a los funcionarios del Departamento de Tesorería para que realicen un trabajo productivo.

1.6 Alcances y límites

1.6.1 Alcances

El alcance de la investigación estuvo determinada por el período fiscal el cual fue del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, enfocado en el área de Cuentas por Cobrar del Departamento de Tesorería de la Corte de Constitucionalidad, la que se encuentra ubicada en la 11 avenida 9-37 de la zona 1 de la capital, el período de investigación fue de aproximadamente mes y medio entre los meses de marzo a abril de 2012.

1.6.2 Límites

Las cifras del Balance General o Estado de Situación, Estados de Resultados y Estado de Ejecución de la institución se modificaron por medio de la aplicación de un porcentaje que se estableció, a petición de la Dirección Financiera.

El tiempo requerido de algunos de los sujetos de la investigación fue difícil de manejar porque tenían muchas actividades a realizar.

Se tuvo a la vista la documentación respectiva consistente en recibos de caja prenumerados y autorizados por Contraloría General de Cuentas.

El área que se evaluó fue Cuentas por Cobrar.

Se verificó el arqueo de fondos y formas.

Se tuvo acceso al sistema computarizado, a los libros legales (autorizados por Contraloría General de Cuentas) estados financieros, y otros registros auxiliares que permitieron evaluar los procesos relacionados al rubro de Cuentas por Cobrar en la institución.

Se enviaron dos mil ciento cincuenta cartas de cobro con la finalidad de recuperar saldos pendientes y al mismo tiempo, realizar confirmaciones de saldos de multas de los abogados y personas individuales y jurídicas, el resultado fue dieciséis inconformidades y fueron devueltas

ciento nueve por no haberse encontrado direcciones, sobre las restantes dos mil veinticinco la respuesta de pago fue nula, ya que los cobros no se incrementaron con lo cual se determina que esa gestión no fue fructífera, además no se envió cartas de cobro a la totalidad de personas deudoras.

Se comprobó que no se realizó ningún cobro por la vía legal a los abogados que presentan saldos en mora.

1.6.3. Tiempo

El tiempo estimado para el desarrollo de la investigación fue de mes y medio que se contempló desde el mes de marzo al mes de abril del presente año.

1.6.4 Recursos

Es importante resaltar que debe contratarse por lo menos a tres personas más en el Departamento de Tesorería con el fin de reforzar el mismo y cumplir con los objetivos y metas programados.

1.7 Marco teórico

1.7.1 Definición de contabilidad

“La contabilidad se puede definir como un sistema de información que permite describir y comprender la actividad económica de la empresa de manera resumida, para la toma de decisiones. Esta información contable debe ser elaborada de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), que permiten su universalización y comprensión.

Se puede sintetizar que el propósito fundamental de la contabilidad es proporcionar datos financieros que sirvan para medir la rentabilidad del negocio y la solvencia que tiene para cumplir sus compromisos.”(Escoto, 2007: 3)

1.7.2 Control interno

Existen sistemas de control interno, los cuales son promovidos por el Señor Presidente de la Corte, quien es el que adopta las medidas necesarias para su buen funcionamiento, quien ejerce además, las funciones administrativas sobre el personal. El Departamento de Auditoría Interna realiza evaluaciones sobre el mismo en forma constante.

“Son las operaciones en las cuales la empresa centraliza la información, y cuyo estudio se basa en la verificación del tratamiento y custodia de datos, sobre funciones mediante una observación, comprobación o verificación independiente. Es un proceso efectuado por el consejo de administración y el resto del personal de una institución, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.” (Coopers & Lybrand, 1997:16)

1.7.2.1 Control interno según COSO

El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una institución, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Como proceso,

- Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean en las actividades de una organización.
- Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.

- Los controles deben constituirse "dentro" de la infraestructura de la organización y no sobre "ella".

Es llevado a cabo por la dirección y el resto del personal,

- Es efectuado por personas.
- Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que ellos hacen y dicen. La gente diseña los objetivos de la institución y establece los mecanismos de control.
- La dirección es responsable de la existencia de un eficaz y eficiente sistema de control. Aunque los directores tienen como obligación primaria la vigilancia del control, también proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
- Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.

Proporciona una seguridad razonable,

- No asegura con certeza el cumplimiento de los objetivos de la organización, sino que contribuye a ello.
- No importa lo bien diseñado que esté el sistema de control, lo más que se puede esperar es que proporcione una seguridad razonable.

Eficacia del sistema de control interno

La eficacia del control interno se puede dar en tres niveles distintos.

El control interno se puede considerar eficaz en cada una de las tres categorías respectivamente, si la dirección de la unidad tiene la seguridad razonable de que:

- Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la unidad.
- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Si bien el control interno es un proceso, su eficacia es el estado o la situación del proceso en un momento dado.

1.7.2.1.1 Los cinco componentes del control interno

De acuerdo al marco COSO, el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí.

Estos derivarán de la manera en que la dirección dirija la unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos.

Los componentes son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

1.7.2.1.2 Ambiente de control

El ambiente de control es denominado también entorno de control y es la base en la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyarán los restantes componentes, por lo que será fundamental para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno.

Factores a considerar dentro del entorno de control serán la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la unidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la

dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas.

1.7.2.1.3 Evaluación de riesgos

Cada institución se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, además sirve de base para determinar cómo se gestionarán.

A la vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la institución disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio.

En la evaluación se deberá analizar que los objetivos se definieron en forma apropiada, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que se comunicaron de forma oportuna, que se detectaron y analizaron adecuadamente los riesgos, que se les clasificó de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

1.7.2.1.4 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (disminuir) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución y en cada una de las etapas de la gestión.

En la evaluación del sistema de control interno no sólo debe considerarse si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, sino también si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados.

Toda organización debe contar con manuales de procedimientos, en los cuales se desarrollará la forma óptima de llevar adelante los procesos de negocio.

1.7.2.1.5 Información y comunicación

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la institución, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios deben comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto.

Asimismo, deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

1.7.2.1.6 Supervisión y monitoreo

“Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.” (IMPO, 2007: 7 a 31)

1.7.2.2. Objetivos del control interno

El auditor debe conocer los procesos establecidos por la Corte, para los documentos relacionados con las cuentas por cobrar (flujograma), y verificar la fiabilidad de los mismos, realizando pruebas sustantivas, suficientes para obtener conclusiones de esa área.

Dentro de estos están:

- Adecuada segregación de funciones,
- Listado de abogados, personas individuales y jurídicas,
- Conciliaciones periódicas entre las cuentas por cobrar y el mayor cada fin de mes,
- Envío de conciliaciones a abogados, personas individuales y jurídicas realizado por personas independientes, aclarando las diferencias existentes.

1.7.3 Auditoría Interna

Gómez Morfín J (1998: 4), dice que “a diferencia de la auditoría externa que la realiza el contador público independiente, la auditoría interna es ejecutada por empleados de la empresa.

Sus funciones principales son las siguientes:

Revisar la solidez y efectividad de los sistemas de contabilidad y financieros.

Verificar el cumplimiento de los planes, políticas y procedimientos administrativos implantados.

Vigilar la contabilización y salvaguarda de los activos.

Comprobar la eficiencia de los sistemas de información.

Recomendar, en su caso, mejora a los procedimientos administrativos”.

Arens et al, (2007:694) dice que “existe el efectivo en el banco como se ha expresado en la conciliación (existencia). Se registra todo el efectivo existente en el banco (integridad). El efectivo en el banco según se indica en la conciliación es preciso (precisión).”

1.7.4 Procedimientos de auditoría

La aplicación de procedimientos analíticos tiene el objeto de comprobar la razonabilidad de los saldos de las cuentas de caja y bancos al cierre que se esté auditando. Y los más utilizados son los siguientes:

- Listar los cheques pendientes de cobro
- Revisar las conciliaciones bancarias
- Revisar el saldo conciliado y cortejarlo con mayor
- Confirmación de saldos bancarios
- Arqueos de caja chica
- Rastrear los cheques pendientes de cobro del periodo anterior
- Listar los depósitos en tránsito
- Rastrear los depósitos en tránsito en el estado de cuenta bancario
- Revisar las transferencias bancarias para pago de nómina
- Verificar los montos del fondo rotativo, de cajas chicas, en moneda nacional arqueados con la cuenta control del mayor general
- Solicitar y revisar archivo de comprobantes para verificar los ingresos y egresos y los asientos de diario.

1.7.5 Clases de auditoría

1.7.5.1. Auditoría Financiera

Cashin et al (2001:10), dice, “Es la revisión de los estados financieros por un período determinado con el objeto de dar una opinión de los mismos; y que los tales están expresados correctamente con las cifras en el balance. Y dicha auditoría debe realizarse en base a normas de auditoría generalmente aceptadas”.

1.7.5.2 Auditoría de Cuentas por Cobrar

Se incluyen en este rubro las cuentas originadas por las multas impuestas a abogados, personas individuales y jurídicas, las cuales representan un derecho para la Corte de Constitucionalidad de recibir las sumas de multas impuestas pues estas se imponen cuando la Corte lo estime, razonándolo debidamente, que el amparo interpuesto es frívolo o notoriamente improcedente y además, puede sancionar a parte de la multa a costas según sea la gravedad del caso.

1.7.5.3 Objetivos de la auditoría de Cuentas por Cobrar

El auditor debe obtener evidencia suficiente en el área de Cuentas por Cobrar para expresar su opinión en los casos siguientes:

- Si los saldos de la cuentas por cobrar multas realmente existen y representan deudas legítimas a favor de la Corte de Constitucionalidad.
- Que las cuentas por cobrar multas estén debidamente registradas y clasificadas de acuerdo a la naturaleza de la multa y a quien fue impuesta.
- Estudio de la cobrabilidad de esas cuentas.
- Efectuar un análisis de antigüedad de saldos.
- Comprobar que los sistemas de control interno son eficaces.

1.7.6 Concepto de estados financieros

"Aquellos documentos que muestran la situación económica de un empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada presente o futura; o bien, el resultado de operaciones obtenidas en un período o ejercicio pasado presente o futuro, en situaciones normales o especiales. Pueden clasificarse de acuerdo a varios puntos de vista entre los cuales se menciona referente a la importancia de los mismos, a la información que presentan, al período que se

refieren, a la forma de presentación, atendiendo al aspecto formal de los mismos, atendiendo al aspecto material, a la naturaleza de las cifras, a la moneda.”(Perdomo M., 2000: 1)

"El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera. Se pretende que tal información sea útil a una amplia gama de usuarios al tomar sus decisiones económicas." (Documento gerencia de orientación legal y derechos del contribuyente, p. 7 consultado 31 marzo 2012.)

1.7.6.1 Estados financieros en base a NIIF y NIC.

Portal SAT (2009). Recuperado:

“Los estados financieros muestran la posición financiera, los resultados de las operaciones y la información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo de una empresa durante un período contable. Se preparan a fin de presentar una revisión periódica o informe acerca del progreso de la administración y sobre la situación de las inversiones en el negocio y los resultados obtenidos durante el período que se estudia.

Son aquellos documentos que muestran la situación financiera de la empresa, la capacidad de pago de la misma a una fecha determinada, pasada presente o futuro en situaciones normales o especiales. La finalidad de los estados financieros constituye una representación estructurada de la situación financiera y del desempeño financiero de una institución. El objetivo de los estados financieros con propósito de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la institución, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les ha confiado.

Para cumplir este objetivo los estados financieros suministran información acerca de los siguientes elementos de la institución:

- a) Activos
- b) Pasivos

- c) Patrimonio neto
- d) Gastos e ingresos, en los que incluyen las pérdidas y ganancias;
- e) Otros cambios en patrimonio neto; y
- f) Flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas a los estados financieros ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos.”

1.7.6.2 Balance General

“El Balance General presenta todos los activos, pasivos y capital contable de una institución en una fecha específica, usualmente al final de un mes o de un año. El Balance General es como una fotografía de la institución. Por esta razón se le conoce también como estado de la situación financiera.” (Horgren Harrison y Robinson, 1997:..21)

“Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre el activo y el pasivo de una institución en una fecha determinada, generalmente al final de un ejercicio económico. De esta comparación surge la diferencia que representa el capital de la empresa. Recibe también el nombre de estado de situación.” (Niño, 2004: 156)

1.7.6.3 Cuentas por Cobrar e Incobrables

“Las Cuentas por Cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen Cuentas por Cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a operaciones de la empresa” (Meza, C. 2007: 63)

1.7.6.4 Recuperación de una cuenta declarada incobrable

“Si esto sucediera, habría que hacer dos asientos de diario. El primero sería “darle vuelta” al asiento cancelación por declararse incobrable, y luego se hace el asiento para recibir el dinero del pago realizado.” (Meza, C. 2007: 74)

1.7.6.5 Rotación de Cuentas por Cobrar

“El análisis por medio de razones financieras ayuda a determinar la rotación de cuentas por cobrar a clientes, su convertibilidad y el período promedio de cobranza para que en base a lo encontrado, cambie total o parcialmente o reafirme las políticas de cobranza y otorgamiento de crédito pactados.”(<http://cursoadministracion1.blogspot.com/>)

1.7.6.5.1 Reglas de presentación

Según su disponibilidad, las Cuentas por Cobrar se clasifican como: a corto y a largo plazo.

Las Cuentas por Cobrar a corto plazo serán aquellas cuya exigibilidad sea menor a un año a partir de la fecha de presentación de los estados financieros; y las cuentas por cobrar a largo plazo, aquéllas cuyo pago debe realizarse en un plazo mayor de un año.

Las Cuentas por Cobrar deberán presentarse en el activo corriente, de conformidad con las Normas internacionales de contabilidad (NIC No. 1: 17).

1.7.7 Políticas

"Consisten en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones." (Koontz, Weihrich, 2002: 130)

"Son enunciados o interpretaciones generales que orientan el pensamiento de los administradores en la toma de decisiones. Su propósito es asegurar que las decisiones no rebasen ciertos límites." (Koontz, Weihrich, 2002: 163)

1.7.7.1 Política de cobranza

Según Vásquez (1998), indica que “las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas por cobrar a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de una empresa se puede evaluar parcialmente, examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación, así también se emplean procedimientos de cobranzas, que van desde cartas hasta la acción legal, pues conforme una cuenta se hace más morosa, el esfuerzo de cobranza se hace aún más personal e intenso.”

1.7.8 Procedimientos

"Son los planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades." (Koontz, Weihrich, 2002: 131)

1.7.8.1 Procedimientos de control

Al igual que control interno es "un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de: (1) proteger sus recursos contra despilfarro e ineficiencia; (2) asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operaciones; (3) asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía; y (4) evaluar el nivel de rendimiento en los diferentes departamentos o divisiones de la compañía." (Meigs, Johnson, 1988: 5)

1.7.9 Manual de normas y procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos, por medio de los cuales se encamina la actividad operativa de una organización o institución, además un enunciado de normas de funcionamiento básicas a las que deben ajustarse los integrantes de la misma; incluyen normas, procedimientos, flujogramas, y formularios utilizados en la actividad.

Capítulo 2

Metodología

2.1 Tipo de investigación

La investigación realizada fue descriptiva, la que tiene carácter cualitativo y cuantitativo. Se recabaron diferentes documentos y observaciones en el área de trabajo.

La investigación descriptiva consiste “en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalidades significativas que contribuyan al conocimiento”. (Deobold. 2006. p. 1)

2.1.1 Métodos de investigación

La metodología utilizada fue basada en el método científico en las etapas siguientes:

- Indagatoria: se practicó al momento de efectuar la investigación documental y de campo por medio de la aplicación de cuestionarios, observación directa y análisis de documentos.
- Demostrativa: por la presentación de evidencias de la validez de los datos recopilados.

Los métodos generales de análisis deductivo (de lo general a lo particular) e inductivo (de lo particular a lo general) se aplicaron en los procesos de análisis documental y de campo.

2.2. Sujetos de la investigación

El sujeto principal de la investigación es la Corte de Constitucionalidad, su ubicación es 11 avenida 9-37, zona uno de la ciudad capital, así como las áreas que inciden en el proceso de registro, control y recuperación de las Cuentas por Cobrar las cuales son: Secretaría General, Dirección Financiera a través de los departamentos de Tesorería, Contabilidad, así como el personal involucrado en la investigación, como lo son directores Financiero, Administrativo, de Recursos Humanos y el personal de la Dirección Financiera al que se le entregó el cuestionario para llenarlo.

2.3. Instrumentos

La información obtenida para el análisis se recolectó a través de los instrumentos siguientes:

2.3.1 Cuestionarios

Se realizaron cuestionarios al Director Financiero, Contador General, al personal de la Dirección Financiera para determinar la unidad de criterios y las causas de los saldos en mora y los procedimientos de control interno que se emplean en la Corte. Se entrevistó a los directores financiero, administrativo y de recursos humanos.

Observación: se verificó en las áreas de trabajo el proceso de la elaboración de la documentación relacionada con la recuperación de cuentas por cobrar.

2.3.1.1 Técnicas utilizadas

Se aplicaron los estudios encaminados para obtener información precisa y detallada de las distintas áreas de la Corte para conocer su organización, estructura, dirección y control sobre los procesos que realiza y con ello sus objetivos, metas y estrategias, el entorno de la institución con la finalidad de identificar los factores externos políticos, sociales, económicos que influyen en la misma y como la afectan en la evaluación.

Las técnicas utilizadas:

- Entrevistas: esta puede definir como una entrevista cara a cara con los sujetos de la investigación para recopilar la información.
- Análisis de información documental: se examinaron los manuales y los procedimientos vigentes para establecer el nivel de efectividad de los mismos, las mediciones del desempeño actuales y la documentación en que se basan los análisis y conciliaciones de cuentas ya efectuadas, al verificar el grado de cumplimiento de los procedimientos y con ello sugerir las mejoras correspondientes.
- Observación: durante este proceso se observó cómo ejecutan los empleados sus labores y se midió el grado de conocimiento, cumplimiento y ejecución de los procedimientos establecidos; dentro de este proceso, la observación está ligada a los conocimientos adquiridos por parte del investigador.
- Análisis Foda: mediante esta técnica se analizó su competitividad, las características internas y externas para determinar sus debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas, por lo tanto, es la herramienta que permite conocer la situación real de la institución.

2.3.2 Entrevistas

Estas fueron un instrumento muy valioso, pues se obtuvo información que de otra forma no se hubiera podido recabar; derivado de estas, se realizaron estudios de organización, dirección y control, de planeación, de personal, de sistemas y procedimientos, del marco económico, sus niveles de autoridad, control y si los mismos son eficientes.

2.3.3 Análisis documental

Respecto a este análisis, se obtuvo la documentación del marco legal, se revisó la documentación de formación de la institución la cual está basada en la acuerdo de creación de la Corte de Constitucionalidad, inscripción en el registro tributario unificado, así como su última

actualización, inscripción como patrono ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, registrada ante la Contraloría General de Cuentas, registrada ante el Ministerio de Finanzas Públicas en las direcciones siguientes, Contabilidad del Estado, Tesorería Nacional, Dirección Financiera, Dirección de Presupuesto, Dirección Normativa de Contrataciones y Adquisiciones del Estado (Guatecompras), Banco de Guatemala.

2.3.4 Observación directa en áreas de trabajo

Con la observación directa a las actividades de los empleados en el área de caja y bancos, donde se pudo comprobar ingresos, pagos a proveedores, pago de nóminas e impuestos, asimismo, en el área de cuentas por cobrar se observó el proceso de cargos y abonos y verificación aritmética de saldos.

2.3.5 Cuestionarios de control interno

Para el estudio de los recursos financieros y físicos se utilizaron cuestionarios de control interno, que permitieron tener una perspectiva adicional y complementaria de los procesos y formas de control en las áreas que se consideran más vulnerables. Al mismo tiempo, se recabó información de esas áreas, las preguntas fueron cerradas con lo que no dio lugar o dudas en cuanto a las respuestas y con ello el margen de error es mínimo.

Derivado de la aplicación de los cuestionarios, se analizó si la administración de la Corte cumple con las políticas, si alcanza los objetivos y metas que se propone.

2.3.6 Foda

Este análisis se realizó al dos de abril de dos mil doce, sobre las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Corte de Constitucionalidad, las cuales son internas y externas para

con ello, obtener información necesaria para tomar acciones y medidas para corregir el área objeto de análisis así como realizar la propuesta de mejora.

2.4.1 Diseño de la investigación

Se realizó en forma personal, se efectuó la revisión y recopilación de la información documental en las áreas de estudio y observación directa en la ejecución de las labores en forma analítica, para luego solicitar que respondieran de forma concreta los cuestionarios para determinar el problema y sus posibles soluciones.

2.4.1.1 Selección de la institución

Dentro de la planificación del tema de estudio se seleccionó a la Corte de Constitucionalidad como la institución en la que se realizaría la Práctica empresarial dirigida, con la anuencia del señor Director Financiero para la realización de la misma. La información se recopiló en los meses de marzo y abril del año en curso, para conocer al personal involucrado en el área de trabajo y el proceso.

La información requerida fue de estados financieros, conciliaciones bancarias, balance de saldos, reporte de saldos de multas por año.

2.5 Aporte esperado

2.5.1 A la Corte de Constitucionalidad

La elaboración del manual de normas y procedimientos que contenga todas las actividades, procesos y procedimientos para una eficiente operacionalización, administración y recuperación de las cuentas por cobrar.

2.5.2 Al estudiante

De acuerdo a los conocimientos que el estudiante adquirió en el transcurso de su carrera laboral y universitaria, ponerlos en práctica para la solución de la problemática que se plantea.

2.5.3 A la Universidad

Que esta investigación sirva como un documento de consulta, apoyo académico y laboral a los futuros profesionales de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría en la resolución de las situaciones cotidianas a las que se enfrentarán.

Capítulo 3

Análisis y resultados de la investigación

3.1 Resultados de la investigación

En el presente capítulo se describe la investigación realizada y de acuerdo a las técnicas y herramientas utilizadas en la metodología de la investigación, se presentan los errores y deficiencias que se encontraron en el Departamento de Tesorería de la Dirección Financiera respecto al área de Cuentas por Cobrar.

Los errores y deficiencias causan efectos en al área administrativa, financiera, fiscal y de auditoría, tal como se detallan a continuación:

3.2 Análisis de los resultados

3.2.1 Área administrativa

No existe un manual de funciones que especifique y describa las labores que deben realizar los empleados en los diferentes departamentos.

En el área de Cuentas por Cobrar existe un reglamento para el cobro de multas y atribuciones para el encargado de la unidad de cobros que complementan a un acuerdo de disposiciones complementarias para el cobro de multas del año 2012.

El personal realiza sus labores de acuerdo a la experiencia adquirida, en base a su criterio y al conocimiento transmitido por el personal que laboró con anterioridad y aún cuando hay un reglamento establecido, el mismo no es atendido como corresponde.

La comunicación entre Secretaría General y el Departamento de Tesorería no es ágil ni oportuna, debido a que los expedientes a los que se les impone multas se trasladan en varios casos, con uno o varios meses de atraso. A partir de ese hecho, la labor de ingreso, administración y cobro es deficiente.

El Departamento de Tesorería no cuenta con el apoyo del Señor Presidente de la Corte y el Pleno de la Corte en la solución de problemas administrativos como requerir a las personas individuales y jurídicas morosas el pago de los adeudos por las multas que les fueron impuestas por la Corte, y en caso de negativa de pago, cobrar por la vía jurídica dichos saldos.

Deficiencia al momento de la operatoria de cargos y abonos, que provoca en repetidas ocasiones, que se exija el pago a las personas por cantidades incorrectas, por lo que deben realizarse ajustes y correcciones a los saldos de las cuentas de las personas individuales y jurídicas que tienen saldos pendientes de cobro.

El encargado de cuentas por cobrar no realiza sus labores en forma ágil, debido a que la labor de cobranza la efectúa una vez al año o dos máximo, que es cuando se envían los oficios requiriendo el pago de las multas, y en esa gestión no se envían los estados de cuenta, sólo se indica el valor que tienen pendiente de pago. Debido a esta deficiencia, la gran mayoría de personas se atrasan en sus pagos en forma constante.

Por falta de procedimientos adecuados en el control de multas, muchas personas no se pueden localizar porque los datos que existen en archivo no son correctos o no se ingresan, las direcciones y teléfonos no son actuales, lo que provoca pérdida a la institución porque los saldos de estas personas se convierten en cuentas incobrables.

3.2.2 Área financiera

3.2.2.1 Estado de Resultados

Es un estado financiero básico, conocido también con el nombre de estado de pérdidas y ganancias, debido a que muestra los ingresos, gastos y la utilidad o pérdida neta como resultado de las operaciones de un negocio, durante un período de tiempo determinado, se le considera un estado dinámico.

Para el caso de la investigación y debido a que la Corte de Constitucionalidad no es una institución lucrativa, el estado de resultados no se refleja en sí una utilidad, más bien el resultado es que los gastos que se presupuestaron y que no se hicieron, reflejan una economía que puede utilizarse en el ejercicio fiscal siguiente, por lo que se adjunta el Estado de Resultados.

Los estados financieros se analizaron en forma vertical, se respetó la estructura que presenta la institución, son generados en el Sistema de Contabilidad Integrada (SICOIN), quien es el integrador de la información financiera, este sistema es común para todas las entidades, siendo único, uniforme y de uso obligatorio, para ello se refieren los artículos 48, 49 y 50 de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas y artículo 32 del Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.

Cuadro No.2
Corte de Constitucionalidad
Estado de Resultados
Expresado en Quetzales
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

DESCRIPCION DE LA CUENTA	MONTO	
INGRESOS	57,146,569.89	100%
INGRESOS CORRIENTES	57,146,569.89	
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	512,850.00	1%
Multas	512,850.00	
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA	232,125.80	0%
Venta de Servicios	232,125.80	
INTERESES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	981,603.35	2%
Intereses	981,603.35	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	41,628,019.50	73%
Transferencias Corrientes del Sector Público	41,628,019.50	
RECURSOS PROPIOS DE LA INSTITUCION	13,791,971.25	24%
Disminución de Caja y Bancos de Ingresos Propios	13,791,971.25	
GASTOS	56,741,829.72	99%
GASTOS CORRIENTES	56,741,829.72	
GASTOS DE CONSUMO	56,561,096.70	99%
Remuneraciones	50,952,391.47	
Bienes y Servicios	3,426,342.61	
Depreciación y Amortización	2,182,362.62	
INTERESES, COMISIONES Y OTRAS RENTAS DE LA PROPIEDAD	35,617.31	0%
Derechos sobre Bienes Intangibles	35,617.31	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES OTORGADAS	145,115.71	0%
Transferencias Otorgadas al Sector Privado	37,183.16	
Transferencias Otorgadas al Sector Público	107,932.55	
RESULTADO DEL EJERCICIO	404,740.17	1%

Fuente: informes Dirección Financiera

Análisis de los ingresos por multas

De acuerdo a la información detallada en el estado anterior, los ingresos por multas representan el uno por ciento del total de los ingresos, mínima cantidad al considerarse que el saldo de multas reflejado en el balance general o estado de situación es una cantidad muy considerable.

Análisis de los gastos

Los gastos de consumo representa casi la totalidad de los egresos con un 99.68% y de ellos, los sueldos, aguinaldos, bonificaciones y prestaciones laborales son los que tienen mayor representatividad.

Análisis del resultado del ejercicio

El resultado del ejercicio que es un superávit patrimonial de 1% sobre los ingresos percibidos en el período, el cual se encuentra reflejado en el estado de situación.

3.2.2.2. Balance General

Es un estado financiero básico que muestra el activo, pasivo y patrimonio de la institución, la información que proporciona es a una fecha fija, por eso se le conoce como un estado financiero estático. El Balance General, como cualquier otro estado financiero, presenta el resultado al conjugar hechos registrados en la contabilidad.

Para efectos del presente trabajo, se presenta el Balance de Situación General por el período finalizado al 31 de diciembre 2011, la información financiera se presenta en el cuadro siguiente:

Cuadro No.3
Corte de Constitucionalidad
Balance General
Expresado en Quetzales
Al 31 de diciembre de 2011

ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO			PASIVO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Bancos	21,389,363.71		Cuentas a pagar a corto plazo	19,417.13	
			Gastos del Personal a pagar		
ACTIVO DISPONIBLE	21,389,363.71	39%	Cuentas a pagar a corto plazo	19,417.13	
INVERSIONES FINANCIERAS			PASIVO CORRIENTE	19,417.13	
Inversiones Temporales	9,000,000.00		PASIVO	19,417.13	0%
INVERSIONES FINANCIERAS	9,000,000.00	17%	PATRIMONIO		
Cuentas a Cobrar a Corto Plazo	3,979,055.63		PATRIMONIO NETO		
	3,979,055.63	7%	PATRIMONIO FISCAL	26,581,099.97	26,581,099.97 49%
ACTIVO CORRIENTE	34,368,419.33	63%	PATRIMONIO FISCAL		
ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)			Acumulados de los Ejercicios Anteriores	27,608,320.94	28,013,061.11 51%
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)			Resultado del Ejercicio	404,740.17	
Propiedad y Planta en Operación	22,700,528.15		PATRIMONIO NETO	54,594,161.09	100%
Mobiliario y Equipo	9,130,972.82				
Otros Activos Fijos	150,830.09				
DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-11,744,170.88				
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO (NETO)	20,238,160.19	37%			
ACTIVO INTANGIBLE					
Activo Intangible Bruto	135,511.35				
AMORTIZACION ACUMULADA	-128,512.67				
ACTIVO INTANGIBLE	6,998.68	0%			
ACTIVO NO CORRIENTE (LARGO PLAZO)	20,245,158.88	37%			
SUMA ACTIVO	54,613,578.21	100%	SUMA PASIVO Y PATRIMONIO	54,613,578.21	100%

Fuente: informes Dirección Financiera

Análisis del activo

Se puede observar que el activo corriente representa el 63% del total del activo. Hay tres rubros que integran el activo corriente, los cuales son la disponibilidad en bancos la que representa el 39% del activo, las inversiones financieras representan el 17% del activo, estas inversiones son el resultado de ahorros de los ingresos privativos los que genera la institución por venta de libros, folletos, multas, otros ingresos, servicios e intereses que reporta la cuenta de ahorros y la misma inversión a plazo, el rubro objeto de análisis en el presente trabajo, las cuentas a cobrar a corto plazo representan un 7% del total del activo, dicha cantidad es muy considerable si se toma en cuenta que sobre el valor de las multas no hay crédito en cuanto al pago, si no que debieran de pagarse a más tardar, cinco días después de quedar firme el fallo de la Corte de Constitucionalidad. Sin embargo, como se puede apreciar en el cuadro siguiente, existen saldos que se encuentran pendientes de pago por más de un año, los porcentajes de morosidad más altos se ubican en los años 2007 y 2009. Lo que demuestra que al no recuperar esos valores la Corte se ve en la necesidad de utilizar más recursos de otra fuente para financiar el presupuesto de gastos.

El efecto financiero es que el ciclo de las cuentas por cobrar dejan de ser en realidad a corto plazo y se convierten a largo plazo, lo que genera un altísimo riesgo que las mismas se vuelvan incobrables por no existir un mecanismo o una estrategia para la recuperación de las cuentas caídas en mora y derivado de ello, se tienen que recurrir a los ahorros de economías de años anteriores para financiar el presupuesto con lo que se disminuyen los fondos que se ahorran para futuras contingencias laborales y gastos de funcionamiento.

Lo esencial es el establecimiento de un manual de normas y procedimientos para el cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las Cuentas por Cobrar, de tal forma que la institución pueda disponer de la liquidez que resulta de apoyarse en una eficiente y oportuna gestión de cobro.

Los activos no corrientes conformados por propiedad planta y equipo neto representa el 37% del total del activo.

Cuadro No. 4
Corte de Constitucionalidad
Integración de Cuentas por Cobrar

Multas por año	Valor	
2005	Q. 486,080.00	12%
2006	Q. 621,600.00	16%
2007	Q. 713,880.00	18%
2008	Q. 654,880.00	16%
2009	Q. 735,115.50	19%
2010	Q. 649,848.50	16%
2011	Q. 117,651.63	03%
TOTAL CUENTAS POR COBRAR	Q. 3,979,055.63	100%

Fuente: informes Dirección Financiera

Cuentas Incobrables

No se realizan provisiones de cuentas incobrables, en este año se dio de baja a los saldos de cuentas pendientes de cobro mediante un acuerdo de Presidencia; este procedimiento se realizó como consecuencia de la revisión que efectuó Auditoría Interna, la que después de una consulta al órgano rector Contraloría General de Cuentas, aprobó la baja de los saldos comprendidos del año de 1986 al año 2004, por un monto de Q. 1,809,067.00.

Sobre las cuentas dadas de baja por incobrables se lleva un control alterno, para que cuando se requieren los pagos se incluyen esos valores y algunos casos si hay pagos a dichos saldos.

3.2.2.3. Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos

El Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos informa como se percibieron los ingresos y cómo se ejecutó el presupuesto de gastos de una institución, y de acuerdo a lo anterior, los ingresos presupuestarios son los recursos para la financiación de gastos presupuestarios.

El estado de ejecución de ingresos y egresos contiene información necesaria para conocer cuánto gastó la institución en un período fiscal, en otras palabras, cómo se gastaron los recursos que obtuvo.

Cuadro No. 5

Corte de Constitucionalidad			
Estado de Liquidación del Presupuesto de Ingresos y Egresos			
Del 1 de enero al 31 de diciembre DE 2011			
Expresado en Quetzales			
INGRESOS		EGRESOS	
<u>INGRESOS CORRIENTES</u>	<u>VALORES</u>	<u>PROGRAMA DE FUNCIONAMIENTO</u>	<u>VALORES</u>
APORTE CONSTITUCIONAL SEGÚN ART. 268 DE LA CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA	41,628,019.50	0: SERVICIOS PERSONALES	46,089,203.39
		1: SERVICIOS NO PERSONALES	1,808,285.75
		2: MATERIALES Y SUMINISTROS	1,653,674.17
FONDOS PRIVATIVOS	1,726,579.14	3: PROPIEDAD, PLANTA, EQUIPO E INSTALACIONES	697,650.66
		4: TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5,008,303.79
AHORRO DE EJERCICIOS FISCALES AÑOS ANTERIORES	13,791,971.25		-
		SUB TOTAL	55,257,117.76
		RESULTADO PRESUPUESTARIO	1,889,452.13
TOTAL INGRESOS	<u>57,146,569.89</u>	TOTAL DE EGRESOS	<u>57,146,569.89</u>

Fuente: informes Dirección Financiera

Análisis del estado de ejecución de ingresos y egresos

Este análisis refleja en forma resumida, cómo se realizaron los gastos del presupuesto de egresos en relación con los ingresos percibidos y derivado de ello, el resultado económico real de ahorro del presupuesto es de Q. 1,889,452.13

3.2.2.4. Índices financieros

3.2.2.4.1 Razones de liquidez

Razones de circulante o razón corriente

<u>Activo Circulante</u>	34,368,419.34	1,770.01
Pasivo Circulante	19,417.13	

Esta razón refiere la disponibilidad de efectivo para satisfacer los compromisos a su vencimiento, en el caso particular de la Corte esta disponibilidad está reflejada en los saldos bancarios como consecuencia de economías de años anteriores, ya que en el caso de las Cuentas por Cobrar no es un activo de fácil conversión en efectivo e indica que los pasivos circulantes están cubiertos con activos circulantes a una razón de 1,770.01, siendo una razón sana una relación de 2 a 1.

3.2.2.4.2. Razones de apalancamiento

Razón de endeudamiento

<u>Total Pasivo</u>	19,417.13	0.0004
Total Activo	54,613,578.21	

Esta razón mide la proporción de activos financiados por deudas e indica la razón o el porcentaje que representa el total de las deudas en relación a los recursos que dispone para satisfacerlos, para el caso de la Corte, en sí no es una deuda si no más que todo el resultado de los descuentos judiciales retenidos de los sueldos y que a la fecha están pendientes de pagar, debido a que no se tiene un orden de cancelación del tribunal correspondiente, la razón indica que los pasivos representan un 0.0004, de los activos

Razón de autonomía

<u>Total de Patrimonio</u>	54,594,161.09	0.9996
Total Activo	54,613,578.21	

Esta razón mide la proporción de la inversión de la institución que ha sido financiada con dinero de los propietarios (estado), en el caso de la Corte, es la relación existente entre los recursos proporcionados por el Estado y el activo total, como consecuencia el porcentaje es del 100%.

3.2.2.4.3. Razones de rentabilidad

<u>Resultado del Ejercicio</u>	404,740.17	0.01
(ingresos totales)	57,146,569.89	

Esta razón mide el porcentaje que se ahorra la institución como resultado de su funcionamiento en un período fiscal en este caso el año 2011, como consecuencia se determina que los ingresos no se gastaron en su totalidad por lo que se tuvo un ahorro en la operación de la misma, en este caso es el 1%.

3.2.2.4.4. Razones de actividad

Rotación de Cuentas por Cobrar

<u>(ingresos por multas)</u>	<u>512,850</u>	
$\frac{\text{saldo I. C x C} + \text{S.F CxC}}{2}$	$\frac{6,719,689.84 + 3,979,055.63}{2}$	0.10

Esta razón indica la cantidad de veces promedio que durante un período fiscal se renuevan esas Cuentas por Cobrar mediante su cobro, y se convierten en efectivo, en este caso señala que esa rotación es del 0.10, siendo un porcentaje muy bajo de recuperación si tomamos en consideración que dichas cuentas no deben permanecer más de un mes en ese estado.

Plazo medio de cobro

$$\frac{365}{(\text{ingresos por multas}) / \text{saldo final C x C}} = \frac{365}{512,850/3,979,055.63} = 2,831.93$$

Esta razón expresa en términos de tiempo la cantidad de días que en la práctica transcurre para cobrar esas cuentas, como medida de eficiencia demuestra que las gestiones de cobro no están encaminadas de la mejor manera pues el indicador es de 2,832 días.

3.2.3 Área fiscal

Los funcionarios de la Corte de Constitucionalidad fueron objeto de sanción económica por parte del ente fiscalizador de la Contraloría General de Cuentas, debido a la falta de controles administrativos relacionados con las Cuentas por Cobrar multas, producto de los errores o deficiencias que se demuestran al momento de presentar reportes de dichas cuentas; otra situación es que sobre los ingresos que la institución presupuesta no contempla la recuperación de la totalidad de las Cuentas por Cobrar y con ello tributa menos cuota de fiscalización a la Contraloría General de Cuentas.

Respecto a las obligaciones formales y sustantivas ante la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) estas se han cumplido oportunamente, y no se tiene ningún adeudo pendiente con ninguna institución derivadas de sus responsabilidades como patrono.

3.2.4 Área de auditoría

3.2.4.1 Pruebas de cumplimiento

Se llevaron a cabo para confirmar si el sistema de control interno de la Corte funciona en forma correcta y, de acuerdo a esas pruebas, se detectó lo siguiente:

- El reglamento para el cobro de multas se encuentra vigente y aunque dentro de sus instrucciones indica actualizar información en cuanto a direcciones, números de teléfono, de los abogados e instituciones multadas, estas no se realizan.
- Las actividades son realizadas por el personal de acuerdo a la experiencia adquirida y al conocimiento transmitido por el personal que laboró con anterioridad y aún cuando hay un reglamento vigente, el mismo no es atendido como corresponde.
- No hay segregación de funciones pues la persona que realiza los depósitos, efectúa los cobros de las mismas, además de realizar las llamadas y notas de débito para correcciones, aunque hay procesos intermedios de revisión entre cada procedimiento.
- No se designa a personal dentro del departamento ni fuera de él para dar validez a la información.
- No existe la política ni el procedimiento para declarar una cuenta como incobrable.
- Las cuentas por cobrar multas no son cargadas en forma inmediata y esta operación se retrasa continuamente, en algunas ocasiones hay duplicación de cuentas.
- Las responsabilidades de cada funcionario del Departamento de Tesorería no están definidas.

Se circularizaron a 2,150 personas mediante cartas de cobro y confirmaciones de saldos de multas de los abogados y personas individuales y jurídicas, el resultado fue 16 inconformidades y fueron

devueltas 109 por no haberse encontrado direcciones, y de las restantes 2025 no se tuvo el resultado esperado de pago de dichos valores pues el cobro no se mejoró en comparación a otros meses a los que no se realizó la gestión de cobro.

3.2.4.2 Pruebas sustantivas

Los cobros no se realizan de forma oportuna debido al atraso en el envío de expedientes, así como del ingreso de los mismos al sistema.

Hay pagos se aplican a otras cuentas y en la mayoría de casos, los mismos no se detectan de forma interna.

En algunas ocasiones se reciben depósitos en la cuenta bancaria y no se verifica quien los realiza, por lo que no se aplican en su momento y se quedan varios meses sin aplicar por ese motivo.

3.2.4.3 Ambiente de control

Aunque los errores de ingreso y la aplicación de pagos han sido detectados no hay una política que norme para minimizarlos.

No existe revisión de las operaciones por una persona del departamento ni fuera de él, es necesario realizar esa función con independencia y que fiscalice o audite las Cuentas por Cobrar. Esta es una debilidad muy importante pues da lugar a que las personas manipulen la información.

Capítulo 4

Propuesta de solución o mejora

Implementación de Manual de Normas y Procedimientos para el área de Cuentas por Cobrar en el Departamento de Tesorería de la Corte de Constitucionalidad.

4.1 Introducción

En este capítulo se presenta la propuesta de solución a los problemas que se encontraron para tomar las medidas correctivas con la finalidad de mantener un saldo aceptable y razonable en el área de Cuentas por Cobrar. Esto será posible con la implementación de un manual de normas y procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar del Departamento de Tesorería y con ello, llevar un control en el proceso de control administrativo, financiero y contable de dichas cuentas.

El propósito del manual en mención es que sirva de guía en el logro de los objetivos, promoviendo la eficiencia de las operaciones bajo principios fundamentales como la transparencia, la eficacia, la racionalización del gasto público y deberá revisarse en forma periódica para hacer los ajustes necesarios a fin de actualizarse.

4.1.2 Antecedentes

4.1.2.1 Área administrativa

La administración de la Corte, a través de el señor Presidente y Pleno de Magistrados, es responsable de aprobar la implementación todas aquellas políticas y procedimientos de control relacionados con las Cuentas por Cobrar, en este caso, estableciendo una adecuada comunicación y coordinación con la Dirección Financiera y los departamentos de Contabilidad y Tesorería para tener los elementos necesarios para elaborar las políticas y procedimientos en forma integral.

4.1.2.2 Área financiera

Las políticas y procedimientos bien encaminados optimizarán la recaudación de las multas que se imponen en este alto tribunal y los tribunales de amparo, y garantizarán los recursos para financiar los gastos de funcionamiento de la institución.

4.1.2.3 Área fiscal

Al implementar el manual correspondiente y aplicar los procedimientos y políticas se disminuirán de forma sustancial los errores y deficiencias, lo que tendrá repercusión en la presentación de la información presupuestaria, financiera y contable a la Contraloría General de Cuentas, y con ello, se evitarán las sanciones emitidas por ese órgano fiscalizador y se tributará la cantidad correspondiente como cuota de fiscalización en la proporción percibida de las multas que se encuentran pendientes de pago.

4.1.2.4 Área de auditoría

Auditoría Interna dará seguimiento y verificará que las normas, procedimientos y políticas sean aplicados y realizará las pruebas de cumplimiento y sustantivas; efectuará las confirmaciones y otros procedimientos que considere necesarios de acuerdo a las circunstancias.

4.1.3 Justificación

De acuerdo con los antecedentes y el estudio de la problemática que se encontró y concientes de la necesidad de la implementación de un manual de normas y procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar del Departamento de Tesorería de una institución del Estado, el que eficientizará los procesos de dicho departamento y a la institución en general, en la administración efectiva de esas cuentas y logrará una recuperación de los saldos pendientes de cobro, mejorando considerablemente los ingresos, ofreciendo más liquidez y disponibilidad financiera.

4.1.4 Objetivos

4.1.4.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos a través de este manual para el manejo y administración de las Cuentas por Cobrar de la Corte de Constitucionalidad, constituyendo un instrumento capaz para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control, procesos que se llevarán a cabo al tener una guía documental que sirva de herramienta para volver eficientes los procesos en dichas cuentas y disminuir los errores y deficiencias.

4.1.4.2 Objetivos específicos

- Mejorar los procesos de control interno y garantizar el adecuado cumplimiento de los procedimientos.
- Verificar que los registros se realicen adecuadamente y con ello los saldos del rubro de Cuentas por Cobrar en los estados financieros, sean consistentes, razonables, y libres de errores significativos.
- Capacitar en forma técnica y metodológica a los funcionarios del Departamento de Tesorería para que puedan realizar un trabajo más productivo.
- Respaldar los procesos utilizando técnicas de auditoría, la verificación de procedimientos administrativos y acciones legales, los que en su conjunto reflejarán una mejora en la recuperación de los saldos de cuentas por cobrar.

4.1.5 Quiénes formarán parte del manual

En orden jerárquico se indican los participantes de la elaboración revisión y aprobación del manual los cuales son Presidente, Pleno de la Corte, Secretaría General, Dirección Financiera a través de los departamentos de Tesorería y Contabilidad, así como Unidad Jurídica y Auditoría Interna.

4.1.5.1 Documentos a utilizar

Sentencias de la Corte de Constitucionalidad y de los tribunales de amparo.

Requerimiento de multa

Convenios

Recibos de caja

Notas de débito

Estados de cuenta

Reportes varios

4.1.5.1.1 Formas

Cronograma

Informes de gestión de cobros

4.1.6 Base legal

Constitución Política de la República de Guatemala

Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad

Ley Orgánica del Presupuesto y su Reglamento

Ley de la Contraloría General de Cuentas

Normas Generales de Control Interno Gubernamental

Marco Conceptual de las Normas Generales de Control Interno Gubernamental

4.1.7 Normas

4.1.7.1 Cuentas por Cobrar

- Se entiende que son Cuentas por Cobrar los derechos adquiridos por la Corte de Constitucionalidad a través de las sentencias emitidas por el alto Tribunal y los tribunales de amparo en las cuales se dictaminen que procede la imposición de una multa.
- Es responsabilidad de la Secretaría General y la Dirección Financiera a través del Departamento de Tesorería que son las involucradas en el procedimiento de traslado e ingreso de información relacionada con multas, la asignación de las personas encargadas para realizar dichos procedimientos.
- Secretaría General notificará a la persona multada que los pagos deben enterarse en la caja de la Tesorería de la Corte, a más tardar en cinco días después de quedar firme la sentencia.
- Es responsabilidad del Jefe de Tesorería tener a disposición el "cronograma de cobros", de acuerdo a las fechas establecidas en cada una de las sentencias en que impongan multas.
- El Jefe de Tesorería será responsable que se mantengan actualizados los saldos de las Cuentas por Cobrar.

- Por cada pago realizado deberá extenderse el respectivo recibo de caja prenumerado y autorizado por Contraloría General de Cuentas.
- Cuando una persona multada no resida en la capital y le sea imposible realizar el pago en las oficinas de la Corte de Constitucionalidad, puede realizar el mismo a través de depósito bancario el que deberá ser cancelado en efectivo, a nombre de Corte de Constitucionalidad y deberá contener los datos mínimos siguientes: nombre de la persona multada, número(s) de expediente (s), número de teléfono para localización. Al confirmarse la información, se procederá a emitir el recibo correspondiente.
- Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán dentro del saldo de Cuentas por Cobrar hasta el momento que se verifique la imposibilidad de cobro por parte de la Tesorería de la Dirección Financiera. Dicha información será enviada a Unidad Jurídica, quien procederá de acuerdo al caso.
- El Jefe de Tesorería velará por que el auxiliar encargado emita mensualmente los estados de cuenta detallados de las multas impuestas y se adjunten al oficio de requerimiento de cobro.
- El Jefe de Tesorería deberá suministrar de forma mensual al Departamento de Contabilidad la situación de los deudores de la Corte, con sus respectivos cargos y abonos del mes a efecto de conciliar los saldos con la contabilidad.
- El Departamento de Tesorería deberá presentar informes detallados de su gestión al Director Financiero, tanto de forma mensual como acumulada.

4.1.7.2 Cuentas por Cobrar (cheques rechazados)

- Los cobros efectuados con cheque y que los mismos sean rechazados por cualquier motivo, deberán ser entregados al Auxiliar de Tesorería que sea designado, para su registro, control y cobro.
- El Jefe de Tesorería solicitará un informe quincenal de las gestiones de cobro realizadas de los cheques que se encuentren rechazados. Sobre esta situación informará a contabilidad, tanto del cargo como del abono de dichas cuentas.

4.1.7.3 Reportes a emitir

- El Auxiliar de Tesorería, encargado del registro de las Cuentas por Cobrar, generará en forma mensual o cuando así le sea requerido, los reportes necesarios para la verificación de los saldos pendientes de cobro, tales como: reportes de ingresos de multas del mes, reportes de pagos del mes, reportes de saldos acumulados, estados de cuenta por abogado, estado de cuenta por cuenta, cronograma de cobros y otros que sean necesarios de acuerdo a las circunstancias.

4.1.7.4 De contabilidad

- Asegurar que las transacciones se registren en forma oportuna, comprensible, confiable y verificable correspondiente a las transacciones relacionadas a los cargos y cobro de multas.
- Suministrar información financiera útil para el análisis y evaluación de la ejecución financiera.

- Elaborar conciliaciones bancarias, conciliación de ingresos por multas y de las Cuentas por Cobrar dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, con el propósito de revelar errores o transacciones no registradas oportunamente.
- Mantener un sistema de contabilidad que permita dar cumplimiento a las leyes y reglamentos vigentes.

4.1.7.5 Capacitaciones constantes

- Elaborar plan de capacitaciones del personal de Tesorería, tanto a los de nuevo ingreso como al personal existente, para volver eficientes los procesos del departamento.
- Preparar los contenidos a impartirse.

4.1.7.6 Actualizaciones

- Las normas y procedimientos establecidos en este manual estarán sujetos a revisión por parte Secretaria General y Dirección Financiera y en forma posterior la Unidad de Auditoría Interna, los que se trasladaran a Presidencia para su aprobación.
- Realizar en forma ordenada la actualización de las cuentas de los deudores en lo que respecta a nombres, número de colegiado, direcciones, teléfonos, correos electrónicos y cualquier otra información necesaria, a manera que en un tiempo corto todas las personas puedan ser localizadas.

4.1.7.7 Políticas

- Los procedimientos que se realicen deben aprobarse por el Jefe de Tesorería, tales como creación de registros, cargos de multas, pago de multas, reportes de ingresos, corrección de saldos.

- Es obligatorio tener un archivo permanente de las correcciones, bajas por fallecimientos y bajas por incobrabilidad.
- Es obligatorio dejar evidencia de las correcciones y bajas por fallecimientos y bajas por incobrabilidad.
- Es obligatorio que todo pago recibido por multas impuestas se cobre e ingrese mediante recibos prenumerados y autorizados por la Contraloría General de Cuentas.
- Es de carácter general y obligatorio que los ingresos que se perciban se depositen al día siguiente por la mañana en forma intacta y en el banco correspondiente por una persona distinta al Departamento de Tesorería.
- Se harán arqueos de manera sorpresiva de valores y cortes de formas de los ingresos.
- Todos los cheques que se cobren deben endosarse para acreditarse a la cuenta bancaria de la Corte de Constitucionalidad y deberán llevar la firma del Jefe de Tesorería.
- Es responsabilidad de todo el personal de Tesorería, la implementación y el mejoramiento de las normas y procedimientos.
- La Unidad Jurídica o abogado responsable deberá rendir informes de su actuación al Director Financiero.

4.1.7.8 Procedimientos



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Procedimiento de creación de registro de personas

Responsable	Acción
<p>Secretaría General</p> <p>Realizadas las notificaciones, se revisan los expedientes a los que les fue impuesta multa.</p> <p>Dirección Financiera (Tesorería) Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de Cuentas por Cobrar)</p> <p>Jefe de Tesorería</p>	<p>1 Traslada fotocopia de resolución del expediente junto al requerimiento de la multa a la Dirección Financiera mediante oficio firmado por el señor Secretario General</p> <p>En Módulo de Clientes</p> <p>2 Recibe el expediente, verifica que la persona multada aparezca registrada, si no hay registro, se crea.</p> <p>3 Se apertura la cuenta de la persona multada</p> <ul style="list-style-type: none">* se ingresan nombres y apellidos y/o nombre de empresa si fuera el caso.* El sistema le asigna número correlativo que consta de diez números ej. 2012 08 5150* Dirección, teléfono, no. de colegiado si fuera abogado <p>4 Revisa la información, la aprueba y devuelve</p>



Corte de Constitucionalidad

Manual de Normas y Procedimientos Dirección Financiera Departamento de Tesorería

Procedimiento de carga de multas

Responsable	Acción
Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de Cuentas por Cobrar)	En Módulo de Multas
Jefe de Tesorería	1 paso siguiente * se procede al cargo de multas impuestas según fotocopia de resolución de expediente(s).
Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de Cuentas por Cobrar)	2 Revisa la información, la aprueba y devuelve
	3 Se destruye la fotocopia de la resolución del expediente, ya que mismo se encuentra en programa de expedientes de Secretaría General.
	4 Se archiva el requerimiento, en archivo alfabético, el que se adjuntará al recibo al momento del pago.



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Procedimiento de gestión de cobro

Responsable	Acción
Dirección Financiera (Tesorería) Después de ingresar el expediente	1 Se genera el oficio de requerimiento de pago de la(s) multa(s) y se adjunta estado de cuenta.
Auxiliar de Tesorería (Responsable de las gestiones de cobro administrativas)	2 Se registra la multa en reporte de cronograma de cobros. 3 Se envía el oficio de requerimiento vía correo
Jefe de Tesorería	4 Quincenalmente requerirá la información de las gestiones de cobro realizadas en esa quincena. 5 De no haber resultados esperados se realizara la gestión de cobro vía telefónica y por correo electrónico



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Procedimiento de recepción de ingresos por cobro de multas

Responsable	Acción
Dirección Financiera (Tesorería) Después de realizar las gestiones de cobro Auxiliar de Tesorería (receptor)	1 Cuando se presenta la persona multada a cancelar 2 Se verifica en el sistema que la multa a cancelar, este pendiente de pago. 3 Se emite el recibo de pago prenumerado y autorizado por la Contraloría General de Cuentas (63-A2)
Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de Cuentas por Cobrar)	4 Con la copia del recibo de pago, ya ingresado a la caja de Tesorería, procede a ingresar la multa al sistema para rebajar el saldo de la cuenta abonada.
Jefe de Tesorería	5 Revisa y aprueba el pago en el sistema de multas dicho sistema opera y actualiza los saldos en forma inmediata.



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Procedimiento de preparación de reporte diario de Ingresos parte 1

Responsable	Acción
Dirección Financiera (Tesorería) Preparación de reportes de ingresos	1 Se prepara un reporte de los ingresos diarios, donde se listan los recibos en orden ascendente.
Auxiliar de Tesorería (receptor)	2 A los recibos se les adjunta los documentos de soporte que se listan a continuación: * estados de cuenta si se refiere a multas cobradas. * vale por venta de fotocopias * vale por venta de textos, constituciones, libros, etc. * copia de estado de cuenta si son intereses. Se elabora la boleta de depósito 3 Se ingresan los datos al sistema contable SICOIN en forma resumida, afectando los rubros, fuentes de financiamiento y banco a donde se ingresa el dinero, así como el correlativo de recibos.



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Procedimiento de preparación de reporte diario de Ingresos parte 2

Responsable	Acción
Jefe de Tesorería	4 Jefe de Tesorería revisa y traslada a contabilidad, para el arqueo de valores y corte de formas
Jefe de Contabilidad	5 Contabilidad revisa y aprueba el documento contable denominado CUR de ingresos en SICOIN. 6 Devuelve el reporte a Tesorería.
Jefe de Tesorería	7 Envía el deposito con el mensajero, al día siguiente de efectuado los ingresos de manera intacta.
Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de cuentas por cobrar)	8 Opera los recibos en libro de ingresos en orden cronológico, de fecha, numeración, y se archiva.



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Procedimiento de corrección de saldos pendientes de cobro

Responsable	Acción
<p>Dirección Financiera (Tesorería) Revisión periódica de las Cuentas por Cobrar Auxiliar de Tesorería (Responsable de las gestiones de cobro administrativas)</p>	<p>1 Planificar por lo menos dos veces al mes la revisión de saldos de las Cuentas por Cobrar</p> <p>2 Detectar errores por duplicación de cuentas y duplicación de expedientes de multas.</p> <p>3 Una vez detectada la situación de la cuenta o expediente se procede a documentar, así: * fotocopia del expediente (sentencia) * despliegue (pantalla) de la cuenta a corregir * Estado de cuenta por abogado y por cuenta * fotocopia del recibo de pago (si aplica) * Elaboración de la nota de débito</p>
<p>Dirección Financiera (Tesorería) Dirección Financiera (Contabilidad)</p>	<p>4 El Jefe de Tesorería y Contador General revisan, aprueban y firman la corrección propuesta.</p>
<p>Director Financiero</p>	<p>5 Da visto bueno y firma</p>



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Proceso cobro judicial y/o de baja de Cuentas Incobrables parte 1

Responsable	Acción
<p>Dirección Financiera (Tesorería) Revisión de las Cuentas por Cobrar</p> <p>Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de cuentas por cobrar)</p>	<p>1 Agotadas las vías administrativas de cobro,</p> <p>2 Se traslada la información de las cuentas a las que se les ha dado el seguimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> * envío de oficio de cobro. * efectuando llamadas * enviando correos <p>3 Con la documentación siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> * estado de cuenta por abogado y por cuenta * informe de gestión de cobro con fechas de las gestiones realizadas * sentencia certificada por Secretaría General
<p>Jefe de Tesorería</p>	<p>4 Revisa que la documentación este en orden y completa. traslada el expediente a la Unidad Jurídica</p>
<p>Unidad Jurídica</p>	<p>5 Verifica la información y establece el procedimiento legal a seguir el cual es entablar demanda, si es viable la recuperación del saldo según el análisis correspondiente.</p> <p>Se ingresa el expediente al Juzgado respectivo</p> <ul style="list-style-type: none"> * se continúan con los procesos de notificaciones. * defensa del deudor, notificaciones, medidas precautorias, etc. Y fin del proceso al momento de pago.
<p>Auxiliar de Tesorería (receptor)</p>	<p>6 Recibe el pago, elabora el recibo.</p>



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Proceso cobro judicial y/o de baja de Cuentas Incobrables parte 2

Responsable	Acción
Unidad Jurídica	<p>EN CASO DE NO SER PROCEDENTE LA DEMANDA</p> <p>1 De no ser factible la demanda, por el análisis realizado que incluye costo de la demanda, prescripción, incobrabilidad, etc.</p> <p>2 Se realiza un dictamen y se devuelve el (los) expediente(s)</p>
Jefe de Tesorería	<p>3 Se prepara un informe al Director Financiero, para solicitar a Presidencia, la baja de los saldos, de acuerdo al análisis jurídico.</p>
Director Financiero	<p>4 Traslada expediente a Presidencia, para su aprobación.</p>
Presidencia	<p>5 Aprueba la baja de los saldos en mora, mediante un Acuerdo de Presidencia y devuelve el expediente.</p>
Director Financiero	<p>6 Traslada expediente y copia a Tesorería y Contabilidad</p>
Dirección Financiera Tesorería) (Contabilidad)	<p>7 Se procede a rebajar los saldos tanto en Tesorería, a través de nota de debito por cada multa, y mediante una partida contable en Contabilidad.</p>



Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería
Procedimiento de baja de cuentas por fallecimiento

Responsable	Acción
Jefe de Tesorería Revisión y análisis de las Cuentas por Cobrar por fallecimiento.	1 Cada año se solicita al Colegio de Abogados y Notarios que indique que abogados han fallecido, el oficio firmado por Director Financiero.
	2 El Colegio de Abogados y Notarios informa sobre el fallecimiento de los mismos
Director Financiero	3 Traslada la información a Tesorería para que se verifiquen los abogados fallecidos y se prepare informe al respecto.
Jefe de Tesorería	4 Recibe expediente y traslada a los auxiliares para preparar la información de abogados fallecidos que tengan saldos pendientes de pago de multas.
Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de Cuentas por Cobrar)	5 Envía información a Jefe de Tesorería,
Jefe de Tesorería	6 Se traslada el informe al Director Financiero, con el proyecto de acuerdo, para que el señor Presidente de la Corte, lo apruebe.
Presidencia	7 Se aprueba el acuerdo respectivo y se traslada a Dirección Financiera.
Director Financiero	8 Traslada expediente a Tesorería y Contabilidad
Dirección Financiera (Tesorería) (Contabilidad)	9 Se procede a rebajar los saldos tanto en Tesorería, a través de nota de debito por cada multa, y mediante una partida contable en Contabilidad.



Corte de Constitucionalidad
Manual de Normas y Procedimientos
Dirección Financiera
Departamento de Tesorería

Elaboración de informes de gestión

Responsable	Acción
Dirección Financiera (Tesorería) Revisión periódica de las Cuentas por Cobrar Auxiliar de Tesorería (Responsable de las gestiones de cobro administrativas)	1 De acuerdo a las gestiones realizadas de: * envío oficio de cobro. * llamadas efectuadas * correos electrónicos enviados.
Jefe de Tesorería	3 Se elabora el informe de gestión con copia de los soportes correspondientes, y se dirige al Jefe de Tesorería, para su revisión.
Director Financiero	4 Recibe los documentos, verifica la información y solicita el Vo. Bo. del Director Financiero.
Auxiliar de Tesorería (Responsable del registro de cuentas por cobrar)	5 Una vez firmado por el Director Financiero, remite los documentos, al Auxiliar de Tesorería, para el control y archivo correspondiente.
	6 Estos documentos mas adelante servirán de soporte al momento de trasladar los expedientes a la Unidad Jurídica, para el posible trámite de demanda.
	7 También servirán para consulta de Auditoría Interna. y el ente fiscalizador

4.2 Avance de implementación

Se presentó la propuesta para su implementación, de conformidad con lo acordado con el Director Financiero, la propuesta está en proceso de revisión y análisis, una vez aprobada se implementará en un lapso de tiempo que puede ser en dos o tres meses aproximadamente y se hará en reunión de jefes a nivel de la Dirección Financiera.

El avance en la implementación del manual se informará en forma mensual y se mostrará el grado de cumplimiento de las metas propuestas en lo referente a la recaudación de los ingresos por multas. De existir inconvenientes, se buscarán los mecanismos, las correcciones y ajustes en la operacionalización de los procedimientos.

La implementación incluirá la capacitación del personal en los procesos que se indican en el manual, con la finalidad de dejar bien establecida la función de cada persona, sus respectivos procesos y que sea una guía de fácil entendimiento.

4.2.1 Costo financiero de implementación de la propuesta

Se propone contratar tres personas adicionales para cubrir las necesidades del Departamento de Tesorería, las cuales serían un Auxiliar de Tesorería (encargado del registro de Cuentas por Cobrar) un Auxiliar de Tesorería (encargado de realizar las gestiones de cobro administrativo) y un abogado de tiempo completo que se encargará de ejecutar el cobro por la vía judicial.

Se dotará al personal de mobiliario y equipo y de instalaciones adecuadas para el desempeño eficiente. Dentro de la planificación se contemplaron dos capacitaciones al año en los meses de marzo y agosto respectivamente, por personal especializado en asuntos relacionados a gestión de cobros, así como inducción por el Director Financiero del documento propuesto.

Cuadro No. 6
Corte de Constitucionalidad
Costo financiero de la implementación de la propuesta
Cifras en quetzales

CANTIDAD	DESCRIPCION	TOTAL
2	Auxiliares de tesorería	144,000.00
1	Abogado asesor jurídico	224,000.00
3	Escritorios ejecutivos	8,400.00
3	Sillas con rodos	900.00
2	Capacitaciones	6,000.00
3	Equipos de cómputo	17,100.00
	TOTALES	400,400.00

Fuente: elaboración propia

Comentario

El monto estimado del costo financiero de la implementación del Manual de Normas y Procedimientos es de un año calendario en el caso de los sueldos de los auxiliares, abogado asesor y las capacitaciones; en el caso del mobiliario y equipo es el costo de adquisición de los mismos.

Cronograma de trabajo

De acuerdo con el cronograma que se planificó al inicio de la práctica, se cumplió con lo establecido aunque en algunas partes del trabajo hubo algunos atrasos, lo que originó un poco de recarga al final, por lo que su planificación en tiempo fue razonable y se cumplió con el cometido de la entrega del mismo.

CUADRO 7
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
PRÁCTICA EMPRESARIAL DIRIGIDA AÑO 2012

ACTIVIDADES	MAYO	JUNIO	JUL IO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Diagnóstico	■				
Presentación del proyecto de plan de practica		■			
Evaluación del tutor asesor		■			
Recolección análisis Investigación de campo		■			
Análisis de resultados		■	■		
Implementación de controles			■	■	
Presentación de resultados			■	■	
Conclusiones y Recomendaciones				■	
Propuesta				■	■
Entrega a Coordinación					■
Entre a Revisores					■
Entrega de Revisores a Coordinación					■

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

1. De acuerdo a la información recopilada en los cuestionarios, se comprobó que no hay una adecuada segregación de funciones, además, los procesos de ingresos, administración y gestión de las cuentas por cobrar no se realizan de manera efectiva, debido a que la gestión de cobros no se realiza de manera inmediata y en varios casos, se realiza con muchos meses de atraso.
2. Se identificó que la institución no tiene una política o un procedimiento definido para la baja de las cuentas por cobrar, que se hayan declarado incobrables, esto se constató porque la única baja realizada por esta situación se dio en el año dos mil once.
3. El sistema informático que en la actualidad utiliza el Departamento de Tesorería no cumple con los requisitos básicos que debe reunir para tener un sistema de control interno para el rubro de las cuentas por cobrar, debido a que se tienen muchas deficiencias en el ingreso, administración y gestión de cobro de las mismas.
4. La Corte de Constitucionalidad no cuenta con un procedimiento de confirmación de saldos y que derivado de esa confirmación, se puedan cotejar los saldos con la contabilidad.
5. En la actualidad no hay un plan o programa de capacitaciones para el personal del Departamento de Tesorería.

Recomendaciones

1. Promover un ambiente de control mediante la implementación del Manual de Normas y Procedimientos del rubro de Cuentas por Cobrar, y con ello, disminuir el riesgo inherente que surge respecto a su manejo y administración, lo cual se logrará mediante la debida segregación de funciones y responsabilidades del personal, así como buscar la eficientización de los procesos de gestión de cobro.
2. Implementar el procedimiento de baja de cuentas incobrables, de acuerdo a la propuesta en el trabajo de investigación que se presenta, documentar fehacientemente las gestiones de cobros de los saldos de dichas cuentas al final de un período específico.
3. Actualizar los programas informáticos de multas y clientes de acuerdo a las necesidades que surgieron para que los procesos de envío, recepción cargo y pago de las sentencias en las que se impusieron multas sea en forma electrónica, lo que reflejará confiabilidad y oportunidad de la información al momento de consultarse, así como revisar las debilidades que el sistema tiene y enmendarlas.
4. El Jefe de Tesorería y Jefe de Contabilidad deberán verificar en forma mensual que lo saldos de las cuentas por cobrar sean reales y deben coordinar esfuerzos y efectuar cálculos en el área de cuentas por cobrar para que los procedimientos que se realicen proporcionen una certeza razonable respecto a los saldos que reflejan esas cuentas, uno de esos procedimientos es la circularización de saldos.
5. Realizar las verificaciones necesarias de los datos de las personas multadas, para tener la certeza de que la información ingresada es confiable y suficiente y al momento de circularizar los saldos de las cuentas por cobrar, se cubra la totalidad de las cuentas.
6. Promover un plan de actualizaciones y/o capacitaciones a través de conferencias sobre las situaciones encontradas en los procedimientos de ingreso, administración y gestión de cobro de las cuentas por cobrar.

Referencias bibliográficas

Asamblea Nacional Constituyente (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*, Guatemala, Impresos, págs. 105

Congreso de la República de Guatemala (1986). *Ley de Amparo Exhibición Personal y de Constitucionalidad*, Guatemala, págs. 97.

Congreso de la República de Guatemala, (1998). *Ley Orgánica del Presupuesto y su reglamento*, Guatemala, págs. 60, Taller Nacional de Grabados en Acero.

Contraloría General de Cuentas Guatemala, (2006). *Marco Conceptual Control Interno Gubernamental*. Sistema de Auditoría Gubernamental, Proyecto Sif Sag.

Coopers & Lybrand et al. (1997). *Los nuevos conceptos de Control Interno (Informe COSO)*, Madrid, Ediciones Díaz de Santos S.A.

Escoto, R. (2007). *El proceso contable*, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia, p 285.

Horngren, et al (1997). *Contabilidad*, Prentice Hall Hispanoamérica, págs. 563.

Niño, M. (2004). *Contabilidad Sistema Gerencia, Nuevo enfoque teórico práctico para la gestión y aplicación de la contabilidad como sistema de información*, coedición Universidad Yacambu, págs. 189

Perdomo M, A, (2000). *Análisis e interpretación de Estados Financieros*, Editorial Thomson Editores, México, págs. 289.

1./portal.sat.gob.gt/.../1261-aplicacion-de-pcga-o-normas-nic-niif-en-guatemala. 17, 10-2010.
[http://cursoadministracion1.blogspot.com/2008/08/administración financiera de cuentas por html](http://cursoadministracion1.blogspot.com/2008/08/administración-financiera-de-cuentas-por-html)
consultado el 10 de abril de 2,012.

Anexos

Anexo 1

CORTE DE CONSTITUCIONALIDAD

CC-TS-CM-957-2012

Guatemala, 03 de marzo de 2012

ABOGADO

JOSE LEONARDO SANCHEZ MENDEZ
CALLE ZACAZONAPA ULISES 0-59, Z.2
Presente.

ABOGADO SANCHEZ MENDEZ:

De manera atenta me dirijo a usted para hacer de su conocimiento que, en los registros de esta Corte, consta que a la fecha tiene un saldo pendiente a pagar en concepto de multas por **MIL QUETZALES EXACTOS (Q. 1,000.00)**, motivo por el cual se le solicita se sirva presentarse a la Tesorería de la Corte de Constitucionalidad, **antes del 6 de abril del presente año**, a solventar lo adeudado.

En caso no atienda el presente requerimiento, esta Corte se verá en la necesidad de iniciar el cobro judicial de las multas impuestas y omitidas, a través de una empresa que efectuará la cobranza por nuestra cuenta, lo que implica también la obligación de pago por las costas generadas por el cobro judicial.

Si al recibo de la presente, usted ya hubiere cumplido con la obligación de pago, le rogamos omitir el contenido de esta nota.

Atentamente,

Director Financiero

Fuente: informes Dirección Financiera

Anexo 2

CONVENIO DE PAGO EN DOCUMENTO PRIVADO CON FIRMA LEGALIZADA NÚMERO UNO GUIÓN DOS MIL DOCE. (01-2012). En la ciudad de Guatemala, el xxx de xxx del dos mil doce, Nosotros licenciado **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, de xxxxxx (xxx) años de edad, casado, guatemalteco, Abogado y Notario, de este domicilio y vecindad, me identifico con documento personal de identificación, código único mil espacio mil diecisiete espacio cero ciento uno (1000 1000 0101), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, actúo en mi calidad de Presidente de la Corte de Constitucionalidad, lo que acredito con el acta de toma de posesión del cargo, número dos guión dos mil once (2-2011) de la Corte de Constitucionalidad, de fecha catorce (14) de abril de dos mil once (2011); señalo como lugar para recibir notificaciones, citaciones o emplazamiento la once avenida nueve guión treinta y siete (9-37) de la zona uno (1), de esta ciudad, y el licenciado **XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXX XXXXXXX** de cuarenta y siete años de edad, casado, guatemalteco, abogado y notario, de este domicilio, se identifica con la Cédula de Vecindad número de orden A guión uno y de registro mil (1000) extendida por el Alcalde Municipal de Guatemala, departamento de Guatemala. Nosotros manifestamos que por medio del presente documento, comparecemos a otorgar **CONVENIO DE PAGO** de conformidad con los puntos siguientes: **PRIMERO: BASE LEGAL:** El presente convenio de pago se celebra con fundamento en los artículos 44, 46, 47, 57 y 148 de la Ley de Amparo, Exhibición Personal y de Constitucionalidad; y 4º inciso c), del Acuerdo Número Cincuenta guión dos mil dos (50-2002) de la Corte de Constitucionalidad. **SEGUNDO. ORIGEN DEL ADEUDO:** Manifiesta el Licenciado, xxxxxxx xxxxxxx xxxxxxx xxxxxxx, que se

reconoce como deudor de la Corte de Constitucionalidad por la cuenta mil espacio cero cero cero cero cero cero (1000 00 0000) de las siguientes multas impuestas:

2008	1025	Apelación de Auto Inconstitucionalidad	15/03/2006	1,000.00
2008	1483	Amparo en única instancia	07/06/2006	1,000.00
2008	1920	Apelación de sentencia en amparo	24/08/2006	1,000.00
2008	2488	Apelación de sentencia en amparo	13/12/2005	1,000.00
2008	301	Apelación de sentencia en amparo	13/12/2005	1,000.00

Dada la forma de las decisiones judiciales precitadas y, por haber actuado él como abogado patrocinante en los distintos expedientes indicados, se le impusieron las multas que se enumeran anteriormente, mismas que debía pagar en la Tesorería de la Corte de Constitucionalidad dentro del plazo de cinco días contados a partir de la fecha en que dicho fallo quedara firme; en caso contrario, su cobro se haría por la vía legal correspondiente. **TERCERO:** continua manifestando el referido abogado que por haber transcurrido en exceso el plazo que le fue otorgado en las sentencias de mérito desde que las mismas quedaron firmes, su deseo es cumplir con dicha obligación y, para ello, se acoge a la forma de pagos mensuales acordado por el Presidente de la Corte, por lo que con esa base, se establecen las siguientes condiciones: **A) RECONOCIMIENTO DE LA DEUDA:** El abogado **xxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxx xxxxxxxx**, manifiesta que reconoce deberle a la Corte de Constitucionalidad la suma de **CINCO MIL QUETZALEZ (Q 5,000.00)**, por el concepto relacionado en el punto segundo de este convenio, constituyéndose en liso y llano deudor por dicha cantidad. **B) PLAZO:** El plazo para pagar dicha deuda vence el veintisiete (27) de mayo de dos mil doce (2012), realizando el primer pago el treinta y uno (31) de enero del año dos mil doce (2012), y los pagos sucesivos el último día hábil

de cada mes hasta la fecha de vencimiento. **C) FORMA DE PAGO:** La forma de pago son CINCO CUOTAS CONSECUTIVAS, por el monto de mil quetzales con cero centavos (Q.1000.00) y la última por el monto de mil quetzales con treinta y siete centavos (Q.1000.00).

D) LUGAR DE PAGO: La suma adeudada será cancelada en la forma y fechas estipuladas, en la Tesorería de la Corte de Constitucionalidad, ubicada en la once avenida nueve guión treinta y siete de la zona uno de esta ciudad.

E) CESION DE LA DEUDA: El presente convenio o sus saldos pueden ser cedidos o negociados sin necesidad de previo aviso o posterior notificación a la parte deudora.

F) INCUMPLIMIENTO: La falta de pago de una sola de las cuotas, en las fechas, forma y condiciones estipuladas, faculta expresamente a la Corte de Constitucionalidad a dar por vencido el plazo, y demandar en la vía ejecutiva correspondiente, el pago del capital adeudado y costas procesales.

G) RENUNCIAS: El deudor expresamente renuncia al fuero de su domicilio presente y futuro, y se somete a los órganos jurisdiccionales que la parte acreedora elija, aceptando como buenas, exactas, liquidas, exigibles y de plazo vencido, las cuentas que se presenten, señalando lugar para recibir notificaciones, citaciones y/o emplazamientos, la xxxx calle xxxx guión xxxxxx y xxx (x-xx), zona xxx (x) oficina xxxxx (xxxx), ciudad de Guatemala, donde tendrá por bien hechas las que allí se le efectúen, comprometiéndose a informar por escrito con acuse de recibido al acreedor, cualquier cambio en la misma y dentro del tercer día de efectuado el cambio de dirección, ya que en caso contrario seguirá surtiendo efectos legales el lugar antes indicado.

H) HONORARIOS, GASTOS Y COSTAS JUDICIALES: Serán por cuenta de la parte deudora el pago de honorarios, gastos y costas judiciales, que cause el presente convenio de pago y las costas judiciales que se deriven de su incumplimiento.

CUARTO: ACEPTACIÓN DEL CONVENIO DE PAGO: El Licenciado Alejandro Mauricio valiente, en la calidad con que actúa, acepta el presente convenio de pago y ambos otorgantes exponemos

conformidad con todas y cada una de los puntos del mismo, el que fue leído íntegramente y enterados de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, lo ratificamos, aceptamos y firmamos en cinco (5) hojas con membrete de la Corte de Constitucionalidad.

Lic xxxxxxxxxxxx

Presidente

Lic. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Abogado y Notario

En la ciudad de Guatemala, el cinco de enero del dos mil doce, como notaria **DOY FE:** que las firmas que anteceden son **AUTENTICAS**, por haber sido signadas el día de hoy en mi presencia, por el licenciado xxxxxxxx xxxxxx xxxxxxxx quien se identificó con documento personal de identificación código único mil espacio mil diecisiete espacio cero ciento uno (1000 1000 0101)), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, y licenciado xxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx, quien se identifica con la Cédula de Vecindad número de orden A guión uno y de mil x (1000) extendida por el Alcalde Municipal de Guatemala, departamento de Guatemala, quienes firman la presente acta de legalización.

Lic xxxxxxxxxxxx

Presidente

Lic. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Abogado y Notario

Ante mí:

Fuente: informes Dirección Financiera

Anexo 3



CONTRALORÍA GENERAL DE CUENTAS
Guatemala, C.A.



SERIE "AD"
FORMA 63-A2

REPUBLICA DE GUATEMALA AMERICA CENTRAL

RECIBO DE INGRESOS VARIOS **No.671044**

OFICINA:

LUGAR Y FECHA:

RECIBI DE:

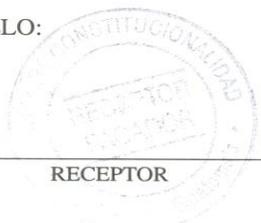
EN CONCEPTO DE:

Q. _____

LA CANTIDAD DE: _____

(EN LETRAS)

SELLO:



RECEPTOR

ENTERANTE

VALIDO POR EL IMPORTE IMPRESO POR LA CAJA REGISTRADORA Y/O NOMBRE, FIRMA Y SELLO DEL RECEPTOR.

ORIGINAL PARA EL ENTERANTE
DUPLICADO PARA RENDIR CUENTAS

NOTA: En este codo es requisito indispensable la Firma de quién entera. Artículo 1113, numeral 4 del Código Fiscal. No tendrá valor si contiene borrones, tachaduras o enmiendas.

IMPRESO POR FORMULARIOS CONTINUOS DE CENTROAMERICA SOCIEDAD ANONIMA - 0412132 - TELS.: (502) 2327-9898 - 2327-9888 - NIT.: 415068-6 150.000 UNIDADES DEL No. 600,001 AL No. 750,000 SERIE AD
SEGUN ENVID FISCAL No. 4-A1-CC 7751 DE FECHA 28/03/2012 CORRELATIVO No. 01-2012 DE FECHA 28/03/2012 CUENTADANCIA No. C2-12 LIBRO AB FOLIO 154
AUTORIZADO POR LA CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS SEGUN RESOLUCION No. 81/1983 Clas.: 528-12-9-S-10-99 DE FECHA 12/05/99

Anexo 4

Guatemala, 01/01/2012

NOTA DE ABONO

CC-DIFIN-NA-0027-2012

DESCARGO:

NOTA No.	No. DE CUENTA	EXPEDIENTE	MONTO	NOMBRE
27	2004022418	3564-2007	Q1,000.00	CLAUDIA ASUNCION ESPADA RUIZ

DESCRIPCION:

POR ERROR INVOLUNTARIO LA MULTA IMPUESTA EN EL EXPEDIENTE DE ESTA CORTE No. 3564-2007 POR Q 1,000.00 SE CARGO A LAS CUENTAS 2004022418 Y 2008053959, AMBAS A NOMBRE DE LICDA CLAUDIA ASUNCION ESPADA RUIZ, LA QUE FUE CANCELADA SEGUN RECIBO 63-A2 No. 166183 DE FECHA 29/05/2008. QUE FUE APLICADA ALA CUENTA No. 2008053959, POR LO QUE A SOLICITUD VERBAL DE LA REFERIDA Y FOTOCOPIA SIMPLE DEL RECIBO DE PAGO SE PROCEDE A REALIZAR LA NOTA DE ABONO PARA REGULARIZAR EL SALDO PENDIENTE EN LA CUENTA No. 2004022418 POR ESTAR DUPLICADO.

CARGO:

NOTA No.	No. DE CUENTA	EXPEDIENTE	MONTO	NOMBRE

ELABORÓ AUXILIAR DE TESORERÍA

FIRMA Y SELLO

REVISÓ JEFE DE TESORERÍA

FIRMA Y SELLO

CONTADOR

FIRMA Y SELLO

Vo.Bo. DIRECTOR FINANCIERO

FIRMA Y SELLO

Fuente: informes Dirección Financiera



Anexo 5

Corte De Constitucionalidad
Módulo de Multas
MULTXABO.SQR

Multas por abogado
Del: 01/01/1986 Al: 23/08/2012

Fecha : 11/08/000
Hora : 17:08:00

Página: 1

Código	Nombre abogado	Fecha	Multa	Pagos
Cuenta Expediente/Año	Oficial Asunto	Resolución	Impuesta	a Multas
2012085114	MENDEZ RUIZ, CANDELARIO	20/03/2012	1,000.00	1,000.00
220/2012	1 Apelación de sentencia en amparo			
2012085114	MENDEZ RUIZ, CANDELARIO	20/03/2012	1,000.00	1,000.00
298/2012	1 Apelación de sentencia en amparo			
Totales:			2,000.00	2,000.00

Fuente: informes Dirección Financiera

Anexo 6



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL DIRECTOR FINANCIERO

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Existen manuales de políticas y procedimientos de la Dirección Financiera		X		
2	Están definidas las autoridades en todos los departamentos	X			
3	Le presentan en forma mensual reportes sobre las cuentas por cobrar	X			
4	Existe responsable de las operaciones en el departamento de tesorería	X			
5	Se cuenta con programa de computo adecuado para el control colectivo de cuentas por cobrar		X		
6	Se determinan los saldos de las cuentas de clientes por lo menos una vez al mes, y los totales se comparan contra registros contables.	X			
7	Se realizan integraciones de las cuentas por cobrar presentadas en los estados financieros	X			
8	Las cuentas incobrables son debidamente revisadas	X			
9	Existe una política de cobro de las cuentas por cobrar	X			
10	Existe un archivo de oficios, memorándums u otro		X		

	documento girado en relación a los cobros				
11	Si hubiere tales documentos, se da el seguimiento necesario		X		
12	El personal de Tesorería es adecuado para las operaciones que ahí se realizan		X		
13	Cuenta con suficiente personal el Departamento de Tesorería		X		
14	Considera que las operaciones realizadas en el Depto. de Tesorería son ejercidas adecuadamente		X		hay que desagregar funciones

Fuente: elaboración propia



Anexo 7

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DIRIGIDO AL JEFE DE TESORERIA

No	PREGUNTA	S I	N O	N/ A	OBSERVACIONES
1	Existe una persona responsable que garantice una recolección oportuna de los documentos con los que se efectúan el cargo de Cuentas por Cobrar		X		
2	Se cuenta con un control oportuno para el envío y recepción de la documentación, para operar las cuentas por cobrar		X		
3	Se presentan informes y con qué periodicidad	X			solo para contabilidad
4	Preparan informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos		X		
5	Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado para tomar decisiones en relación con las cuentas pendientes de cobro atrasadas	X			si por D. F.
6	Existe segregación de funciones (una persona ingresa otra revisa y otra aprueba)	X			
7	Existe responsable en las operaciones relacionadas a los cobros	X			
8	Se cuenta con procedimientos para el registro de los cobro de cuentas de incobrables	X			
9	Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas		X		
10	Existe un departamento de auditoría interna o	X			Contador mensualmente

	alguna otra persona que revise las operaciones realizadas				Auditoría eventual
11	Está restringido el acceso a los programas a personas distintas a las que operan las cuentas por cobrar		X		
12	Están claramente definidos los responsables de la operación, revisión y aprobación de dichos registros		X		
13	Comparan los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación y envían por correo di-estados de cuenta		X		
14	Existen diferencias y se investigan las mismas cada mes o con que frecuencia.		X		
15	¿Las diferencias son por revisión o son reportadas por los abogados,				Ambas
16	las diferencias las investiga una persona distinta a la persona que ingresa las cuentas al sistema		X		
17	Se realiza una confirmación de saldos pendientes de cobro, mediante el envío de los estados de cuenta		X		se envían cartas de cobro 1 o 2 veces al año
18	Las cuentas con antigüedad mayor a tres meses se envían con abogado , para su cobro judicial		X		
19	Se continúa las gestiones de cobro después de que las cuentas incobrables son rebajadas en la contabilidad		X		
20	Se da seguimiento a oficios o instrucciones giradas		X		
21	Se realizan periódicamente cortes de formas	X			diariamente

Fuente: elaboración propia



Anexo 8

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL AUXILIAR DE TESORERIA

No.	PREGUNTA	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
1	Las cobranzas diarias son depositadas en el banco intactas y sin demora	X			al día siguiente
2	Todos los ingresos o cobranzas son registrados y reportados oportunamente a contabilidad.	X			
3	Existe un control adecuado sobre las entradas de efectivo mediante recibos prenumerados y autorizados	X			
4	Existen controles sobre los cobros realizados	X			
5	Realizan integraciones de las cuentas por cobrar		X		
6	Se da seguimiento a oficios o instrucciones giradas		X		NO HAY
7	Existe rotación de puestos		X		
8	Existe control y archivo de las formas utilizadas	x			

Fuente: elaboración propia

Anexo 9



CORTE DE CONSTITUCIONALIDAD

INFORME DE GESTION DE COBROS

DEPARTAMENTO DE TESORERIA:							
DEUDOR:				CANTIDAD DE MULTAS		TOTAL A COBRAR	
GESTIONES DE COBRO REALIZADAS							
FECHA	HORA	COMUNICACIÓN		FORMA DE COMUNICACIÓN			PERSONA CONTACTADA
		SI	NO	ESCRITA	TELEFONO	PERSONAL	
RESULTADOS OBTENIDOS							
FECHA	HORA	COMUNICACIÓN		FORMA DE COMUNICACIÓN			PERSONA CONTACTADA
		SI	NO	ESCRITA	TELEFONO	PERSONAL	
RESULTADOS OBTENIDOS							
FECHA	HORA	COMUNICACIÓN		FORMA DE COMUNICACIÓN			PERSONA CONTACTADA
		SI	NO	ESCRITA	TELEFONO	PERSONAL	
RESULTADOS OBTENIDOS							
OBSERVACIONES							

Fuente: elaboración propia

