

INTRODUCCIÓN:

El fraude en la actualidad continúa siendo un riesgo preocupante a nivel mundial, ninguna empresa o industria parece estar a salvo de este riesgo sin importar el tamaño o si han dedicado o no recursos para combatir el fraude. Las pérdidas reportadas no solo son económicas, también se reportan daños colaterales, principalmente referidas a daños en la imagen de la empresa, a la moral de su personal y a las relaciones de negocios; siendo la malversación de activos el tipo de delito económico más importante a nivel mundial¹. Por otro lado el sector de las telecomunicaciones es el segundo en reportar mayor incidencia de fraude².

Por todo lo anterior nos hemos enfocado a la detección de este problema con el fin de realizar un análisis sencillo pero a la vez profundo del giro normal del negocio de una empresa de servicios, tomando como referencia para dicho estudio a “ZZZ Best Cable C. Ltda.”, empresa real a la cual la hemos denominado ficticiamente con este seudónimo por razones confidenciales, cabe recalcar que la información y datos obtenidos de la misma serán completamente veraces.

El conocer la situación actual de la empresa “ZZZ Best Cable C. Ltda.” será nuestro punto de partida para poder identificar aquellas áreas más susceptibles de fraude, tomando en cuenta sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) para luego diseñar un plan de trabajo cuya finalidad se encamina a la obtención de información que nos permita identificar y evaluar los posibles riesgos de fraude, con la ayuda de un mapa de riesgos que nos facilite distinguir la probabilidad de ocurrencia y el impacto que tendrían estos, posteriormente sugerir los controles necesarios que mitiguen los riesgos y finalmente mencionar nuestras conclusiones y recomendaciones en pro de mejorar su estructura de control interno.

La metodología a utilizarse será la descriptiva ya que nos basaremos en algunos conceptos de Auditoría Forense así como de las Normas Internacional de Auditoría 240 y 315 que se relacionan con los riesgos de fraude tratados en el Seminario de Auditoría Forense, los cuales serán aplicados en nuestro estudio a fin de diagnosticar y determinar las soluciones necesarias al problema planteado.

¹“(Price Waterhouse Coopers. 4ª. Encuesta Bienal Global sobre Delitos Económicos. 2007. p4-6)”.

²“(Ing. Fabián Delgado Loo. Cómo optimizar el control interno para la prevención de fraudes. Casos de fraude y su impacto. Ecuador; 2008. p.5)”

RESPONSABILIDAD:

Tolos los criterios vertidos en este trabajo de investigación-análisis son de exclusiva responsabilidad de sus autores.

Bertha Lovato Subía

Henry Peralta Zúñiga

EVALUACION DE RIESGOS DE FRAUDE EN UNA EMRESA DE TELEVISION POR CABLE Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SU ESTRUCTURA DE CONTROL INTERNO

CAPITULO 1

DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

Para poder evaluar los posibles riesgos de fraude, antes hay que identificar factores, áreas y luego los tipos de riesgos, para ello se hace necesario inicialmente conocer la entidad objeto de estudio, y para alcanzar este fin hemos recurrido a utilizar la técnica de la entrevista, en este capítulo con el Gerente General, posteriormente con el Asistente, para ello hemos realizando las indagaciones necesarias que nos ayudaron a tener claro la entidad a evaluarse.

1.1 Qué es “ZZZ Best Cable C. Ltda.”

En diciembre de 1992, se constituye la empresa “ZZZ Best Cable C. Ltda.”, integrada por 4 socios de éstos 3 son familiares, teniendo como su actividad principal la prestación del servicio de televisión por cable. Se constituye la ciudad de Cuenca la matriz; donde residen los dueños y socios de la empresa, en esta funciona la Gerencia General, Administración y Contabilidad. Inicia sus actividades con una sucursal brindando señales satelitales de libre acceso (no codificadas); posteriormente incrementa una nueva sucursal en el año de 1994 y un tercer punto de operación en el año 1996. Durante todo este trayecto de crecimiento la compañía ha invertido en el arriendo de señales internacionales y nacionales codificadas y ello implica actualización de tecnología. Por problemas de carácter legal con el estado Ecuatoriano perdieron el permiso de concesión de frecuencias de la sucursal que fue creada en 1996. Quedando en la actualidad con dos puntos de operación los mismos que se hallan ubicados en lugares distantes de la ciudad y remotos del país.

1.1.1 Actividad

“ZZZ Best Cable C. Ltda.”, tiene como objeto social el brindar servicios tecnológicos en las áreas de comunicación, radio y televisión. Su actividad principal es brindar los servicios de televisión por cable a los usuarios, diferenciados en:

- a. líneas domésticas a (consumidores finales)
- b. líneas comerciales a (personas naturales o Jurídicas) incluyéndose negocios como restaurantes, hoteles, instituciones públicas y privadas que estén dentro del tendido de la red Matriz.

1.1.2 Estrategias de ventas

Las estrategias implementadas son de exclusividad del Gerente quien debe buscar los mecanismos que permitan alcanzar los objetivos trazados. Tales estrategias son:

- a. Incremento de señales de programación atendiendo a los gustos y preferencias de la gran mayoría, previo al análisis de la inversión y rentabilidad de estos.
- b. Ampliaciones de red en sectores donde no existe el tendido del cable principal, mediante promociones y descuentos.
- c. Promociones y descuentos en fechas importantes tales como navidad, fin de año, día de la madre, día del padre y fiestas propias de cada localidad.
- d. Descuentos y créditos otorgados a los clientes que han permanecido inactivos (sin el servicio), con la finalidad de recuperar usuarios.
- e. Consideraciones especiales para Líneas comerciales dentro de estos: todo tipo de negocios como hoteles, restaurantes, y comercios en general incluyéndose condominios familiares.

1.1.3 Producto

"ZZZ Best Cable C. Ltda." es una empresa dedicada a brindar esparcimiento, entretenimiento, educación, diversión, recreo, mediante la prestación del servicio de televisión por cable a la población en general donde opera.

El producto abarca:

- a. Señales codificadas nacionales e internacionales
- b. Señales no codificadas nacionales e internacionales

Tipo de producto diferenciado por línea-tarifa:

- a. Líneas domésticas: con sus adicionales
- b. Líneas comerciales: con sus adicionales

Otros rubros que se generan:

- a. Cambios de domicilio y Reinstalaciones
- b. Reconexiones
- c. Instalaciones
- d. Venta de materiales: cable, conectores, y más accesorios y suministros de red.

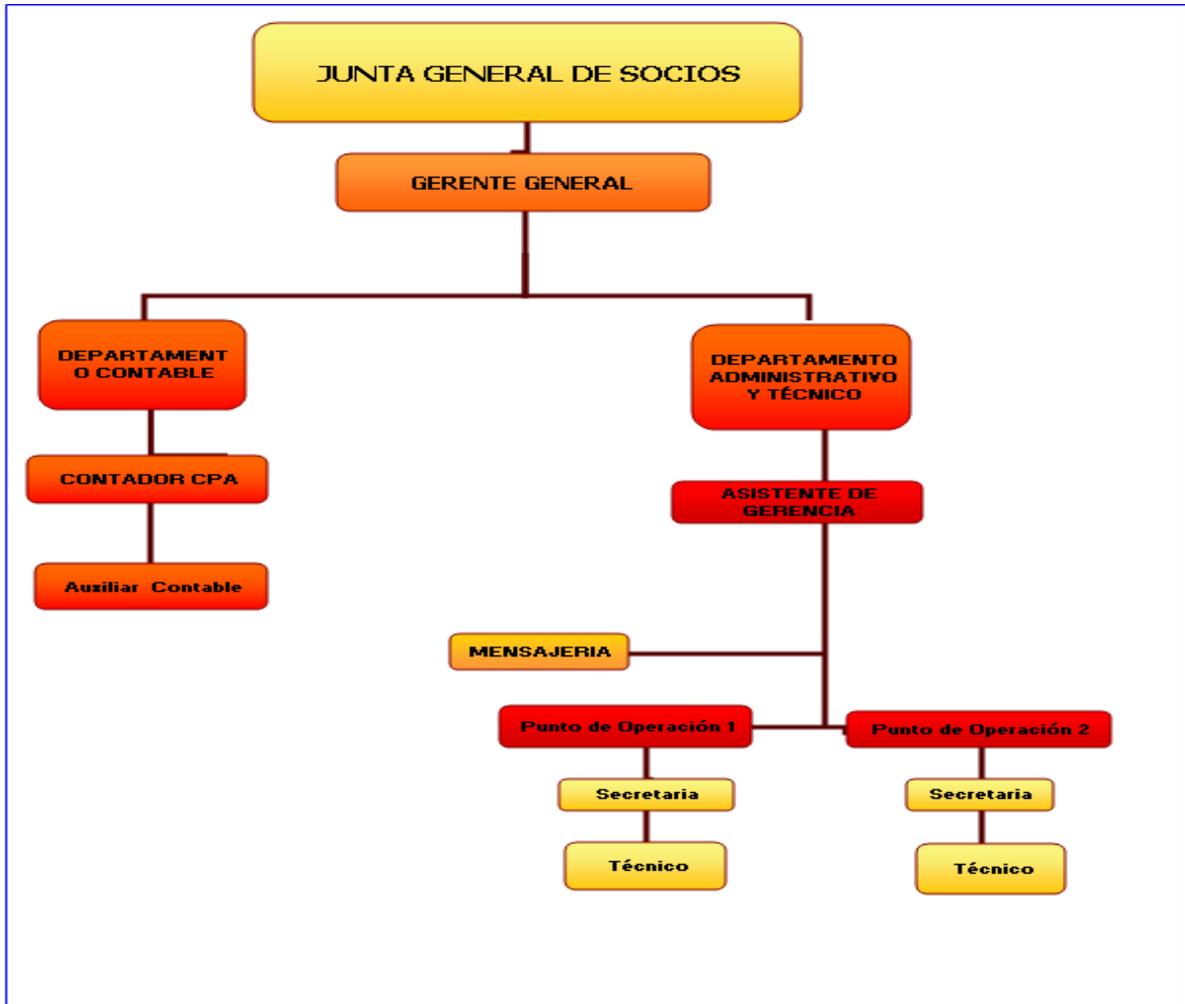
Debiendo recalcar que existen consideraciones especiales y adicionales a ciertos clientes (consumidores finales) o personas jurídicas que tienen un tratamiento diferente, de acuerdo al análisis de los ingresos representativos que generan a la empresa.

1.1.4 Estructura administrativa de la empresa

Con el propósito de conocer mejor la empresa y sus componentes, a continuación presentamos su organigrama, es decir, cuales son los departamentos que la integran y el personal que labora en ella a través de una descripción breve de sus funciones, información que la hemos obtenido igualmente de la entrevista con el Gerente, mediante la indagación pertinente.

GRAFICO No. 1

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
“ZZZ BEST CABLE C. LTDA.”**



FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS “ZZZ BEST CABLE C. LTDA.”
ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

TABLA 1

**COMPOSICION DEL CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO
JUNTA GENERAL DE SOCIOS**

SOCIO No.	PARTICIPACIONES	PORCENTAJE
1	900 de \$1,00 cada una	45,00%
2	452 de \$1,00 cada una	22,60%
3	448 de \$1,00 cada una	22,40%
4	200 de \$1,00 cada una	10,00%
TOTAL	\$ 2.000,00	100,00%

FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS “ZZZ BEST CABLE C. LTDA.”
ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

- a. **Gerente general:** Es el socio mayoritario y Represente Legal. Es el responsable de la dirección de la compañía, el cual posee total autoridad sobre las acciones emprendidas y decisiones que se tomen en la empresa.
- b. **Departamento contable:** En este departamento se encargan de la planificación, coordinación, ejecución y revisión de toda la información contable.
- c. **Contador:** Es la persona responsable de la aplicación y supervisión de las políticas y procedimientos contables que se cumplen previa la obtención de los estados financieros y cumplimiento de obligaciones tributarias, seccionales, y demás relacionadas al giro del negocio.
- d. **Auxiliar contable:** Es la persona que tiene a su cargo la recopilación de todo tipo de documentación e información contable, para su ingreso y que es requerido por el Contador para la obtención de Estados Financieros así como para ser utilizada en la gestión tributaria.
- e. **Departamento administrativo y técnico:** En éste se administran cada uno de los recursos de los que se compone la empresa sean estos materiales, humanos o económicos. En el área técnica se planifica, dirige, coordina, todas las actividades que tiene que ver con la operación y prestación del servicio.
- f. **Asistente gerencia:** Es la persona encargada del control y monitoreo de las actividades en la matriz y en las sucursales tanto del área administrativa como técnica, filtra toda la información de las sucursales y mediante la debida coordinación con la gerencia general y el Gerencia Técnica se encarga de mantener un punto de comunicación fluida de todas las funciones, ejecución, control y resultados de estas áreas.
- g. **Puntos de operación:** Son los lugares en donde se presta el servicio de televisión por cable, actualmente cuenta con dos sucursales. Cada sucursal cuenta con una secretaria y un técnico.
- h. **Secretarias:** Son las personas encargadas de vender el servicio y a su vez el cobro de los servicios vendidos a los clientes existentes en la compañía de igual forma se encarga del control y coordinación de las actividades técnicas que se

desprenden de los servicios ofrecidos en la empresa; para su posterior reporte e informe a la matriz.

- i. **Técnicos:** Se encargan de dar mantenimiento y controlar, monitorear el sistema de red comenzando desde HEAD END (cabezal). Se encargan de dar atención a todas las necesidades de los clientes existentes así como a los nuevos o posibles clientes, de la ejecución de proyectos y ampliaciones de red matriz, de mantener una coordinación con el Gerente Técnico.

1.1.5 Principales procedimientos

Para complementar lo obtenido anteriormente de parte del Gerente esto es el conocimiento de la entidad, su estructura organizacional, departamentos, empleados y funciones hemos procedido a entrevistarnos con el Asistente de la Gerencia, indagando los principales procedimientos dentro de cada departamento tanto en la matriz como en los puntos de operación, con la intención de poder relacionarlos entre si, analizarlos y poder establecer la o las áreas o departamentos en donde la técnica de la indagación tome mas fuerza con la finalidad de obtener mas información que nos ayude a poder identificar los posibles riesgos de fraude para su evaluación posterior.

1.1.5.1 En los puntos de operación-área administrativa:

- a. **Manejo y control de las atenciones a Clientes,** se mantiene un control de todos y cada uno de los trabajos realizados a los clientes existentes así como a los posibles futuros clientes, mediante la emisión-utilización de un único formulario interno denominado HOJA DE TRABAJO, que es como una bitácora en donde se asientan todas las actividades realizadas dentro del área técnica.
- b. **Dinero Recaudado y Depósito,** se realizan al final de cada día por parte de las secretarias de cada localidad el cuadro de caja, para que al día siguiente hábil realizarán el depósito en la cuenta corriente de la compañía previa notificación a la matriz de este particular.
- c. **Historial de cobros a Clientes,** se maneja por parte de las secretarias el historial de cobros de cada cliente de forma manual utilizando la hoja electrónica, para el control de los cobros, evidenciando de esta manera los valores pendientes de pago día a día, semana a semana y de mes a mes. Con lo anterior se cuenta con la información requerida por los técnicos para

proceder a los cortes del servicio por mora previo la autorización y coordinación de la gerencia.

- d. **Envío-Recepción de valijas**, todo material, documento que sustente gasto deducible o no deducible, que soporte egresos, que se relacionen con el giro y cumplimiento de actividades y que se receipten en los puntos de operación se remiten al final de cada semana (viernes) a la matriz. Desde la matriz igualmente se envían a las sucursales documentación y materiales los mismos que deben retirarse en estos a primera hora de cada lunes. En ambos casos se informan vía correo electrónico los números de guías y la empresa que realizó el servicio para coordinar retiros.
- e. **Pagos proveedores y demás relacionados**, se preocupan de enviar los soportes para proceder a las cancelaciones a los proveedores. La política es realizar pagos con cheque a emitirse en la matriz, estos apenas son enviados a los puntos de operación deben ser entregados a la brevedad posible con la intención de no ocasionar molestias a los proveedores o interrupciones o contratiempos considerando que la demora en pagos de energía, arriendos, alquiler de postes implican multas, recargos e inclusive suspensión de servicios.
- f. **Inventarios**, las secretarias son responsables al final de cada mes, de reportar con firmas de responsabilidad el inventario de todo lo que disponen en los puntos de operación concerniente únicamente al área administrativa.
- g. **Ventas a crédito**, las secretarias son responsables de solicitar a la Matriz autorización para conceder créditos a los clientes, en el caso de que sea autorizado emiten letras de cambio, suscriben un convenio lo legalizan y se envían a la matriz.

1.1.5.2 En los puntos de operación-área técnica

- a. **Inventarios**, es obligación al final de cada mes el conteo físico de los repuestos y materiales que disponen en bodega, así también de los equipos necesarios para dar el servicio de TV x cable y que estén en el área técnica. Este reporte se envía al final de cada mes a la matriz al Contador General. Dos veces al año esto es en junio y diciembre se realiza el conteo de materiales, equipos, y kilometrada de toda la red principal, tal reporte se envía a la matriz al Gerente Técnico.

- b. **Control del cable utilizado**, mediante la utilización del formulario “Control de Cable Coaxial Utilizado (nuevo o usado) se registran las entradas, salidas y saldos (debidamente soportados) por cada tipo de cable que vende la empresa. Dicho formulario se envía a la matriz al Asistente de Gerencia cuando se requiera desde los puntos de operacional reposición de cable.
- c. **Reportes técnicos**, tiene la obligatoriedad de reportar al gerente técnico oportunamente cuando existan cambios ó variaciones ó daños de red principal según correspondan ya sea en:
- los niveles de señal de la programación
 - la grilla de programación en operación
 - trabajos por mantenimiento de red principal, HEAD END (cabezal).
 - Trabajos por daños de red principal
- Nota: todo trabajo relacionado con atención a los clientes, mantenimiento y reparación de red o HEAD END (cabezal) se lo sustenta con una Hoja de Trabajo.
- d. **Cortes del servicio**: previa recepción del reporte de los clientes a cortar que se envía de la Matriz, se debe llamar a los clientes para notificarles del corte con la debida anticipación de este hecho, así también escribir en un mensaje de texto que es pasado por uno de los canales que se tiene en la grilla, publicar en 2 estaciones radiales de mayor sintonía, haciendo conocer a la población la fecha de corte. Una vez cortado el servicio por falta de pago se deben asegurar de dejar con las debidas seguridades (candados) para evitar la reactivación ilegal de los clientes.

1.1.5.3 En la matriz-área administrativa:

- a. **Control y monitoreo de las sucursales**, control vía telefónica y correo electrónico de novedades en las áreas administrativas, y técnicas como:
- detalle de las recaudaciones del día hábil inmediato anterior.
 - depósitos realizados en el día (se confirma con el banco mediante la consulta en el Internet)
 - reclamos de abonados
 - coordinación de los requerimientos de materiales
 - revisión de las novedades, avances, gestiones y ejecuciones de: cobranza, pagos, ampliaciones y proyectos, cortes del servicio, mantenimiento.

- b. **Conciliaciones bancarias**, A través del Internet obtener un estado de cuenta preliminar y conciliar cada lunes, miércoles y viernes, manteniendo el saldo diario para la gerencia y entrega a Contabilidad para la realización de los respectivos pagos a las fechas que correspondan.
- c. **Ingreso de información al sistema de facturación**, ingresar al sistema de computación las facturas físicas recibidas de las sucursales al igual que los formularios internos denominados Hojas de Trabajo y los cortes realizados. No sin antes revisarse la secuencia de las mismas. Cualquier diferencia, errores u omisiones al ingreso de estos deberá ser reportado a la gerencia con copia a las sucursales según corresponda. Concluido este trabajo se deberá sacar todos los reportes del sistema como son:
- Contratos por cortar el servicio
 - Contratos por retirar instalaciones (clientes que no se reactivan o reconectan)
 - Contratos Activos
 - Contratos Anulados
 - Contratos Cortados
 - Contratos Inactivos por cambio de domicilio
 - Contratos Inactivos por suspensiones solicitadas
 - Contratos Retirados instalaciones
 - Inspecciones realizadas para nuevos contratos
- d. **Proyecciones de cobros**, mediante la proyección mensual estimar la cantidad de abonados que deberán cobrarse y cotejar con los depósitos que reportan diariamente de las sucursales para estimar el número de abonados pendientes de cobrar y así poder ir presionando los cobros. Dicha información deberá estar en continua información a la gerencia sobre toda para la autorización de los cortes a la fecha necesaria que no puede sobrepasar el 10 de cada mes.
- e. **Compras de materiales y suministros**, es responsable de tomar los pedidos tanto de las sucursales como de la matriz, solicitar mínimo 2 cotizaciones a proveedores nacionales o internacionales, negociando el financiamiento, para su posterior revisión y visto bueno de la gerencia.

- f. **Envío y recepción de valijas**, enviar los materiales, suministros, cheques, y demás documentos según las necesidades respectivas cada viernes de cada semana, debiendo notificar el número de guía a las sucursales. La recepción de valija se realizará el lunes a temprana hora debiendo circular a tiempo los documentos que correspondan al área contable, administrativa y técnica.

1.1.5.4 En la matriz-área contable.

- a. **Pagos a proveedores y demás relacionados**, entendiéndose que cada jueves de todas las semanas están destinados para los pagos, previamente deberá sacar el reporte de todas las obligaciones a pagar; por tanto los pagos que no sean fijos deberá solicitar la autorización de la gerencia previa revisión de la disponibilidad de efectivo en las cuentas corrientes.
- b. **Registro de asientos contables**, con la circulación a tiempo de los documentos deberá registrar a contabilidad los ingresos y gastos que se generan en la matriz y sucursales. Revisando además que los gastos tengan la debida autorización de gerencia sobre todo gastos no comunes.
- c. **Anexo transaccional**, ingreso de la información requerida de las compras y ventas previa las declaraciones mensuales de estas obligaciones a tiempo.
- d. **Depuración de cuentas**, antes de fin de mes deberá revisar las cuentas contables previo los ajustes que correspondan.
- e. **Elaboración y presentación Estados financieros**, deberán presentarse al 20 del mes siguiente como máximo con el respectivo informe y análisis de los ingresos y gastos. Siendo responsabilidad del Contador.

1.1.6 Misión

Prestar servicios de calidad a la comunidad en el área de televisión por cable y responder a las necesidades de programación de dicha comunidad, mediante la variada, oportuna y permanente renovación de la oferta televisiva.

1.1.7 Visión

“ZZZ BEST CABLE C. LTDA.” se propone ser una empresa con alta calidad y eficiencia en la programación que brinda a sus televidentes, que aporte al conocimiento así también recreación de los mismos y promueva el desarrollo integral de la persona y su entorno.

1.1.8 Objetivos

- a.** Expandir el servicio de televisión por cable tratando lograr tener la cobertura de toda la población en general.

- b.** El incremento de señales de programación atendiendo a los gustos de los usuarios para afianzar el mercado de nuestros clientes y se mantengan contentos con nuestro servicio.

- c.** Dar el mantenimiento oportuno y continuo del servicio tratando de brindar una señal optima a nuestros clientes, con la debida atención a reclamos de los usuarios.

CAPITULO 2

EVOLUCION Y ENTORNO DE LA EMPRESA

En esta segunda fase pretendemos dar a conocer el avance, la marcha y el desenvolvimiento que ha tenido el negocio a lo largo de su vida económica previa aplicación del FODA de la organización, para esto nos basaremos en un análisis indagatorio, mediante el cual veremos sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas internas- externas, poder relacionarlas y poder valorar el estado actual de la empresa. Por otro lado hemos considerado importante realizar una indagación histórica consistente en recopilar información sobre hechos surgidos en el pasado para que se haya cometido éste y que nos ayuden a una comprensión de las políticas, procedimientos pudiendo evaluar y determinar los errores, omisiones, y falencias del control interno así también las debilidades de la administración en la responsabilidad de la prevención del fraude, controles que han pasado por alto.

En la identificación de los riesgos de fraude previa su evaluación se hace necesario que tengamos claro y distinguir los términos “fraude” y “error”, describir los tipos de fraude, describir las características del fraude, conocer las condiciones para que se de el fraude, por ello abordaremos estos para una mejor comprensión del tema de investigación.

Finalmente en esta segunda fase se requiere obtener información necesaria que nos permita identificar las posibles áreas, y los tipos de riesgos de fraude, para ello hemos considerado algunos factores de riesgos en la obtención del entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo su control interno, todo ello de acuerdo a los lineamientos de la Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafos 48 al 54).

I. Evolución y entorno

Acerca del desarrollo en el que se ha venido cumpliendo las actividades del negocio de televisión por cable, ha sido preponderante el hecho de que al estar en puntos alejados y distantes en donde las inversiones tanto del sector estatal como del privado en el área de las comunicaciones han estado olvidadas, frente a esto ha tenido con ventaja constituirse como monopolio por lo que el crecimiento de la compañía ha ido en aumento pero no significativo; particular que ha sido de preocupación por parte de la gerencia y los directivos de la compañía.

Un factor limitante en el desarrollo de las actividades de esta compañía es la falta de personal idóneo en el área técnica, debiendo suplir esta debilidad con el soporte del Gerente General que es además el Gerente Técnico una persona que tiene conocimiento en el área de las comunicaciones y de profesión Ingeniero Electrónico. A esto debemos recalcar la dificultad por no decir la imposibilidad de enviar personal de Cuenca, debido a que los organismos seccionales de las localidades donde opera “ZZZ Best Cable C. Ltda.” restringen el acceso de gente foránea; salvo las justificaciones y garantías que debe cumplir y comprometer la empresa con estas instituciones; todo ello significa un trámite engorroso y largo también nada certero para que el Gerente lleve a cabo este proceso. Puesto que la finalidad que persigue las Entidades Seccionales son: El generar fuentes de trabajo a los nativos o residentes de las localidades y de esta manera obligar a los empresarios a invertir en las mismas.

Por las condiciones climáticas en donde se encuentran los puntos de operación obligan a la reposición más fluida de partes y piezas, así como nuevos equipos en reemplazo de los instalados que sufren averías y deterioros con mayor celeridad, todo ello afecta económicamente a los resultados de la compañía. Por otro lado no existe en las localidades personal idóneo que pueda hacer un control preventivo y/o correctivo de los equipos electrónicos.

El medio de transporte ha complicado y encarecido los costos por la distancia entre la Matriz y los puntos de operación, por otro lado y tomando en cuenta las condiciones climáticas no ha considerado conveniente la gerencia la disponibilidad de un stock permanente de equipos puesto que podría sufrir daños; por lo que las sucursales solicitan reposición o requerimiento de partes y piezas con la intención de suplir sus necesidades inmediatas, por consiguiente la compañía se ha visto en la necesidad de utilizar el medio de transporte aéreo que es el más rápido y costoso. Debiendo mencionar además que por motivos de control y de agilidad en los procesos administrativos se ha tomado como política el envío de documentos por este medio. Los altos costos de viaje incurridos por las supervisiones obligadas principalmente en el área técnica ya que no se contaba con el personal idóneo, para solventar eventualidades como daños de red y/o trabajos de mantenimiento.

TABLA 2.
FODA DE LA EMPRESA " ZZZ BEST CABLE C. LTDA."

FORTALEZA	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Ser una empresa pionera en brindar servicios de TV x Cable, manteniéndose en el mercado desde 1992 ganando experiencia y prestigio.	Conocer, contar y mantener contacto con proveedores de señales internacionales de renombre que ofrecen paquetes de programación de buena calidad y diversidad para satisfacer a nuestro mercado.	El personal del área técnica de los puntos de operación no son profesionales en el área de las telecomunicaciones, les falta experiencia y conocimientos para solventar emergencias.	Mantiene latente un juicio con el Estado en la Entidad del CONARTEL por la concesión-permisos de frecuencias, este particular frena la inversión.
Ser única en prestar servicios de TV x cable en los puntos de operación.	Asegurar el mercado y su expansión considerando que es una empresa monopólica en las localidades.	Las utilidades no son reinvertidas en la empresa.	El posible ingreso y exagerado de competidores en las localidades, debido al abuso por parte del estado en otorgar nuevas concesiones de frecuencias y permisos de funcionamientos en localidades pequeñas.
Poseer liquidez con lo que se vuelve solvente para adquirir nuevos equipos electrónicos así también le permite no mantener obligaciones acumuladas mas de 30 días con proveedores locales y del exterior.	Conserva su credibilidad institucional así como su confiabilidad debido a su amplia trayectoria y renombre, lo cual la beneficia para la obtención de créditos por parte de los proveedores nacionales como extranjeros, y la garantía de su servicio hacia el	Obsolescencia de equipos por avances tecnológicos en el área de las comunicaciones.	La piratería de las señales cada vez es mayor debido a la oferta en el mercado de equipos que facilitan aquello así como mecanismos ingenieros por los usuarios . El costo de implementar nuevas tecnologías que ayuden a frenar este sería alto.
Brindar apoyo incondicional a la comunidad, entidades locales y seccionales tratándose de recursos económicos así como tecnológicos en la retransmisión de eventos de importancia demandantes de las localidades.	Aseguramos la confianza, ayuda y comprensión de parte de la población y entidades locales frente a situaciones fortuitas que ocasionen interrupción en la señal en las localidades.	Los empleados evitan tener contratiempos, fricciones, roses con los habitantes de la localidad en el desempeño de sus funciones ello debido al modos vi vendí de la población.	Condiciones propias del clima en las localidades impiden tener un Stock mínimo de equipos sensibles obligándose a mantener en la matriz Cuenca, por lo que su reposición tarda ocasionando molestias en nuestros clientes.
Siendo una empresa pequeña existe el control continuo y diario, haciéndole más demandante el cumplimiento oportuno de las actividades inherentes en la empresa.	Los pagos a los proveedores se realizan con anticipación, lo cual beneficia a la empresa ya que obtiene descuentos tratándose de compra de equipos y materiales asegurando un stock para eventualidades, por otro lado tratándose de señales se evita el corte	No se cuenta con personal idóneo tanto de la empresa como de la localidad que pueda dar soporte preventivo y/o correctivo de los equipos electrónicos del área técnica.	La injerencia, presión que generan, ejercen, tanto la población como las entidades locales y seccionales en cuanto a tarifas y programación que ofrece la empresa limitan la inversión en nuevos canales y ello en la insatisfacción de los clientes.
		No se cuenta con un software para el control de facturación y estado de contratos así como manejo de inventarios, llevándose de forma manual.	El medio de transporte mas rápido desde la matriz hacia los puntos de operación es el aéreo, y este es condicionante, limitado y con restricciones en cuanto al envío de carga tornándose critico en algunos meses del año ocasionando mas de un contratiempo
		No se cuenta con un supervisor regional para las sucursales que controle físicamente las tareas de las áreas administrativas y técnicas.	La pérdida o avería de equipos electrónicos en el área técnica producto de la mala calidad de la energía eléctrica ocasionan pérdidas de señales y ello conlleva a molestias a los clientes.

FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS "ZZZ BEST CABLE C. LTDA."
ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

2.1 Experiencias fraudulentas pasadas

Un acontecimiento que se ha dado en años pasados en la empresa en unas de las localidades donde operaba la compañía y que ha afectado terriblemente en el aspecto económico ocasionado por el Gerente Local Administrativo y Técnico de ese entonces en la sucursal ubicada en el Oriente Ecuatoriano, quien aprovechándose del alto grado de confianza que depositaron los dueños en él y al carecer de visitas de supervisión empezó a manejar la sucursal a su antojo.

Este gerente siendo responsable del área técnica descuido los trabajos de mantenimiento y monitoreo del nivel de la señal, dando lugar a reclamos de clientes que llegaron incluso a llamar a la matriz quejándose del mal servicio. Para justificar su actuación manifestaba que se encontraba en los trabajos de mantenimiento y mejoramiento de la señal.

Por otro lado el personal de la matriz a cargo del control de las sucursales buscaba confirmar con la secretaria el término de estos trabajos, sobre todo que la secretaria confirme con los clientes la satisfacción del servicio; no obstante la respuesta era afirmativa. Por consiguiente era evidente el conflicto de intereses y presión que ejercía su jefe inmediato por cuanto no reportó a tiempo la verdad de los hechos.

Por rumores de algunos clientes de esa localidad llegó a oídos de la gerencia de la Matriz comentarios que otro sistema de cable estaría próximo a operar, por lo que se le encargó al Gerente Local y la secretaria que indaguen al respecto; obviamente las respuestas fueron “que no existe nada” y que únicamente decían son rumores mal fundados.

Con lo anterior este gerente había ganado tiempo para cometer el Fraude, pues al ser un empleado de confianza sin horario, tuvo la oportunidad y facilidad para montar una red de cable paralela a “ZZZ Best Cable C. Ltda.”, pues que luego de aprovechar todos los conocimientos adquiridos habiendo recibido capacitación y asesoramiento ya que la empresa invirtió recursos económicos y humanos en pro de instruirle para que lleve adelante esta sucursal.

Esta persona inició sus operaciones unos pocos días posteriores a la clausura de la sucursal de “ZZZ Best Cable C. Ltda.” por parte del Estado; pues en esas fechas la

compañía se encontraba en un litigio y legalización de la concesión y permisos de funcionamiento.

Por otra parte y por instrucciones de los abogados defensores de la compañía no se procedió a realizar ninguna diligencia en pro de precautelar los activos fijos: Inventarios y demás rubros que la compañía disponía en dicha localidad, por cuanto se esperó que se cumpla el proceso de impugnación legal que inició “ZZZ Best Cable C. Ltda.” y que a la larga no salió favorable por lo que la empresa recurrió a la recuperación y retorno a la matriz de los bienes, más durante este proceso se determinó faltantes de partes y piezas así como de activos fijos.

2.2 Descripción y características del fraude

Las representaciones erróneas en los estados financieros pueden surgir de FRAUDE o ERROR. El factor distintivo entre **fraude y error** es si la acción subyacente que da como resultado la representación errónea de los estados financieros es **intencional o no**³.

- a. El término “**error**” se refiere a una representación errónea no intencional en los estados financieros⁴.
- b. El término “**fraude**” se refiere a un acto intencional por parte de una o más personas de la administración, los encargados del gobierno corporativo, empleados o terceros implicando el uso de engaño para obtener una ventaja injusta o ilegal. Aunque el fraude es un concepto legal amplio para fines de la norma internacional de auditoría No. 240, al auditor le atañe el fraude que causa una representación errónea de importancia relativa en los estados financieros⁵.
- c. Dos tipos de representaciones erróneas intencionales son relevantes para el auditor⁶:
 1. representaciones erróneas que resulten de información financiera fraudulenta
 2. representaciones erróneas que resulten de malversación de activos.

³ Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafo 4)
Declaración de Normas de Auditoría (SAS) No. 99 (párrafo 5)

⁴ Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafo 5)

⁵ Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafo 6)
Declaración de Normas de Auditoría (SAS) No. 99 (párrafo 5)

⁶ Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafo 7)
Declaración de Normas de Auditoría (SAS) No. 99 (párrafo 6).

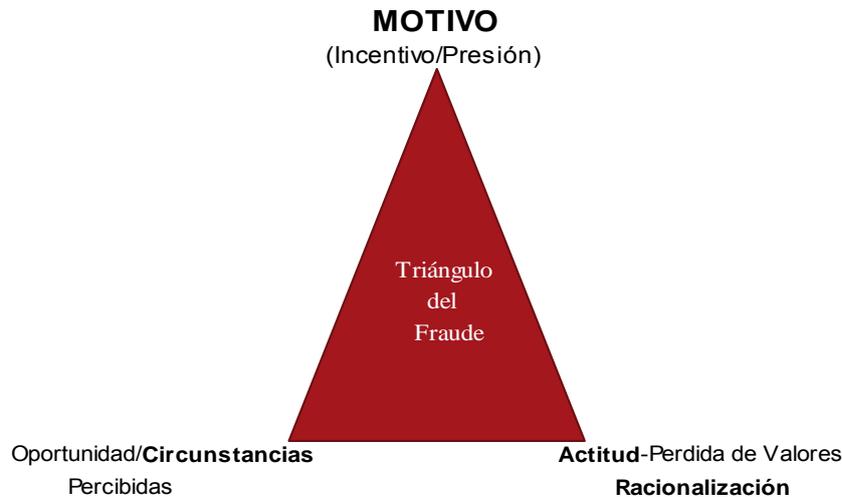
- d. **Los errores que surgen de información financiera fraudulenta:** Son los errores intencionales o las omisiones de montos o revelaciones en los estados financieros concebidos para engañar al usuario de éstos cuyo efecto causa que los mismos no sean presentados en todos los aspectos importantes, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA). La información financiera fraudulenta puede consumarse por lo siguiente:
- Manipulación, falsificación o alteración de los registros de contabilidad o de los documentos de soporte, a partir de los cuales se preparan los Estados Financieros.
 - Declaración falsa u omisión intencional en los Estados Financieros.
 - Mala aplicación intencional de los principios de contabilidad relacionada con los montos, clasificación, forma de presentación o revelación.
- e. **Los errores que surgen de la malversación de activos:** (algunas veces referido como robo o desfalco) involucran el robo de activos de una entidad donde el efecto del robo causa que los Estados Financieros no sean presentados en todos los aspectos importantes de acuerdo con los PCGA. La malversación de activos puede consumarse de varias maneras incluyendo el desfalco de ingresos, el robo de activos, o causando que una entidad pague bienes o servicios que no se han recibido. La malversación de activos puede ser acompañada por registros o documentos falsos o engañosos posiblemente creados por controles enredosos. El alcance de esta Declaración incluye solamente aquellas malversaciones de activos cuyo efecto cause que los estados financieros no se presenten razonablemente en todos los aspectos importantes de acuerdo con los PCGA.

Debemos indicar que nuestro trabajo de investigación sobre la evaluación de riesgos de fraude en la empresa de televisión por cable “ZZZ Best Cable C. Ltda.” lo analizaremos en función de los errores que surgen de la malversación de activos.

- f. Generalmente se presentan tres condiciones cuando ocurre un fraude⁷.

⁷ Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafo 12)
Declaración de normas de auditoría (SAS) No. 99 (párrafo7)

GRAFICO No. 2 **TRIANGULO DEL FRAUDE**



FUENTE: Declaración Normas Auditoria (SAS) No. 99

1. La administración y otros empleados **tienen un INCENTIVO O ESTAN BAJO PRESION** lo cual proporciona una razón para cometer el fraude, (necesidad, justificación, desafío) para cometer el fraude (la causa o razón). Ejemplos: alcanzar las metas de desempeño (como volúmenes de venta), obtener bonos en función de resultados (incremento en las utilidades o rebaja en los costos), mantener el puesto demostrando ficticios buenos resultados, deudas personales.
2. Las circunstancias que proporcionan **una OPORTUNIDAD** para que un fraude pueda perpetrarse. La oportunidad para cometer fraude se presenta cuando alguien tiene el acceso, conocimiento y tiempo para realizar sus irregulares acciones. Las debilidades del control interno o la posibilidad de ponerse de acuerdo con otros directivos o empleados para cometer fraude (colusión) son ejemplos de oportunidades para comportamientos irregulares.
3. **Una ACTITUD** carácter o conjunto de valores éticos que les permite a sabiendas y de manera intencional cometer un acto deshonesto. Sin embargo por otra parte, aún los individuos honestos pueden cometer fraude en un ambiente que les impone suficiente presión. Entre mayor sea el incentivo o la presión mayor será la probabilidad de que un individuo pueda cometer el fraude.

TABLA 3.

Análisis de las condiciones del fraude en " ZZZ best Cable C. Ltda." basado en la experiencia fraudulenta del pasado

INCENTIVO/ PRESIÓN	OPORTUNIDAD	ACTITUD
Ambiente de deshonestidad del Gerente local, quien ejerció presión sobre la secretaria al no reportar los hechos desleales del jefe inmediato.	En la ausencia de supervisión física de la matriz, tuvo la oportunidad de manejar la sucursal según sus intereses.	Falta de ética profesional, pues trabajando para un sistema de cable, buscó dar competencia a la empresa donde laboraba.

FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS "ZZZ BEST CABLE C. LTDA."

ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

2.3 Obtención de la información necesaria para identificar el fraude

En la obtención del entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo su control interno hemos considerado siete factores de riesgo de fraude, partiendo de los lineamientos estipulados en la norma internacional de auditoría No. 315 Entendimiento de la entidad y su entorno incluyendo su control interno, procediendo con las indagaciones necesarias para ello.

- a. **Entorno competitivo-Desarrollo Tecnológico**, si bien es cierto no hay tal (competencia) por cuanto esta compañía es una empresa única en las localidades constituyéndose entonces en monopolio, lo que ha incidido de una u otra manera en descuidar por un lado el incremento de señales, y por el otro lado hasta la fecha no se ha logrado actualizar o mejorar la tecnología como lo es el cable de fibra óptica, amplificadores de doble vía, decodificadores para bloqueo de señal interna; haciendo vulnerable el sistema actual por ser manual los cortes y reconexiones. Al no existir competencia los clientes existentes activos o inactivos así como los potenciales, todos ellos tienen una sola opción tratándose del servicio de Televisión por cable, lo que de alguna manera le asegura permanencia en el mercado y por ende pasividad.

- b. **El entorno legal**, es un factor por cuanto según pudimos constatar por una lado con la Asociación Ecuatoriana de Televisión por cable, no está afiliada esta compañía a dicha asociación, y por otro lado observamos en las paginas Web del CONARTEL, SUPTEL no esta constando como concesionario; ello implica un problema legal, por ello nos dirigimos al gerente quién corroboró lo anterior. Frente a esto el nos manifiesta que la empresa esta en un proceso legal y obviamente la inversión de capital es de alto riesgo en estas condiciones constituyéndose en un factor de riesgo para invertir en esta empresa

justificándose en alguna forma la carencia de una tecnología mas actual o mejorada cuyos efectos ya se mencionan anteriormente en el Entorno competitivo-Desarrollo Tecnológico).

- c. **Requisitos ambientales**, es un factor por cuanto los puntos de operación al estar en lugares declarados como Patrimonio Natural, generan muchas restricciones para la ingreso así como para la permanencia prolongada de habitantes, esto lógicamente afecta en el crecimiento poblacional y por ende en el crecimiento del mercado considerando la ausencia de otra empresa que de este mismo servicio desde 1992.
- d. **La logística**, es un factor que incrementa los costos y gastos para la compañía, limitando su acción de control cuando se trata de dar soporte, o supervisiones ó visitas sorpresivas a las localidades pues la ubicación de las sucursales son lugares distantes, siendo el transporte aéreo el más rápido y costoso, esto claro es que influye en evitar posibles riesgos de fraude cuando de supervisiones se trate.
- e. **Relaciones con los clientes- Modos viven di**, es un factor que afecta al desarrollo normal de las actividades por cuanto la forma de ser del habitante de esas localidad es pasivo, no se acoplan a un trabajo bajo presión que difiere del ambiente de las ciudades, por citar un ejemplo la fuente de ingresos de la gran mayoría lo constituyen el turismo y pesca estando sujeto al trabajo por temporadas, pasadas estas hay una descanso o aminoración de trabajo, todo hace en el habitante de esta localidad una pasividad y lentitud en su forma de ser y que además hemos visto reflejada en nuestros trabajadores. Por otro lado al ser poblaciones pequeñas se presta para que las personas se conozcan con bastante rapidez y facilidad, dando lugar a una excesiva confianza entre los pobladores que habitan en estos sectores.
- f. **El desconocimiento en materia tributaria**, es un factor que ayuda a que se desarrolle un ambiente y oportunidad propicia para el fraude. Por cuanto la informalidad se presta y facilitan lo mencionado.
- g. **Relaciones inusuales o no esperadas**, un acontecimiento fortuito un incendio que sufrió la empresa en la sucursal mayor hace un año atrás se ha hecho más evidente la falta de formación, preparación profesional y capacitación en el área

técnica lo que trajo consigo el retraso del retorno de la operación de esta sucursal en los dos meses siguientes. En dicho flagelo se perdieron muchos de los activos de la compañía que se han reportado como quemados sobre los cuales nunca se pudo obtener evidencia física pues los escombros había votado horas después del incendio.

Todos estos factores comprendidos dentro de: “Factores de la industria, de regulación y otros factores externos, incluyendo el de referencia de información financiera aplicable”⁸.

⁸ Norma Internacional de Auditoría No. 315 (Párrafo 22)
Norma Internacional de Auditoría No. 240 (Párrafos del 48 al 52)

CAPITULO 3

ANALISIS DE LOS RIESGOS DE LA EMPRESA

Partimos de un plan de evaluación aplicable al primer semestre del 2008, en éste tenemos un cronograma de actividades con programas de trabajo basadas en la técnica de la entrevista, elaboración de cuestionarios de control interno, para lo cual hemos realizado indagaciones a la administración y personal que nos permitan desarrollar y obtener papeles de trabajo para su análisis, con ello poder determinar las áreas de mayor riesgo, identificar los tipos riesgos de fraude para su posterior evaluación.

I. Plan de evaluación

Primer Semestre-2008

Fecha:

Preparado por: Henry Peralta Z. y Bertha Lovato S.

1, Octubre de 2008

Revisado por: Gerente de ZZZ Best Cable C. Ltda.

22, Octubre de 2008

a. Objetivos de la evaluación

Identificar las posibles áreas de riesgo, los tipos de riesgos de fraude actuales producidos por errores que surgen de la malversación de activos algunas veces referidas como robo o desfalco, valorizarlos en función de su probabilidad de ocurrencia así como el impacto de estos y poder sugerir controles para mitigar el riesgo de fraude significativo.

b. Condiciones del negocio y de la industria

“ZZZ Best Cable C. Ltda.”, se dedica a prestar servicios de televisión por cable, ofrece calidad en sus servicios buscando siempre satisfacer el gusto de sus clientes. El mercado de la televisión pagada es altamente competitiva, también es altamente vulnerable a ser pirateada. Hasta la fecha la competencia no llega a invertir en estas localidades que están distantes y en lugares remotos del Ecuador. Al margen de lo anterior “ZZZ Best Cable C. Ltda.” pretende ofrecer el mayor valor agregado y adaptarse a las condiciones del cliente, de manera que pueda atraer la mayor proporción de mercado y justificar así su permanencia en este, condiciones que ayudarían a invertir en más señales.

c. Enfoque de Auditoria

La empresa “ZZZ Best Cable C. Ltda.” no ha sido auditada y es la primera vez que se realizará un trabajo de auditoria forense aplicable al primer semestre del 2008, con la finalidad de poder identificar áreas susceptibles de fraude y los posibles riesgos de fraude debido a errores que surjan de la “MALVERSACION DE ACTIVOS”, valorizarlos en función de su probabilidad de ocurrencia así como el impacto de estos con la ayuda de la matriz de riesgos para posteriormente poder sugerir controles que mitiguen el riesgo de fraude significativo. Por consiguiente en este trabajo realizaremos los suficientes programas de trabajo, cuestionarios de control interno, pruebas y papeles de trabajo.

d. Factores de Riesgo

Diversos factores de riesgo afectan a la empresa como son:

- Entorno competitivo-Desarrollo Tecnológico
- El entorno legal
- Requisitos ambientales
- Logística
- Relaciones con los clientes- Modos viven di
- El desconocimiento en materia tributaria
- Relaciones inusuales o no esperadas

e. Prioridades de la planificación

El negocio ha experimentado un decrecimiento significativo en este primer semestre del año particular que es de bastante preocupación de la administración, creemos que los resultados de la operatividad en el área técnica es una base apropiada para estimar la prioridad de la planificación.

Cronograma de trabajo:

Con base a la información proporcionada mediante indagación con el Gerente de "ZZZ Best Cable C. Ltda.", nos señalamos fechas tentativas importantes necesarias para poder emprender en la evaluación de los posibles riesgos de fraude.

ACTIVIDADES	OCTUBRE									NOVIEMBRE																		
	22 Mie	23 Jue	24 Vie	27 Lun	28 Mar	29 Mie	30 Jue	31 Vie	3 Lun	4 Mar	5 Mie	6 Jue	7 Vie	10 Lun	11 Mar	12 Mie	13 Jue	14 Vie	17 Lun	18 Mar	19 Mie	20 Jue	21 Vie	24 Lun	25 Mar	26 Mie	27 Jue	
Recolección de información	x																											
Revisión-Análisis de:																												
Hojas de Trabajo		x																										
Control de cortes		x																										
Reportes estado contratos			x																									
Control diario de Actividades				x																								
Control uso del cable					x																							
Contratos de suscripción servicio TV x cable						x																						
Reuniones con:																												
Gerente						x	x																					
Asistente de Gerencia.								x																				
Contador y Asistente Contable									x																			
Gerente										x																		
Entrevistas:																												
Gerente											x																	
Asistente de Gerencia												x																
Asistente Contable													x															
Técnico Sucursal Punto operación 2														x														
Secretaria Sucursal Punto operación 2															x													
Análisis-Redacción información obtenida en entrevistas																x	x	x										
Identificación de los riesgos de Fraude																			x	x								
Valoración de los riesgos de fraude																					x	x						
Establecer controles que mitiguen el riesgo de fraude																							x	x				
Conclusiones y Recomendaciones																									x	x		

PROGRAMA DE TRABAJO

No. 001

Cliente: " ZZZ Best Cable C. Ltda. "

Auditado al: Al 31 octubre y 5 de noviembre del 2008

Área: Administración - Gerencia

1.- OBJETIVOS.- Por medio de la indagación conocer los áreas y/o actividades de riesgos que considere de preocupación o importancia en la compañía. Y conocer las tareas de control, monitoreo, seguridades que ejercen en cada una de las áreas y además las de mayor importancia

	REFERENCIA	TIEMPO	
		RESUPUESTADO	REAL
2.- ACTIVIDADES.-			
a) Conocer los nuevos controles que estableció frente a la experiencia del fraude del pasado.		1 hora	1 hora
b) Conocer como controla las actividades y áreas de importancia y las más vulnerables.		1 hora	1 hora
c) Conocer si evalúa al personal que labora en la empresa bajo un perfil de honestidad, ética y conducta moral		1 hora	1 hora
d) Conocer cuales han sido los resultados de las políticas de ventas.		1 hora	1 hora
e) Cuales son las medidas de protección y de seguridad en las actividades y áreas relevantes.		1 hora	1 hora
f) Revisión de la siguiente documentación * Roles del personal de la matriz y sucursales * Bonos, incentivos, comisiones del personal del área de ventas. Y la periodicidad del pago de estos beneficios.		2 horas	2 horas
g) Elaboración del papel de trabajo	Pt1	1 hora	1 hora
Suman		8 horas	8 horas

PROGRAMA DE TRABAJO

No. 002

Cliente: " ZZZ Best Cable C. Ltda. "

Auditado al: Al 3 y 6 de noviembre del 2008

Área: Administración - Asistente de Gerencia

1.- OBJETIVOS.- Conocer las funciones, responsabilidades, controles que ejerce en las sucursales.

	REFERENCIA	TIEMPO	
		PRESUPUESTADO	REAL
2.- ACTIVIDADES.-			
a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades.		1 hora	1 hora
b) Conocer al detalle el monitoreo y control de cada una de las actividades de las sucursales.		1 hora	1 hora
c) Conocer los formularios que utilizan así como el control de estos.		1 hora	1 hora
d) Conocer las falencias, dificultades, anomalías que ha encontrado en el desarrollo de sus actividades		1 hora	1 hora
e) Conocer las medidas preventivas y correctivas si se han tomado de lo antes mencionado.		1 hora	1 hora
f) Conocer como se planifican los proyectos de ampliaciones de red.		2 horas	2 horas
g) Revisión de la siguiente documentación: * Muestreo de Hojas de trabajo para confirmar errores, falencias y anomalías en el manejo y manipulación de estos documentos. * Revisión de los reportes que salen del sistema de facturación. * Revisión física de las facturas de venta emitida		2 horas	3 horas
g) Elaboración del papel de trabajo	Pt2	1 hora	1 hora
Suman		10 horas	11 horas

PROGRAMA DE TRABAJO

No. 003

Ciente: " ZZZ Best Cable C. Ltda. "

Auditado al: Al 4 y 10 de noviembre del 2008

Área: Contabilidad - Asistente Contable

1.- OBJETIVOS.- Conocer las funciones, responsabilidades, controles que ejerce en las sucursales, y evaluación del control interno del área en mención

	REFERENCIA	TIEMPO	
		PRESUPUESTADO	REAL
2.- ACTIVIDADES.-			
a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades.		1 hora	1 hora
b) Cuales son los procedimientos contables que realizan		1 hora	1 hora
c) Cuales son los errores, falencias de mayor frecuencia en esta área de trabajo.		1 hora	1 hora
d) Conocer cuales han sido las medidas y las soluciones frente a lo mencionado antes.		1 hora	1 hora
e) Conocer la oportunidad de preparación de conciliaciones contables y presentación de estados financieros		1 hora	1 hora
f) Elaboración del papel de trabajo	Pt3	1 hora	1 hora
Suman		6 horas	6 horas

PROGRAMA DE TRABAJO

No. 004

Cliente: " ZZZ Best Cable C. Ltda. "

Auditado al: Al 11 de noviembre del 2008

Área: Técnica - Técnico de la Sucursal 2

1.- OBJETIVOS.- Conocer las funciones, responsabilidades, y evaluación del control interno. Así también el grado de dificultad, operación, atención a los clientes, mantenimiento preventivo y continuo del sistema de televisión por cable.

	REFERENCIA	TIEMPO	
		PRESUPUESTADO	REAL
2.- ACTIVIDADES.-			
a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades.		1 hora	1 hora
b) Conocer los problemas que se han presentado dentro de sus actividades.		1 hora	1 hora
c) Cuales son los formularios que maneja en su actividad, el control de los mismos		1 hora	1 hora
d) Con que frecuencia reportan reclamos por el servicio de televisión por cable.		1 hora	1 hora
e) Existe confiabilidad en el sistema de cable que tiene actualmente la empresa para evitar el robo de señal.		2 horas	2 horas
f) Mantiene un stock de materiales para cubrir las necesidades, mantenimiento o daños de red.			
g) Revisión de la siguiente documentación: * Control de actividades técnicas con el fin de verificar el arrastre de estas actividades y la frecuencia de las mismas. * Revisar las Hojas de Trabajo y analizar los servicios que demanda mayor trabajo en esta área		2 horas	2 horas
h) Elaboración del papel de trabajo	Pt4	1 hora	1 hora
Suman		11 horas	11 horas

PROGRAMA DE TRABAJO

No. 005

Cliente: " ZZZ Best Cable C. Ltda. "

Auditado al: Al 12 de noviembre del 2008

Área: Administración Sucursal - Secretaria de la Sucursal 2

1.- OBJETIVOS.- Conocer las funciones, responsabilidades. Conocer el manejo y atención a los clientes, así como el efectivo, control de clientes. Y grado de dificultad que se ha presentado en el cumplimiento de sus actividades.

	REFERENCIA	TIEMPO	
		PRESURUESTADO	REAL
<p>2.- ACTIVIDADES.-</p> <p>a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades.</p> <p>b) Conocer el mecanismo de atención a los clientes</p> <p>c) Conocer los formularios que utilizan en esta área</p> <p>d) Conocer el mecanismo de control en la facturación de clientes.</p> <p>e) Conocer los problemas, dificultades, anomalías que se han presentado en su área de trabajo.</p> <p>f) Conocer como se coordinan y controlan las actividades que realizan los técnicos</p> <p>g) Revisión de la siguiente documentación.</p> <p style="padding-left: 20px;">* Revisión de los cierres de caja vs. el sistema de facturación.</p> <p style="padding-left: 20px;">* Por un muestreo analizar los contratos de suscripción del servicio de televisión por cable identificando los errores, omisiones de mayor frecuencia.</p> <p style="padding-left: 20px;">* Por un muestreo verificar las facturas de venta físicas ingresadas al control manual de clientes.</p> <p>h) Elaboración del papel de trabajo</p>		2 horas	3horas
	Pt5	1 hora	1hora
Suman		5 horas	7 horas

II. Estudio de los controles internos existentes

Previo a la utilización y elaboración de la matriz de riesgos, es necesario determinar los controles que actualmente existen en la organización a fin de proceder a identificar aquellas áreas de la empresa que son susceptibles de fraude.

Para esto son necesarios la elaboración de cuestionarios que contengan preguntas relevantes sobre los procesos normales de la empresa, a fin de que la calidad de la información obtenida nos permita establecer los controles que la empresa utiliza actualmente y la eficacia de los mismos.

El número de cuestionarios a desarrollar serán elaborados de acuerdo a los departamentos con que cuente la empresa, a su actividad y características de la organización.

Los siguientes cuestionarios, fueron desarrollados en la empresa “ZZZ BEST CABLE C. LTDA.” para poder determinar los controles internos que actualmente existen en ella y consecuentemente para poder determinar las áreas que presentan un mayor riesgo de fraude.

CUESTIONARIO No.1

Empresa: "ZZZ BEST CABLE C. Ltda."		FECHA: 17/11/2008	
INFORMACIÓN GENERAL			
CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
1. GENERALIDADES.	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
1. Tiene la empresa un organigrama o esquema de organización?	si	-	
2. Las funciones del personal directo y funcionarios principales de administración están delimitados por los estatutos	si	-	
3. Los deberes del contador general están separados de los deberes de las personas encargadas del manejo de fondos, inversiones, etc.?	si	-	
4. Están bajo vigilancia y supervisión de los jefes de contabilidad, los empleados de este departamento, los libros, los registros contables en toda oficina o dependencia de la empresa?	si	-	
5. Tiene la empresa manual de procedimientos contables	no	-	
6. Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por departamentos e individuos distintos de aquellos que han intervenido en su preparación	no	se trabaja conjuntamente en ventas, compras, gerencia	
7. Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable? distintos de aquellos que han intervenido en su preparación	si	-	
8. Utiliza la empresa para efectos de control:			
a. Informes que comparen los presupuestos con los gastos realizados?	no	-	
b. Costos Standard	n/a	-	
9. Los empleados y funcionarios que tienen atribuciones para revisar aprobaciones previas están provistos de:			
a. Modelos de firmas de las personas autorizadas para el efecto	no	-	
b. Instrucciones sobre la clase de operaciones que pueden ser aprobadas previamente, límite y monto de los mismos	si	por gerencia	
10. Tiene la empresa departamento de auditoria interna que opere en forma autónoma	n/a	-	
11. Si lo tiene a quién rinde los informes?	n/a	-	
12. Hemos revisado los programas de auditoria interna para predeterminar si son aprobados para llenar su cometido?	n/a	-	
13. Contiene el informe de auditoria interna:	n/a	-	
a. Conclusiones sobre la revisión	n/a	-	
b. Salvedades a las cuentas, cuando sean necesarias?	n/a	-	
14. Con respecto a los informes de auditoria interna:	n/a	-	
a. Son revisados por funcionarios superiores	n/a	-	
15. Toman como regularidad sus vocaciones, los cajeros almacenistas y demás empleados en puestos de confianza y sus deberes son asumidos por otros empleados?	no	las responsabilidades de estos no están bien definidas	
16. Con referencia a las conexiones de los funcionarios y empleados:			
a. Carecen éstos de conexiones con otras organizaciones mercantiles con las cuales la empresa negocia?	no	-	
b. Existe un procedimiento que prohíbe emplear dos funcionarios que desempeñen labores principalmente de contabilidad y caja que tengan algún grado de parentesco o consanguinidad?	no	se contrata a recomendados de los propios empleados	
17. Los funcionarios que manejan efectivo o valores están respaldados con póliza de seguros de manejo y cumplimiento u otra clase de garantía?	no	-	
18. Parece adecuado el monto de tales seguros o garantías?	n/a	-	
Sección discutida con:	XXXX	Cargo: Gerente - Propietario	
Sección Preparada por:	Bertha Lovato y Henry Peralta		

CUESTIONARIO No. 2

Empresa:	"ZZZ Best Cable C. Ltda."	FECHA:	17/11/2008
CAJA-BANCOS			
CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
1. GENERALIDADES.		RESPUESTA	OBSERVACIONES
1. Existe un plan por escrito de las políticas y procedimientos de control y registro, así como su grado de implantación?	si	-	
2. Se ha establecido documentos internos de conciliación y verificación	si	-	por el Contador
3. La apertura de las cuentas bancarias y las firmas de las personas que giran sobre ellas son debidamente autorizadas?	si	-	la apertura y firma autorizada por el gerente general
4. Existen instrucciones a los bancos indicando que las personas autorizadas para firmar cheque no pueden delegar tal autorización a otros funcionarios?	no	-	
5. Se avisa inmediatamente a los bancos cuando una persona autorizada para firmar cheques deja el empleo de la empresa ?	si	-	
6. Si esta situación no se ha presentado, ha previsto la empresa algún procedimiento para notificar a los bancos que no sea necesario	n/a	-	
7. Todas las cuentas bancarias a nombre de la empresa, están registradas en la cuenta de control en el mayor general o auxiliar	si	-	
8. Existe algún seguro contratado cuya cobertura incluya los fondos de caja?	no	-	
9. Mantiene control de cheques posfechados	n/a	-	Solo paga al vencimiento
10. Como se reciben los ingresos en la compañía? Por Transferencia? Por cheques? Por efectivo?	-	-	Por cheques y efectivo
11. Existe procedimientos en cuanto a la forma de realizar los ingresos de cada día ya sea en efectivo o cheques entregados a mano	no	-	No existe recibos por ingreso de efectivo y cheques
2. CUSTODIA O SALVAGUARDIA			
1. Las cuentas bancarias son conciliadas regularmente en la empresa	si	-	
2. Existen partidas de conciliación antiguas sin una explicación razonable y/o coherente? Y cheques en circulación?	no	-	
3. Existen referencias de los cheques recibidos pendientes de ingresar en el banco con el registro de Ingresos pendientes de "realizar" y con los registros contables	n/a	-	
4. Los procedimientos para efectuar reconciliaciones contemplan todos los pasos esenciales que aseguren una efectiva conciliación particularmente en cuanto a:			
a. Comparación del número y valor de los cheques contra el libro de salidas de caja	si	-	
b. Revisión de endosos en los bancos o de los volantes en los cheques	si	-	
c. Comparación con los saldos de mayor general	si	-	
De Caja:			
1. Existe fondo fijo de caja	si	-	
2. Se efectúan arqueos sorpresivos de todas las cajas de que se disponga con el objeto de evitar que los fondos del resto de cajas puedan sustituir ingresos registrados y no depositados	no	-	
3. Se efectúan reembolsos únicamente por cheques bancarios de la compañía, a nombre de quien se gira es nominativo y portador	si	-	Se gira nominativo
4. Mantiene el cajero un detalle de los ingresos pendientes de realizar en el banco?	no	-	
5. El volumen de operaciones por caja es coherente con la actividad y modos viven di de la compañía?	no	-	porque no se puede comprobar con certeza que los clientes están inactivos el servicio
6. Existe posibilidad de que el responsable de caja reciba directamente por otros medios pago de clientes	si	-	debido a la confianza los clientes entregan el dinero en cualquier lugar que encuentran a la secretaria o técnico
3. EXACTITUD DE REGISTROS Y FONDOS DE CAJA.			
1. Los documentos formales que sirven de base para la realización de pagos, son anulados con algún saldo en el momento de efectuarse el pago	si	-	
2. Se efectúan comprobaciones aritméticas de las liquidaciones y pagos agrupados en un solo cheque	si	-	el asistente contable lo revisa
3. Se verifica el pago aprobado con el importe del cheque o transferencia realizado?	si	-	

4. Se firman cheques sin que disponga y se adjunte la documentación que originaría la deuda	no	-
5. Se efectúan una contabilización de hechos económicos acaecidos en el periodo que corresponda	si	-
6. Se comprueban las operaciones aritméticas de las conciliaciones bancarias aportadas	si	-
7. Se comparan los montante de conciliaciones bancarias con los saldos de los extractos bancarios y con los saldos que se encuentran registrados en contabilidad	si	-
De caja:		
1. Se realiza alguna supervisión en relación a la imputación o codificación de la cuenta contable	si	-
2. Se comprueba que los gastos reflejados corresponden al periodo en que se contabiliza	si	-
3. Se efectúa el registro de todos los comprobantes de pago recibidos en caja?	si	-
4. Y de los anticipos para gastos	si	-
5. Coinciden los saldos mostrados en Balance con los registro auxiliares	si	-
4. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES		
1. Los empleados encargados de área de bancos ¿desarrollan alguna de estas funciones?:		
a. Mantenimiento de los registros contables de cualquier tipo	si	-
b. Emisión de cheques	si	-
c. Seguimiento control y gestión de deudores y acreedores	si	-
d. Elaboración de conciliaciones bancarias y/o recepción directa de la documentación bancaria	si	-
2. Se autoriza por persona ajena al responsable de banco la apertura de nuevas cuentas bancarias	si	por gerencia
3. Existe independencia entre las personas que tienen autoridad para firmar cheques	si	-
4. Están aprobadas todas las órdenes de transferencias relacionadas con pagos de nóminas	no	-
De caja:		
1. Realiza el empleado de caja alguna de las siguientes operaciones:		
a. Conciliaciones bancarias con los clientes	no	-
b. Elaboración y/o mecanización de asientos contables	no	-
c. Interviene en operaciones crediticias	no	-
d. De gestión con los clientes	si	cuando son inspecciones previa la firma contrato.
2. Son una o varias personas responsables de la custodia de las cajas	no	solo 1 persona
3. La persona que maneja caja. ¿Prepara los cheques de reintegro de fondos?	no	-
4. Realiza una única persona en el área de caja los controles, supervisión, y obtención de evidencia de comprobación aritmética	no	realiza en la matriz el asistente gerencia también.
5. SALVAGUARDIA		
1. Existen cheques en blanco firmados?	si	queda en custodia del gerente encargado en casos excepcionales
a. Como se controlan	si	Por acta de entrega y en contabilidad por secuencia
b. Cuantos son	si	uno o dos máximo.
2. Existe procedimiento implantado por la compañía para que los poderes en los bancos, una vez que dejen de prestar sus servicios a dicha compañía les quede anulado inmediatamente	no	-
3. Esta fuertemente restringido el acceso a cheques, sellos de firmas etc.	si	-
Sección discutida con: XXXX	Cargo:	Administración-Matriz
Sección Preparada por: Bertha Lovato y Henry Peralta		

CUESTIONARIO No. 3

Empresa: "ZZZ Best Cable C. Ltda."		FECHA: 17/11/2008
CUENTAS X COBRAR - VENTAS Y COBRANZA CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
1. GENERALIDADES	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1. Se llevan auxiliares individualizados de las cuentas x cobrar	si	-
2. Existe algún otro tipo de control independiente extra contable de las cuentas x cobrar	si	en las sucursales se lleva un control manual solo de clientes
3. Se cuadran estos con los registros contables	no	solo cruza información a contabilidad cuando ingresan las facturas de venta al sistema
4. Se tiene un detalle de la antigüedad de los saldos?	si	solo de clientes
5. Esta definido y aprobado la sistemática de concesión de anticipos?	no	-
6. Las solicitudes o pedidos de clientes o posibles clientes son revisados y aprobados por el departamento de crédito o por otras personas que no tengan intervención en:	-	No hay departamento de crédito, autoriza el Gerente.
a. Facturación	no	Es manejado todo por la secretaria de cada sucursal
b. Manejo con clientes	no	Es manejado todo por la secretaria de cada sucursal
2. FACTURACIÓN		
1. El sistema de facturación es de fácil manejo para el personal que desempeña estas funciones	n/a	No existe sistema de facturación su emisión es manual
2. Las funciones del departamento de facturación son independientes de:		
a. Contabilidad	si	porque se lleva en la matriz
b. Cobranza	no	Esto manejan en las sucursales
c. Ventas	no	maneja la secretaria
d. Atención al cliente	no	maneja todo la secretaria
3. El departamento de facturación envía copias de las facturas a los departamentos x cobrar	n/a	El departamento administrativo y contable maneja las copia
4. Se hacen resúmenes de las facturas y totales se pasan al departamento de contabilidad independiente de los departamentos de cuentas x cobrar y caja?	si	estos los revisa el asistente gerencia que pasa a contabilidad
5. Las facturas de venta son controladas numéricamente por el departamento de contabilidad	si	-
6. Se revisan las facturas en cuanto a:	si	el momento del ingreso al sistema de facturación
a. Cantidad	si	-
b. Precios	si	-
c. Cálculos	si	-
3. CRÉDITOS		
1. La persona autorizada de crédito son independiente de:		lo maneja el gerente
a. Departamento de ventas	si	-
b. Departamento de cuentas x cobrar	si	-
c. Cajero	si	-
2. Las notas de crédito x devoluciones y rebajas son aprobada x un empleado que no tenga ingerencia en el recibo y contabilización del pago de clientes, o cualquier ingreso de la compañía. Si tiene otras funciones explíquelas	si	autorizadas por la Gerencia
3. El departamento de contabilidad controla numéricamente o en otra forma todas las notas de crédito y se cerciora que estén	si	-
4. El departamento de crédito o un empleado responsable que no maneja ninguna clase de fondos de la compañía, aprueba los descuentos tomados por clientes, que no hayan sido previamente autorizados	no	son autorizados por Gerencia

5. La cancelación de deudas malas es revisada es aprobada y revisado por un funcionario responsable	si	-
6. Se continúan las gestiones de cobro de tales deudas no obstante haber sido canceladas.	si	-
4. OTRAS CUENTAS X COBRAR		
1. Los anticipos y prestamos a empleados son autorizados por un funcionario responsable	si	por la gerencia
2. Los saldos a cargo de empleados son revisados periódicamente	si	-
3. Los ajustes y cancelaciones de otras cuentas por cobrar son autorizadas por otro empleado diferente del que efectúa la:		
a. Autorización	si	por la gerencia
b. Negociación	si	-
c. Cobranza	si	-
5. VENTAS		
1. Se mantiene un registro de pedidos prenumerados?	no	los formularios no son prenumerados
2. Se controla los pedidos de los clientes a medida que se van suministrando?	no	solo hay record pero no existe seguimiento.
3. Existe algún tipo de supervisión una vez preparado la solicitud o pedido?	si	el asistente gerencia revisa los formularios
4. Hay evidencia documental de una adecuada preparación?	no	Los formularios contienen errores, omisiones, que no facilitan en algunos casos seguimiento.
5. Existe un detalle de reclamaciones de clientes?	si	el asistente de gerencia lleva un control
a. Se analizan las causas	no	queda sujeto a las inspecciones y solución del técnico
6. Existe un registro de facturas emitidas	si	-
7. Se realizan verificaciones por personas independientes que confirmen el adecuado funcionamiento y control del circuito de ventas	no	-
5. REGISTROS		
1. Los asientos en las cuentas individuales del clientes son registradas únicamente con base en copias de las facturas de venta, recibos de caja y otros documentos autorizados debidamente autorizados	si	-
2. Se preparan regularmente balances de prueba de cuentas x cobrar y el encargado observa los papeles de trabajo	no	-
3. Dichos balances son reconciliados en la cuenta de control en el mayor general por un empleado distinto del encargado de	no	El asistente contable lleve todo este control
6. Se prepara por periódicamente un análisis de las cuentas x cobrar y este es revisado por un funcionario que:	si	-
a. No tome parte en el recibo de fondos de la compañía.	si	-
b: No participa en la aprobación y concesión de créditos	si	-
7. Se envía periódicamente extracto de las cuentas de clientes	no	-
8. Las respuestas de los clientes referente a diferencias de cualquier orden, son recibidas directamente o investigadas:		
a. El encargado de cuentas x cobrar	no	-
b. El cajero	no	-
9. Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de:		
a. El departamento de auditoria interna de la compañía	n/a	-
b. Alguien independiente del encargado cuentas x cobrar y cajero.	no	-
6. COBRANZAS		
1. Las funciones del cajero son independientes de:		
a. Embarque	n/a	-
b. Facturación	no	Es manejado todo por la secretaria de la sucursal
c. Registro de los auxiliares de cuentas x cobrar	si	-
2. Los registros de caja son recibos directamente por el cajero antes de que pasen por:		
a. El encargado de cuentas por cobrar	no	-
b. Alguien responsable de la teneduría de los libros de facturación	no	-
3. El cajero tiene a su cargo la custodia de los ingresos desde que se reciben en su departamento hasta su deposito en el banco	si	-
4. En caso de que entreguen los cheques al encargado de cuentas x cobrar, el cajero prepara una lista	n/a	-

5. Se coloca en los cheques provenientes de remesas o pagos un endoso restrictivo tan pronto como son recibidos?	n/a	-
ÚNICAMENTE PARA CONSIGNAR EN LA CUENTA DE LA EMPRESA		
1. Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o al día siguiente hábil	si	pero en exceso de trabajo técnico deja pendiente depósitos
2. Existe certeza de las ventas o pagos de estas se devuelva al cliente los comprobantes respectivos	no	-
3. Existe confirmación de la cobranza mediante comunicaciones escritas u otro medio directamente con los clientes	no	-
DOCUMENTOS X COBRAR		
1. La aceptación y prórroga de letras y cheques post fechados a favor de la compañía son aprobados por el jefe de crédito o gerente u otro personal autorizado	si	-
2. Se lleva un registro de documentos x cobrar	si	-
3. Son saldos en los registros de documentos x cobrar son revisados periódicamente por medio de un examen independiente de los pagarés, letras o cheques posfechados.	no	-
4. El total de saldos pendientes del registro se compara contra la cuenta respectiva de control por una persona distinta del que custodia estos documentos	no	-
5. Los pagarés, o letras son registrados en la cuenta de mayor por medio de una cuenta especial que permita ejercer control contable sobre ellos	no	-
Sección discutida con: XXXX	Cargo: Contabilidad	
Sección Preparada por: Bertha Lovato y Henry Peralta		

CUESTIONARIO No. 4

Empresa:	"ZZZ Best Cable C. Ltda."	FECHA:	17/11/2008
CUENTAS X PAGAR - COMPRAS Y OTROS GASTOS CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
1. COMPRAS		RESPUESTA	OBSERVACIONES
1. Las funciones del encargado de compras se encuentran separadas de los departamentos de:			
a. Contabilidad		si	-
b. Recibo		si	-
c. Despacho		no	El mensajero es quien recibe y despacha.
2. Las adquisiciones deben hacerse siempre mediante orden de compras y con base en cotizaciones		si	-
En caso afirmativo cuantas cotizaciones requiere		1	a nuestro proveedor continuo
3. Quienes están autorizados para firmar las ordenes de compra			
Nombre: XXXXXXXXXXXX Cargo: Gerente General		-	Gerente general
4. Compara el departamento de contabilidad			
a. Los precios y las condiciones de la orden de compra contra la factura		si	-
b. Las cantidades facturas contra las ordenes de compra		no	lo hace el bodeguero
c. Se revisan los cálculos en las facturas		si	-
5. El departamento contable registra y controla la entrega de cantidades parciales		no	Esto se encarga el asistente de gerencia.
6. Se revisan los precios de compra por un empleado conexión alguna con compras para cerciorarse de que tales precios son los más convenientes para la empresa?		no	-
2. RECIBO			
1. Están separadas las funciones del departamento de recibos de:			
a. Contabilidad		si	-
b. Recibo		no	El mensajero es quien recibe y despacha
c. Despacho		no	-
2. El departamento de recibo prepara informe de los artículos recibidos y conserva una copia de tales informes		si	-

3. Una copia del informe se remite al departamento de contabilidad	si	-
4. El departamento de contabilidad revisa este informe con las facturas	no	-
5. Se efectúa un conteo efectivo de los artículos recibidos sin que la persona que los lleva a cabo de antemano las cantidades respectivas	no	-
6. Los procedimientos garantizan que se carguen a los clientes aquellas mercancías compradas para serles enviadas directamente	n/a	-
7. Las devoluciones de compras se manejan a través del departamento de despacho	no	se manejan a través de quien realiza las compras
8. Tales devoluciones se comparan contra las respectivas notas de crédito del vendedor	si	-
3. DISTRIBUCIÓN Y REGISTRO DE CARGOS		
1. La distribución de cargos es revisada por un persona responsable distinta de quien la hizo	si	por el contador
2. Se preparan regularmente balances de prueba de registro de comprobantes o de auxiliar de cuentas x pagar	no	-
3. Se reconcilian los balances de prueba contra la cuenta de control en el mayor general por un empleado distinto del encargado de manejar cuentas x pagar	no	-
4. Un empleado distinto del que lleva cuentas x pagar comprueba los totales de la relación y compara con las partidas individuales de los registros respectivos	si	el contador
4. PAGOS DE NOMINA Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES		
1. El pago, bien o cheque o efectivo es hecho por empleados que:		
a. No interviene y controlan la preparación de nóminas	no	-
b. No son responsables de la contratación de personal	si	-
c. No intervienen y controlan las liquidaciones de prestaciones sociales	si	-
d. No aprueban los informes de tiempo	si	-
2. La cuenta bancarias de sueldos y liquidación de prestaciones sociales es reconciliada regularmente por un empleado que no tenga conexión con la:		
a. Preparación de la nómina	no	-
b. Entrega de cheques	no	-
c. Se comparan los endosos al menos selectivamente con la firma de los empleados de los archivos	si	por el contador
3. Cuando el pago se hace en efectivo se obtienen recibos		
4. Si es así se comparan tales recibos con las firmas que aparecen en el archivo	si	por el contador
5. Se devuelve al cajero o a un departamento distinto del departamento de nóminas, los salarios o jornales de prestaciones sociales no reclamados?	si	al asistente contable
6. El empleado que efectúa el pago informa directamente a la contabilidad aquellos sueldos, salarios o prestaciones sociales no reclamados	si	al contador y gerente
7. Se pagan tales salarios o prestaciones sociales en una fecha posterior con base a:		
a) La presentación de evidencia apropiada sobre el empleado	si	-
b) Aprobación por un empleado que no sea responsable de la preparación de la nómina o del informe de tiempo	si	por la Gerencia
Sección discutida con: XXXX		
		Cargo: Contabilidad
Sección Preparada por: Bertha Lovato y Henry Peralta		

CUESTIONARIO No. 5

Empresa: "ZZZ Best Cable C. Ltda."		FECHA: 17/11/2008	
DOCUMENTOS POR PAGAR Y PASIVO A LARGO PLAZO CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
1. GENERALIDADES.		RESPUESTA	OBSERVACIONES
1. La junta directiva aprueba aquellas obligaciones o pasivos no provenientes de las operaciones usuales de la empresa?		si	-
2. Las actas de la junta directiva especifican:			
a.- el objeto del préstamo.		si	-
b.- El nombre de los funcionarios facultados para obtener los préstamos, cuantía, máximo y plazo.		n/a	-
c.- Se requieren dos firmas autorizadas para la aceptación de documentos por pagar?		n/a	-
d.- Lleva la empresa un registro de documentos y obligaciones por pagar?		si	-
e.- Los documentos por préstamos u obligaciones cancelados, se conservan en el archivo, como soporte de los comprobantes de pago respectivos?		si	-
Sección discutida con: XXX		Cargo: Gerente - Propietario	
Sección preparada por: Bertha Lovato y Henry Peralta			

CUESTIONARIO No. 6

Empresa: "ZZZ Best Cable C. Ltda."		FECHA: 17/11/2008
INVENTARIOS		
CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
1. GENERALIDADES.	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1. Existe un procedimiento definido para la asignación de los productos que tiene la entidad como existencias?	no	Se maneja por el criterio del contador
2. Existe un adecuado control de productos más importantes y costos	no	porque el daño, obsolescencia, o reposición no es de fácil comprobación en las sucursales
3. Cual es la localización de las existencias.		Bodega en cada sucursal y la matriz.
4. Se mantiene controles contables para las existencias en poder de terceros, en consignación o de terceros en poder de la entidad	no	-
2. CONTROL DE EXISTENCIAS E INVENTARIO FÍSICO:		
1. Existe registro de inventarios permanentes de las existencias.	si	-
2. Las productos ordenados de tal manera que simplifique la manipulación y recuento de los mismo	si	En la matriz, y en las sucursales no se puede verificar
3. Los almacenistas son los únicos que tienen acceso a las existencias?	si	manejan únicamente los técnicos de cada sucursal y en la matriz el mensajero
4. Se elaboran instrucciones escritas adecuadas para la realización del inventario físico	si	únicamente para las sucursales
5. Se toman inventarios físicos por lo menos una vez al año?	si	pero en las sucursales sin la supervisión física de Contabilidad
6. El inventario físico es supervisado por personas independientes de:	no	-
1. Almacenistas	no	-
2. Responsables de llevar los registros de inventarios permanentes	n/a	no manejan inventarios permanentes
7. Se utilizan hojas de recuento o similares definidas y numeradas para la verificación física y su posterior control	no	-
6. Se investigan inmediatamente las diferencias entre los registros permanentes y el resultado del inventario físico?	n/a	-
7. Los ajustes a los registros de inventario permanente provenientes de inventarios físicos, son aprobados por escrito por un empleado que no tenga intervención alguna en:	no	-
1. Almacenamiento	n/a	-
2. Manejo de registro de existencia	n/	-
3. Compra de mercancías	n/a	-
8. Las oficinas y dependencias de la empresa se encuentran rodeadas de sistemas apropiados de protección tales como cercas, celadores, guardias, etc.?	si	tiene un sistema de seguridad
Sección discutida con: XXX		Cargo: Bodega
Sección preparada por: Bertha Lovato y Henry Peralta		

CUESTIONARIO No. 7

Empresa:	"ZZZ Best Cable C. Ltda."	FECHA:	17/11/2008
NOMINA DE SALARIOS S, LIQUIDACIÓN Y PAGO DE PRESTACIONES SOCIALES CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
1. REGISTRO PERSONAL:	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
1. El archivo individual de cada trabajador contiene:			
1. Fecha de entrada.	si	-	
2. Cambios aumentos, etc., Debidamente aprobados	si	-	
3. Bases del sueldo o jornal.	si	-	
4. Pagos parciales de cesantías y autorizaciones de la oficina de trabajo.	si	-	
5. Autorizaciones para el descuento del salario.	si	-	
6. Acumulación de pagos de salarios y prestaciones de cada trabajador.	si	-	
7. Contrato de trabajo.	si	-	
8. Examen médico de ingreso y evidencia de la renuncia a que hubiere lugar.	si	-	
9. Aviso al IESS para efectos de la inscripción del trabajador.	si	-	
10. Investigaciones efectuadas para la contratación del trabajador.	n/a	-	
11. Informaciones necesarias para dar cumplimiento a las disposiciones relativas a la retención de impuestos sobre salarios.	si	-	
12. Otras informaciones para cumplir disposiciones legales.	si	-	
2. en caso afirmativo, se guardan estos archivos en forma tal que no tengan retención de impuestos sobre salarios.	-	-	departamento administrativo contable, el auxiliar contable
1. Preparen la nómina.	no	-	
2. Las aprueben.	si	-	
3. O hagan su pago.	no	-	
3. Se ha establecido que todas las autorizaciones, es especialmente avisos de despido o retiro sean notificados prontamente al departamento de liquidación de nómina?.	si	-	a gerencia por cuanto no existe departamento de liquidación o retiro sean notificados prontamente al departamento de liquidación de nómina?.
2. REGISTROS DE TIEMPO:			
1. Los registros de tiempo u otras informaciones que sirvan de base para la preparación de las nóminas, son preparadas y llevadas independientemente de quienes intervienen en la elaboración de las mismas?	-	-	
2. Las horas extras y otras bonificaciones especiales son aprobadas por empleados que supervisan las actividades, pero que	si	-	
a. Preparación de las nóminas	-	-	
b. Ni hacen el pago	si	-	los pagos lo realiza gerencia
3. PREPARACIÓN Y COMPROBACIÓN DE LAS NOMINAS:	si		
1. Las personas que preparen la nómina y liquidan las prestaciones sociales, tienen funciones independientes y llevadas independientemente de quienes intervienen en la elaboración de las mismas?	-	-	la contratación o despido lo realiza gerencia
de la contratación o despido del personal?	-	-	

2. Dichas personas son independientes de las que efectúan la distribución contable de la nómina y las liquidaciones	si	departamento contable, el auxiliar contable
3. Se revisa la nómina y la liquidación de prestaciones sociales por empleados que no intervienen es su:	si	-
1. Preparación	-	-
2. Autorización	no	-
3. Pagos	no	-
4. La nómina y las liquidaciones de prestaciones sociales son aprobadas por un empleado responsable?	si	-
5. La distribución contable de la nómina y las liquidaciones de prestaciones sociales son revisadas por alguien distinto del departamento de liquidación de nómina?	si	gerencia
4. PAGOS DE NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES:		
1. El pago, bien en cheque o en efectivo, es hecho por empleados que:		
1. No intervienen y no controlan la preparación de las nóminas	si	departamento contable, el auxiliar contable
2. No son responsables por la contratación o despido del personal	-	-
3. No intervienen y no controlan las liquidaciones de prestaciones sociales	si	-
4. No aprueban los informes de tiempo	si	-
a. Preparación de las nóminas	-	-
b. Ni hacen el pago	si	-
2. La cuenta bancaria de sueldos y liquidación de prestaciones sociales es reconciliada regularmente por un empleado que no tenga conexión alguna con la:		
1. Preparación de la nómina	si	-
2. Entrega de cheque	si	-
3. Se comparan los endosos, al menos selectivamente, con las firmas de los empleados en el archivo?	si	-
4. Cuando el pago se hace en efectivo, se obtienen recibos?	-	-
5. Si es así, se comparan tales recibos con las firmas que aparecen en el archivo, por alguien independiente del departamento de liquidación de nóminas?	no	-
6. Se devuelve al cajero o aun departamento distinto del departamento de nominas, los salarios o jornales y liquidaciones de prestaciones sociales no reclamados?	no	-
7. El empleado que efectúa el pago informa directamente a la contabilidad aquellos sueldos o jornales y liquidaciones de prestaciones sociales no reclamados?	si	-
8. Se pagan tales salarios y prestaciones sociales no reclamados en un fecha posterior con base en:		
1. La presentación de evidencia apropiada sobre el empleado	si	gerencia
2. aprobación por un empleado que no sea responsable de la preparación de la nómina o del informe de tiempo	si	departamento administrativo contable, el auxiliar contable-gerencia
Sección discutida con: XXX Cargo: Administrativo - Contable		
Sección Preparada por: Bertha Lovato y Henry Peralta Gerencia		

CUESTIONARIO No. 8

Empresa:	"ZZZ Best Cable C. Ltda."	FECHA:	17/11/2008
DEPARTAMENTO TÉCNICO			
CUESTIONARIO PARA LA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
1. GENERALIDADES.	RESPUESTA	OBSERVACIONES	
1. Existe independencia de esta área con:			
a. Cobranza	no	Por la informalidad los clientes pagan para evitar cortes a los técnicos	
b. Manejo de clientes	no	Por cuanto existe un formulario unificado en el área administrativa y técnica	
c. Facturación	si	-	
d. Ventas	si	-	
e. Inventarios	no	El técnico lleva el control de la bodega.	
2. ACTIVIDADES:			
1. Utilizan formularios preimpresos para el control de actividades	no	Son numerados manualmente por los técnicos cuando emplean en trabajos de mantenimiento o daños de red.	
2. Se lleva un control de reclamos de clientes.	si	Se maneja en la matriz por el asistente de gerencia.	
3. Existe un registro de línea caliente para la recepción privada de reclamos	no	-	
4. Se acostumbra llenar toda la información que pide la Hoja de Trabajo	no	a veces llenan otras veces no	
5. Existe solicitudes escritas de los clientes diferente de los formularios internos tales como:			
a. Solicitud para el cambio de domicilio	no	no esta normado	
b. Solicitud para la suspensión del servicio	si	pero no siempre dan cumplimiento.	
c. Solicitud para el retiro del servicio	no	no esta normado	
6. Se da el soporte, capacitación continua al personal técnico	si	según las necesidades o problemas existentes.	
7. Indique la periodicidad (mensual, trimestral, semestral, anual) con que se cumplen las tareas de:			
a. Supervisiones de la red.	anual		
b. Mantenimiento del sistema de red.	semestral	y cuando se presentan daños.	
Sección discutida con:	XXX	Cargo:	Técnicos y Ayudantes
Sección Preparada por:	Bertha Lovato y Henry Peralta		Gerencia Técnica

De acuerdo a la información obtenida en base al desarrollo de dichos cuestionarios por parte de los funcionarios de la empresa y relacionándolos con los procedimientos de control interno de la misma, hemos podido evaluar que:

La empresa “ZZZ Best Cable C. Ltda.” actualmente maneja los siguientes controles:

- Conciliaciones bancarias
- Control de cartera de clientes
- Control de estado de clientes
- Control de pago de obligaciones; pasivos, cuentas por pagar a corto y largo plazo.
- Control de existencias e inventario físico mensuales
- Control de actividades del área técnica
- Control de atención a los clientes

III. Identificación de las áreas de mayor riesgo

Las áreas de mayor riesgo han sido identificadas dentro de la empresa en base a los cuestionarios elaborados anteriormente y la indagación de documentos y confrontación de los mismos, auxiliares internos que se emplean en la organización para el control diario de las actividades de cada departamento.

A continuación detallamos las áreas de mayor riesgo, las mismas que la hemos codificado y descrito según el grado de importancia de los mismos dando una breve explicación del porque la hemos considera como tal.

TABLA No. 4.
IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MAYOR RIESGO

Código	Área
001	Técnica
002	Facturación
003	Inventarios
004	Compras

FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS “ZZZ BEST CABLE C. LTDA.”
ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

001 Técnica: Esta área es la más susceptible de fraude en la empresa, puesto que es la única fuente generadora de ingresos para la empresa, actualmente es manejada por un técnico que no tiene la experiencia suficiente para solventar problemas inherentes a esta área⁹, acarreado pérdida de tiempo, recursos humanos y económicos por la ausencia de supervisión directa área¹⁰. La tecnología del sistema de cable utilizada en la compañía es muy sencilla, (ausencia de un decodificador de señal por cada abonado instalado), facilitando los cortes y reconexiones sean estos por los propios empleados o personas ajenas a la empresa¹¹. El exceso de confianza de la población siendo lugares pequeños en los que se conocen, no se acogen a las políticas de pagos directos en la empresa o débito bancario, pasando por la informalidad y riesgo de entregar dinero al técnico que trabaja en la red sin la seguridad de pedir la factura cancelada por el pago pertinente¹².

002 Facturación: Se considera de riesgo de fraude principalmente dado que el control que se maneja en las sucursales es manual¹³, existiendo muchos errores en la emisión de las facturas por: cruce de nombres, número de contratos, que afectan el pago a otros clientes, tachones, errores en el cálculo de impuestos; y registro en el control manual de la cobranza de clientes¹⁴.

⁹ Ver Desarrollo Monografía Punto 2.3 Obtención de la información necesaria para identificar riesgos de fraude referencia VII. Relaciones inusuales o no esperadas.
Programa Trabajo No. 4 referencia PT4.2 b) Conocer los problemas que se han presentado en sus actividades (Falta de capacitación personal técnico).

¹⁰ Ver Cuestionario Control Interno No. 8 Departamento Técnico: Numeral 7 referente a la periodicidad de las supervisiones de la red.

¹¹ Ver Programa de Trabajo No. 4 referencia PT 4.5 Confiabilidad del sistema de cable actual.

¹² Ver Desarrollo Monografía Punto 2.3 Obtención de la información necesaria para identificar riesgos de fraude referencia V. Relaciones con los clientes y MODUS VIVENDI, VI. El desconocimiento en materia tributaria.

¹³ Ver Programa de Trabajo No.5 referencia PT 5.5 Conocer los problemas, anomalías en su área de trabajo. (Cuenta con un sistema manual el trabajo es lento...)

¹⁴ Ver Programa de Trabajo No.2 referencia PT 2.7 Revisión de la documentación, muestreo de facturas de venta emitidas. (nombres incompletos, tachones, errores en el cálculo de impuestos...)

No existe segregación de funciones en: facturación, atención a clientes, cobranza; siendo la secretaria quien realiza todas estas actividades, teniendo la facilidad para rectificar a su criterio cualquier falencia detectada¹⁵.

003 Inventarios: Esta área representa un riesgo medio para la empresa, debido al volumen de materiales que se manejan en las sucursales es mínimo¹⁶, pues en la matriz disponen de un inventario un poco mayor que esta debidamente controlado y supervisado directo por contabilidad¹⁷. No obstante en las sucursales y al no existir supervisor se confía en la palabra del técnico la utilización de materiales sean estos para mantenimiento o daños en la red que resulta difícil comprobación la veracidad y uso de estas partes y piezas y su descargo de la bodega. Y teniendo como procedimiento el reporte del inventario físico mensual, y en base a este documento se controla la rotación y uso de los materiales.

004 Compras: Esta área es considerada de riesgo bajo debido a que dicha actividad es aprobada por el gerente - propietario de la empresa, el mismo que tiene todas las facultades para dar su visto bueno a las condiciones y términos de las compras, y que en caso de cometer fraude lo haría con fines de enriquecimiento ilícito¹⁸

3.1 Identificación de los Riesgos de Fraude.

Con toda la información obtenida hemos procedido a identificar los riesgos de fraude, para ello nos basamos en los lineamientos que nos da la NIA 240 (párrafos 57 al 59). Información obtenida mediante la técnica de las entrevistas logrando realizar las indagaciones en primera instancia con el Gerente y dueño de la compañía y luego con el resto del personal administrativo en la matriz y Sucursales

¹⁵ Ver Cuestionario Control Interno 3 Numeral 2 Facturación referencia al punto 2. Las funciones del departamento de facturación son independientes de...

¹⁶ Ver Programa de trabajo No.4 referencia PT4.6 Mantiene un stock de materiales para cubrir las necesidades, mantenimiento y daños de red. (Mantiene un stock mínimo...)

¹⁷ Ver Cuestionario Control Interno No. 6. Numeral 2 Control de existencias e Inventario Físico referencia punto 3,5 y 6.

¹⁸ Ver Cuestionario Control Interno No. 4. Numeral 1 Compras referencia punto 3. (Quiénes están autorizados para firmar ordenes de compra).

incluidas del área técnica. También pudimos evaluar los procedimientos, políticas y normativas tanto en las áreas y actividades administrativas, contables y técnicas. En igual forma pudimos evaluar los controles actuales que llevan a cabo en la empresa, sobre las cuales se analizó la asignación y supervisión del personal, segregación de funciones, así también las seguridades en el manejo de la información, efectivo, inventarios entre otros.

Además se procedió a la inspección, observación, revisión y constatación física de los varios formularios internos utilizados en las diferentes actividades y áreas de la empresa y por medio de un muestreo de Hojas de trabajo, contratos de suscripción, control del cable utilizado, inventarios, se determinó la recurrencia de errores, omisiones de información sustentada en estos formularios, sobre éstos se estudio el grado de complejidad y afección económica y de imagen de la compañía. Otros documentos analizados fueron los roles de pago, con relación a la concesión de bonos incentivos y su periodicidad con que han sido pagados estos beneficios, horas extras; reportando con mayor frecuencia las sucursales tanto el área administrativa y técnica en la sucursal 2.

Considerando que la facturación en las sucursales es manual también se analizó estos comprobantes físicos que reposan en la matriz, en los cuales se constató la recurrencia de errores en nombres, conceptos, cálculos de valores. Esto se comprueba el momento del ingreso al sistema de facturación en la matriz y las diferencias en cálculos afectan contablemente a otros ingresos u otros gastos dependiendo el caso. Por el volumen de ventas y dado que es un proceso cíclico todos los meses estimamos que más del 40% del trabajo que realizan en las sucursales es manual y obviamente dan lugar a estas falencias.

Otros documentos analizados fueron los reportes de clientes que sale del sistema de facturación de la matriz y particularmente todos aquellos reportes de abonados que están inactivos, los mismos que son en alto número, por lo que realizamos una revisión histórica retrospectiva de 6 meses sobre los que se escogió al azar clientes que venían reflejándose como inactivos, para luego proceder entonces a realizar llamadas telefónicas sorpresivas a estos y confirmar si cuentan con el servicio y efectivamente 1 de cada 10 clientes pudimos verificar que cuenta con el servicio de televisión por cable y estos están reportándose como inactivos en la base de datos de la matriz.

Por todo lo expuesto anteriormente, hemos identificado los siguientes riesgos de fraude:

1. Desviación de clientes potenciales
2. Jineteo del efectivo recaudado
3. Adulteración de formularios internos
4. Apropiación indebida del inventario
5. Inventarios sobrevalorados

1. Desviación de clientes potenciales

Con el fin de ahorrar costos la empresa omitió la impresión y numeración de formularios de control administrativo y técnico del servicio¹⁹ como son:

- Contratos de suscripción del servicio
- Hojas de trabajo
- Control del cable utilizado.

1.1 En el área administrativa

Al no contar con una secuencia prenumerada se estaría permitiendo la facilidad de acceso, adulteración y manipulación de dichos formularios en todas las actividades requeridas por los clientes. Y esta oportunidad directa puede propiciarse por la secretaria teniendo el control y emisión de las hojas de trabajo asentar como suspensiones voluntarias o cambios de domicilio, en el caso de que muchas hojas de trabajo no consten las firmas de responsabilidad del técnico (o puede falsificar la firma del cliente).

EJEMPLO:

La secretaria astutamente llena un formulario donde reporta que el cliente A solicita a la compañía la suspensión temporal del servicio la cual se hace mediante el formulario correspondiente (el mismo que no garantiza que la información sustentada sea verídica; tanto por la firma como por el tiempo de suspensión requerido) la secretaria manipula la información del mismo, para su propio beneficio, señalando un tiempo irreal de suspensión del servicio para así sustraerse el dinero cobrado por este periodo inexistente, para hacer figurar una coherencia en el control interno que supervisa la matriz la misma secretaria se encargaría de

¹⁹ Ver Programa de trabajo No. 2 referencia PT2.7 Revisión de la documentación. (Se confirma que los formularios no tienen numeración impresa...)

falsificar la firma o rubrica del técnico encargado de que efectivamente se suspendió, así de esta manera no levantaría sospecha²⁰

1.2 En el área técnica: consideremos que el personal que labora en el área técnica son susceptibles de desviar de la compañía los potenciales clientes con los que podría contar por cuanto no resulta nada complicado el hecho de instalar una línea de televisión por cable; considerando que la tecnología disponible para prestar éste servicio es muy sencilla (ausencia de un decodificador de señal por abonado instalado)²¹

EJEMPLO:

Para el ingreso de nuevos clientes el interesado proporciona toda la información personal en las oficinas de la sucursal, la empresa con esta información y por medio del técnico realiza una inspección física al lugar o domicilio del interesado. Esta inspección efectivamente se da y se informa en el formulario interno si es posible dar el servicio caso contrario de no serlo se indican los motivos. En el caso de ser posible dar el servicio el interesado podría estar concretando o no con la compañía la suscripción del contrato. El fraude podría darse de dos formas:

Cuando se reporta en el formulario de la inspección que era posible dar el Servicio

Podría el técnico instalar legalmente a unos pocos y el resto no reportarlos, instalándoles el servicio clandestinamente y con ello no ingresarían a la compañía logrando cobrar mensualmente los valores correspondientes e inclusive inferiores haciéndoles mas tentativos a los clientes que no reporta a la compañía, considerando la ausencia de formularios pre impresos y la falta de control de supervisión directa.

²⁰ Ver Cuestionario Control Interno No. 8 numeral 2 Actividades punto 5. (Existen solicitudes de los clientes diferentes de los formularios internos tales como...)

²¹ Ver Programa de trabajo No. 4 referencia PT4.5 Existe confiabilidad del sistema de cable que actualmente tiene la empresa para evitar el robo de señal. (El sistema no es codificado...)

Cuando se reporto en el formulario de la inspección que no era posible dar el Servicio

Podría el técnico haber indicado falsamente:

- Que no hay el tendido de la red matriz
- Que no hay capacidad en el distribuidor de la señal
- Que requiere equipos complementarios, etc.

Aquello con la intención de que sean instalados por él y no reportados a la compañía²²

2. Jineteo del efectivo recaudado

La ausencia de un gerente regional se presta para que la persona encargada de recaudar los rubros cancelados por nuestros clientes no puedan ser ingresados en la compañía, e inclusive los mismos podrían ser jineteados.

El Cliente B se acercó a las oficinas a pagar por el servicio, pero por falta de tiempo, exceso de confianza o cualquier otro motivo que fuere el abonado no exige el comprobante de venta, esta situación le facilita a la secretaria disponer del dinero y no depositarlo por la ausencia de comprobante de venta que es el medio de control interno para cruzar información entre lo recaudado y lo depositado. Esto lo demuestran algunas facturas de venta sin fechas de emisión²³. También porque no existe segregación de funciones siendo la secretaria quien realiza las funciones de facturación, venta y cobranza²⁴; cuadro de caja producto de las ventas²⁵.

3. Adulteración de formularios internos

Analizando los formularios internos que se manejan en la compañía como son:

1. Hojas de trabajo notamos que existe un 40% de tachones, borrones, sobre-escritos en un análisis de un promedio de 6 meses.

²² Ver Programa de trabajo No. 5 referencia PT5.2 Conocer el mecanismo de atención a clientes.

²³ Ver Desarrollo Monografía Punto 2.3 Obtención de la información necesaria para identificar riesgos de fraude referencia: V. Relaciones con los clientes y MODUS VIVENDI, VI. El desconocimiento en materia tributaria.

²⁴ Ver Cuestionario Control Interno No.3 referencia numeral 2 Facturación (Las funciones del departamento de facturación son independientes de...).

²⁵ Ver Programa de Trabajo No. 5 referencia PT1 Funciones y responsabilidades de la secretaria de las sucursales.

2. Contratos de Suscripción de televisión por cable: existe un promedio de un 25% de estos documentos alterados analizado en un promedio de 6 meses.
3. Control de cable utilizado: existe un 40% de tachones, borroneos, fechas alteradas, conceptos en un promedio de 6 meses analizado²⁶.

4. Apropiación indebida del inventario

Bodega de Inventarios.- Considerando la ausencia de un supervisor técnico, y dado que el técnico es quien maneja y controla las entradas y salidas de materiales²⁷, nuevamente el personal de instalaciones podría reportar daños que demanden la salida de la bodega y/o adquisición para reposición de equipos, repuestos y materiales, ocasionando que pueda ser utilizado con otros fines, en perjuicio de los intereses de la compañía, con el fin de captar recursos a beneficio propio.

Ejemplos:

El técnico cuando se presenta daños en la red o mantenimiento de la misma es el encargado de llenar el formulario que sirve para el control del inventario, el fraude se daría cuando el técnico valiéndose de la ausencia de un supervisor técnico reporte la utilización en más de los materiales, logrando con ello mantener un pequeño o grande stock para el uso personal, lo anterior para aquellos materiales o equipos que no son facturados al cliente. Por otro lado para los materiales o equipo que se facturan al cliente el fraude se daría por parte del técnico aprovechándose de la ausencia del cliente, desconocimiento del mismo o falta de preocupación del abonado hace que facture la secretaria en mayor cantidad de lo realmente utilizado.

5. Inventarios sobrevalorados

Área de compras.- Al carecer de la presencia física del gerente técnico como Soporte para la adquisición en el Mercado Nacional, tanto de materiales, repuestos y equipos; así como la ausencia de estos en el mismo, entonces son forzosamente

²⁶ Ver Programa de Trabajo No. 2 referencia PT2.6 Revisión y confirmación física de los formularios Hojas de trabajo, contratos de suscripción, control cable utilizado...

²⁷ Ver Programa de Trabajo No. 4, referencia PT4.3 Cuales son los formularios que manejan y el control de los mismos.

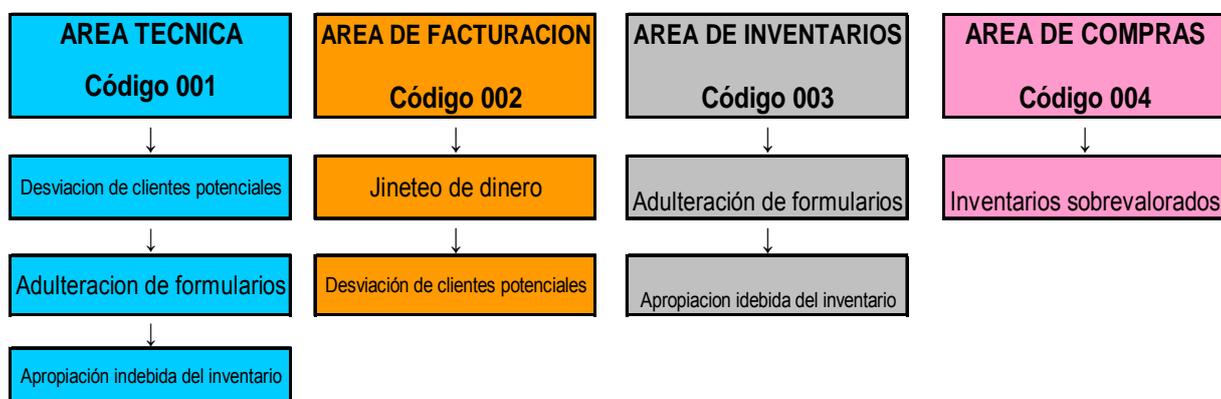
adquiridos en el exterior y únicamente por el gerente técnico que además es el representante legal y socio mayoritario de la compañía²⁸

Ejemplo:

Cuando se requiera adquirir materiales o equipos en el mercado nacional y estos existan, la persona encargada de realizar las compras al aprovecharse de la ausencia del gerente técnico podría buscar la manera de obtener cotizaciones elevadas que le permitan adquirir al proveedor la de su conveniencia de acuerdo a sus intereses creados, por cuanto la policía de la empresa es solicitar dos cotizaciones previa a una compra.

En el caso de que los materiales no se encuentren en el mercado nacional, el responsable de compras no esta autorizado a importar por lo que queda bajo la supervisión y autorización del gerente técnico que radica en el exterior, el mismo que por cuenta y responsabilidad propia adquiere y provee equipos y materiales vía importación que son de alto costo, considerando que no todos son nuevos si no reconstruidos, lo anterior va en perjuicio de la compañía y del resto de socios.

TABLA No. 5
IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS DE FRAUDE



FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS “ZZZ BEST CABLE C. LTDA.”

ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

²⁸ Ver Cuestionario Control Interno No. 4 Numeral 1 Compras referencia punto 3. (Quienes están autorizados para firmar órdenes de compra...)

3.2. Valoración de riesgos de fraude en función de la probabilidad de ocurrencia y su impacto relacionado.

Mapa de riesgos:

Luego de obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, considerar factores de riesgo, las áreas de mayor riesgo y de identificar los riesgos posibles de fraude, procederemos a construir la matriz de riesgos²⁹ en el que se validarán la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos, con la finalidad de determinar el nivel de afectación de estos en la empresa.

Para determinar el factor de posibilidad del riesgo, deberemos calificar la frecuencia del mismo, es decir, el número de veces con que este se presente en la empresa durante el ejercicio económico; dichos niveles están acompañadas de un porcentaje de incidencia el cual es determinado por el analista. Para nuestra evaluación, los niveles de probabilidad y porcentajes de incidencia son 10, los cuales están dados según el siguiente gráfico:

TABLA No. 6
RIESGOS DE FRAUDE

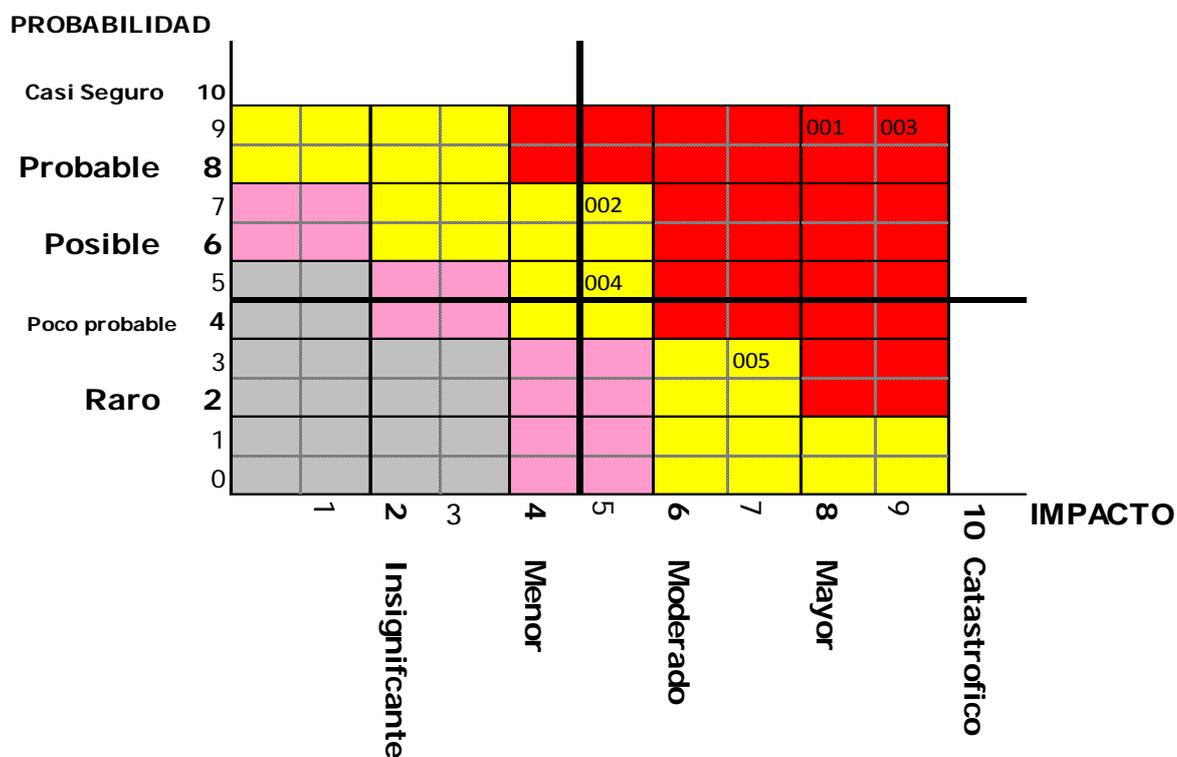
Código	ÁREAS	Nombre del Riesgo	Probabilidad	Impacto	Valor de Riesgo
001	TÉCNICA	Desviación de clientes potenciales	9	8	72
002	FACTURACIÓN	Jineteo del efectivo recaudado	7	5	35
003	MÚLTIPLES	Adulteración de formularios internos	9	9	81
004	INVENTARIOS	Apropiación indebida del inventario	5	5	25
005	COMPRAS	Inventarios sobrevalorados	3	7	21

FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS "ZZZ BEST CABLE C. LTDA."

ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

²⁹“(Ing. Fabián Delgado Loo; Cómo optimizar el control interno para la prevención de fraudes. La Matriz de riesgos. Ecuador; 2008; p.16)”

GRAFICO No.3
LA MATRIZ DE RIESGO

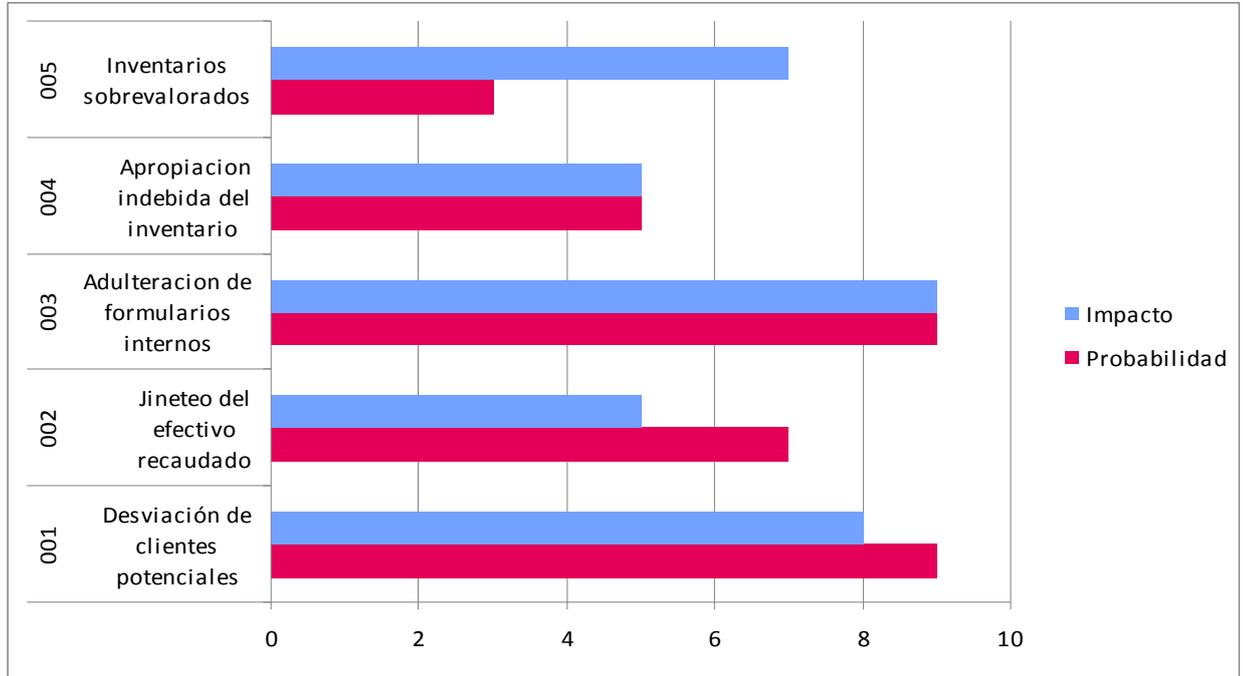


RIESGOS



FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS "ZZZ BEST CABLE C. LTDA."
ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

Grafico No. 4
Impacto y Probabilidad Riesgos de Fraude



FUENTE: EMPRESA DE SERVICIOS "ZZZ BEST CABLE C. LTDA."
ELABORADO POR: BERTHA LOVATO Y HENRY PERALTA

3.3 ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES QUE MITIGUEN EL RIESGO DE FRAUDE

- a. Implementar en las sucursales un software que permita manejar clientes, facturación, inventarios y a demás que genere todos los formularios por cada uno de los servicios requeridos por los clientes o potenciales clientes, dichos formularios saldrían prenumerados.
- b. Implementar en las sucursales un software que permita manejar, ubicar los equipos tendidos en la red principal así como los materiales instalados en las diferentes acometidas, logrando identificar plenamente por direcciones, sectores, teléfonos y otros el cliente o posible cliente.
- c. Que se adopte como un procedimiento permanente llamadas telefónicas cada mes y desde la Matriz a los clientes inactivos, debiendo ser preparadas y muy bien adiestradas, por muestreo y buscando obtener lo máximo de información.

- d. Tener como procedimiento permanente en las sucursales la difusión radial o televisiva informando a los clientes la importancia de exigir el comprobante de veta de parte de la empresa a favor del Cliente cuando este entregue el dinero. Igualmente.

CAPITULO 4

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

4.1 Conclusiones

Después de haber valorado los riesgos de fraude de esta compañía, habiendo determinado que ha pasado por alto algunos controles relevantes en el área de operación de las sucursales tanto administrativa como técnica, como son la preimpresión de los formularios internos (Hojas de Trabajo, Contratos de Suscripción, control de cable) dando lugar a la facilidad de la manipulación, alteración, tachones, borrones; desde la secuencia de emisión de los documentos que sirven para sustentar y realizar todas las actividades y servicios que ofrece la compañía. Por consiguiente existe la oportunidad abierta para que el personal de las sucursales suscriba contratos y también suspenda servicios al interés y beneficio personal yendo en perjuicio de la compañía porque se nota una desviación potencial de clientes siendo una empresa que ejerce monopolio en estas localidades y los niveles de inactivos es alto.

Vemos también que esta empresa al gozar de un privilegio de ser monopolio ha descuidado la inversión de:

- nuevas tecnologías (cable de fibra óptica, receptores codificados de señal)
- nueva programación (incremento de canales codificados)

Dos aspectos que le restan posibilidades de recuperación de los clientes inactivos o la inserción de nuevos por cuanto le hace menos atractivo, y sobre lo cual el personal de las sucursales (secretaria –técnicos) pueden justificar la no activación de líneas que están inactivas.

Esta situación de no contar con nuevas tecnologías trae consigo:

- a. Pérdida tiempo en mano de obra de los técnicos, no permite agilizar cortes y reconexiones del servicio por cuanto actualmente lo realizan en forma manual por el técnico quién es el que corta, reactiva, etc. Mientras que contar con un sistema de televisión por cable codificado las actividades de corte y reactivación lo podría realizar la propia secretaria y desde el HEAD END existiendo segregación de funciones en actividades importantes.
- b. Incremento de gastos por transporte y movilización de los técnicos.

- c. La oportunidad para que el fraude puede perpetrarse.

4.2 Recomendaciones

- a. Supervisiones sorpresivas realizadas por personal externo a la empresa, a demás que no vivan o radiquen en dichas localidades para evitarse el conflicto de intereses. Dichas supervisiones serian planificadas desde la matriz, tendientes a confirmar la veracidad de la información de los clientes que el sistema en la matriz así lo refleja. Los sistemas informáticos forzosamente tendrán claves de acceso así como la bitácora para el control de acceso y uso de los sistemas.
- b. Investigación del nivel y estilo de vida de los empleados de las sucursales con el fin de obtener conocimiento de posibles presiones de tipo financiero tales como deudas excesivas o problema de impuestos, o si es un empleado insatisfecho.
- c. Procurar que la administración tenga como política el llevar a cabo charlas de motivación, de moral, de ética, de integridad para posteriormente implementar un código de conducta.
- d. Aplicar la técnica del comprador misterioso que nos permita evidenciar alguna anomalía en la venta del servicio.
- e. **Selección del Personal**, dar prioridad a la honestidad, bajo éste esquema se debería considerar la importancia fundamental y previa, dentro de la selección de Personal, evaluar bajo un **test de honestidad** consistente en preguntas cauciosas y repreguntas, además solicitar información económica y personal de los aspirantes, de esta forma la empresa podría seleccionar el perfil más idóneo para el cargo requerido con el aspecto profesional en aptitudes y conocimientos para el puesto que se requiere. Así la empresa funcionará de mejor manera y evitará que los empleados tientes a cometer fraudes. Para el personal que labora en las sucursales y bajo las situaciones actuales seria muy recomendable que el personal sea caucionado como una medida sancionadora en el caso de que diera un fraude.

- f. **Fortalecer un ambiente Social**, entendiéndose de que en toda empresa debería existir un departamento social, sin embargo, en el caso de “ZZZ Best Cable C. Ltda.” no justifica la inversión de crear este departamento en virtud de que el personal total de la compañía asciende a 13 colaboradores, consientes de esta importancia estimamos conveniente capacitar y fortalecer al Jefe de personal en el aspecto humano y social, puesto que él es la persona que permanentemente está en contacto directo con los empleados de la compañía. Así puede socializar con cada uno de ellos y entender los problemas personales que cada trabajador está atravesando, en procura de evitar que los empleados bajen el rendimiento de trabajo.

- g. **Recomendaciones en el Ámbito Administrativo**, elaborar un manual de procedimientos en el que se registre todas las funciones y responsabilidades en cada área de trabajo. Sugerimos que la compañía retome la utilización de los formularios pre impresos y pre numerados los mismos que ayudarían a evitar los posibles hechos de fraude. Contratar y enviar periódicamente un supervisor administrativo y técnico que no pertenezca o radique en el punto de operación es decir que sea foráneo para que realice inspecciones sorpresivas en el campo, entrevistas con clientes (no interesa el estado del cliente activo o pasivo), confirmación de cuentas por cobrar.

- h. Rotación del personal tanto del área técnica y administrativa entre los puntos de operación (sucursales) para verificar y controlar el buen manejo de las sucursales entendiéndose dentro de estos clientes, inventarios y cobranza. Crear en la matriz una base de datos de los clientes, empleados permanentes, ocasionales y cesantes para de esta manera controlar la suscripción y el pago correcto de las respectivas mensualidades. Investigación y monitoreo permanente del estilo de vida de cada uno de los empleados con la finalidad de detectar los posibles fraudes que se pueden estar dando. Enviar clientes ficticios para verificar el cumplimiento de las obligaciones por parte de cada personal local.

- i. Contratar un Auditor Forense.

Bibliografía

Libros

- AGUIRRE O. Juan. Auditoria y Control Interno. Madrid-España. Grupo Cultural. 2005. 637. Edición MMVI.
- CANO C. Miguel, LUGO C. Danilo. Auditoria forense en la investigación criminal del lavado de dinero y activos. Bogota D.C.-Colombia. Ediciones ECOE. Julio 2005. 368. 2ª Edición.
- ESTUPIÑAN G. Rodrigo. Control interno y fraudes. Bogota-Colombia. Ediciones ECOE. 2006. 448. 2ª Edición.
- GRECO O. Diccionario de finanzas. Buenos Aires-Argentina. Valleta Ediciones SRLVALLETTA. Enero 2004. 344. Sin No. Edición.

Internet

- American Institute of Certified Public Accountants Inc. (AICPA)
“Declaración de Normas de Auditoria No. 99, emitida por el Consejo de Normas de Auditoria, consideración del fraude en una auditoria de estados financieros”
Octubre de 2002.
<https://www.deloitte.com.co/mercadeo/2008/Recursos%20Deloitte/SAS%2099.pdf>
- Normas Internacionales de Auditoria (NIASS)
“NIA. No. 240, 315, 330”
<http://www.igcpa.org.gt/docs/licrodriguezrias.pps>
- Price Waterhouse Coopers,
“Delitos económicos 2007: gente, cultura y controles, 4ª encuesta bienal global sobre delitos económicos”
México.
http://www.pwc.com/images/mx/spa/about/press-rm/suplemento_2.pdf
- United States Inter American Community Affairs,
“Nueva ley frente a los fraudes contables (Ley SARBANES -OXLEY)”,
Julio 30 del 2002.
<http://www.interamericanusa.com/articulos/Leyes/Ley-Sar-Oxley.htm>

ANEXOS

PAPEL DE TRABAJO No. PT1	
"ZZZ Best Cable C. Ltda. "	
Primer Semestre 2008	
Ref.	Actividad
PT1.1	a) Conocer los nuevos controles que estableció frente a la experiencia del fraude del pasado. La empresa controla por medio de supervisiones a las sucursales mínimo de una vez cada año y llamadas esporádicas a los clientes para confirmar el buen servicio.
	PT1.2
PT1.3	c) Conocer si evalúa al personal que labora en la empresa, bajo un perfil de honestidad, ética y conducta moral. No se evalúa al personal bajo un perfil de honestidad, ética y conducta moral, más se ha tomado en la mayoría de los casos las recomendaciones de los ex empleados siendo ciudades pequeñas en las que se relacionan y se conocen todos. Por otro lado se exige record policial y referencias personales.
	PT1.4
PT1.5	e) Cuales son las medidas de protección y de seguridad en las áreas relevantes. En la información de la matriz: - El acceso a los computadores esta restringido con una clave de acceso individual que son de conocimiento del Ingeniero de sistemas responsable de dar mantenimiento. - El asistente contable es responsable de un respaldo cada semana de los archivos de Gerencia y área administrativa incluido sistema de facturación. Por otro lado el asistente contable se asegura de respaldar todos los archivos de esta área incluido los sistema de contabilidad. - Por otro lado la información que reposa en archivos físicos están a custodia del manejo del personal del área correspondiente. Seguridad de la matriz y sucursales: - También el acceso a las oficinas en la matriz y sucursal es mediante un código individual secreto reportado a la compañía de seguridad contratada.
PT1.6	f) Revisión de la siguiente documentación. * Roles del personal de la matriz y sucursales * Bonos, incentivos, comisiones del personal del área de ventas. Y periodicidad del pago de estos beneficios. Revisamos los roles para determinar los sueldos y beneficios del personal, así también las horas extras de los mismos, evidenciado que el personal de las sucursales labora tiempo extra sin solicitud de la gerencia y detalle del trabajo realizado. Observamos que cada tres meses reciben bonos o incentivos y/o comisiones el personal de las sucursales y el personal de la matriz semestralmente bonos pequeños en relación al personal de las sucursales.

PAPEL DE TRABAJO No. PT2	
"ZZZ Best Cable C. Ltda. "	
Primer Semestre 2008	
Ref.	Actividad
PT2.1	<p>a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Control de la facturación y dinero recaudado reportado por la sucursal vía e.mail. - Conciliaciones bancarias diarias revisando en el Internet la información bancaria de todos los movimientos con el fin también de verificar los depósitos de las sucursales. - Proyección de los ingresos mensuales en base la número de clientes facturados del mes anterior vs., los depósitos se estima el dinero aproximado por recaudar al mes. - Recepción y envío de valijas a las sucursales y viceversa. - Suministros de materiales de oficina y materiales de Red, realiza las adquisiciones respectivas y proveer de todas las necesidades a la matriz y sucursales previo visto bueno de la gerencia. - Monitoreo y control administrativo y técnico que incluye proyectos y ampliaciones de red. - Control del formulario Cable utilizado. - Ingreso físico de la facturación y hojas de trabajo mensual y sacar los reportes del mismo tanto para la Gerencia y sucursales. Previamente se revisa la secuencia de facturas y hojas de trabajo, cualquier falencia o anomalía tanto del ingreso de la facturación o el control de comprobantes se reporta a la Gerencia y sucursales.
PT2.2	<p>b) Conocer al detalle el monitoreo y control de cada unas de las actividades de las sucursales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se solicita el reporte diario del detalle de grupo de facturas y valor, con esta información confirma en el Internet, la finalidad es de que no arrastre los depósitos. Cualquier anomalía se notifica inmediatamente a la Gerencia. - Con este detalle se controla la secuencia de la emisión de las facturas de venta que son confrontadas con éstas físicamente a la siguiente semana que se recibe la valija. - Posteriormente al ingresar en el sistema de computo se remite a las sucursales los reportes como: Abonados inactivos, suspendidos, retirados, cortados. Con esta información se planifica las tareas de inspección para confirmar si están con servicio. - Con respecto a los gastos se revisan que tenga la debida autorización de gerencia antes de pasar a contabilidad. - Se controla la secuencia de los formularios internos y que estén debidamente llenados en su totalidad como son: Hojas de trabajo, contratos, control de actividades técnicas, control de cable utilizado.
PT 2.3	<p>c) Conocer los formularios que utilizan así como el control de estos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hojas de trabajo en el que detallan las actividades técnicas en general. - Contratos de suscripción del servicio. - Control de actividades técnicas. - Control de cable utilizado. <p>Dichos formularios se proveen desde la matriz remitiendo fotocopias estimando la cantidad promedio que pueden requerir en la utilización de un mes. Sobre estos se controla que no dupliquen ni se salten la numeración.</p> <p>* Referente a Hojas de Trabajo se revisa que consignen toda la información nombres, direcciones, materiales requeridos materiales retirados, observaciones de los técnicos y firmas de responsabilidad.</p> <p>* Con respecto a los contratos de suscripción se controla que cuenten con datos completos y los soportes respectivos como son: copia de la cédula de identidad, RUC, o pasaporte según corresponda el cliente, copia de lo mismo para el garante, copia del pago de luz o teléfono; además que contenga la referencia de la hoja de trabajo, posteriormente se pasa el Gerente para la firma de los tres ejemplares para luego el retorno de las dos copias legalizadas y su entrega al cliente y la otra para que repose en los archivos de las sucursales.</p> <p>El control de las actividades técnicas que es diario es con la finalidad de estimar cuantas tareas realiza al día y el tiempo disponible que nos permitan planificar las tareas de mantenimiento, inspecciones de piratería o proyectos de ampliación de red.</p> <p>El control de cable utilizado, se revisa que consignen todos los datos de entra y salida confrontando con las Hojas de trabajo y egresos de bodega remitidos por la matriz.</p>

PT2.4	<p>d) Conocer las falencias, dificultades, anomalías que ha encontrado en el desarrollo de sus actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tachones, borrones, letra ilegible. - No llenan completamente la información por decir, cuando anotan los nombres solo ponen un nombre o solo un apellido, la dirección acostumbran a poner el barrio y no los nombres de las calles (como son lugares pequeños no observan la dificultad de mantener un record), se olvidan de anotar los técnicos todos los materiales que requiere el cliente existiendo la dificultad para la secretaria el momento de facturar, se olvidan de anotar el total de materiales retirados cuando inactivan el servicio, remiten sin firmas de responsabilidad de los clientes con cualquier excusa.
PT2.5	<p>e) Conocer las medidas preventivas y correctivas si se han tomado de lo antes mencionado.</p> <p>Llamados de atención al personal de las sucursales verbales y en reincidencia memos de Gerencia de Gerencia.</p>
PT2.6	<p>f) Conocer como se planifican los proyectos de ampliaciones de red.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se recibe un reporte sectorizado de la matriz de las inspecciones nuevas. - Luego se procede a confirmar físicamente las direcciones. - Se elabora un diagrama de red a ampliar con un detalle de los materiales requeridos. - Se recepta una solicitud que incluya todos los posibles clientes que requieran el servicio con su firma de responsabilidad y compromiso. - El asistente de gerencia evalúa la rentabilidad de esta inversión, que es chequeada por la gerencia para su visto bueno. - Antes de la adquisición de los materiales, se pide a los solicitantes el pago anticipado de la inscripción. - Posteriormente se procede a la adquisición de materiales y distribución a las sucursales. - Una vez recibido los materiales se procede a la instalación de la red matriz. - Solo cuando cada cliente se acerca a las oficinas a cancelar el saldo y suscripción del contrato, se procede a la instalación individual de cada acometida.
PT2.7	<p>f) Revisión de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Hojas de trabajo, Contratos de suscripción, Control cable utilizado * Reportes del sistema de facturación. * Facturas de venta <ul style="list-style-type: none"> - Se revisó la secuencia numérica de todos estos formularios. - Se confirmo que estos formularios no tienen una numeración impresa. Inclusive en algunos casos utilizan numeración alfa-numérica y en otros casos la numeración esta sobrescrita -Al realizar un muestreo del primer semestre del 2008 se constató que la información consignada en estos formularios es incompleta en nombres, direcciones, materiales utilizados, retirados y firmas de responsabilidad, también existe tachones, errores, sobrescritos. Siendo en un 40% de Hojas de Trabajo en Contratos de suscripción un 25% y en control de cable utilizado un 20% que incluyen errores en conceptos además. <p>Los reportes que arrojan el sistema de facturación son los siguientes:</p> <p>Contratos activos, inactivos, cortados, por cortar, retirados, Inspecciones nuevas y Todos los Contratos. De esta información observamos que la empresa mantiene en record "Todos los contratos suscritos" por lo que mediante un análisis que acompañamos se puede notar que existe una gran diferencia frente a los "Abonados Activos" que son los cancelan mensualmente a la empresa. Notándose que la empresa deja percibir ingresos en los siguientes ítems detalle de acuerdo a su relevancia: Inspecciones nuevas, retirados, cortados, suspensiones y cambios de domicilio. (Adjunto el análisis en mención)</p> <p>Se realizó también un muestreo de las facturas de venta se pudo confirmar que su emisión es manual y contiene errores, tachones, sobre-escritos, nombres incompletos, cruce de números de contratos y nombres errores de cálculo en: descuentos, impuestos.</p>

PAPEL DE TRABAJO No. PT3	
"ZZZ Best Cable C. Ltda. "	
Primer Semestre 2008	
Ref.	Actividad
PT3.1	<p>a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades.</p> <p>Las funciones y responsabilidades son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro de todas las transacciones contables. - Elaboración de roles de pago. - Reposición y manejo de caja chica de la Matriz, y reposición de caja chica de las sucursales - Reporte de las obligaciones por pagar a proveedores para su respectiva autorización y cancelación emisión de cheques y comprobantes de retención. - Análisis de cuentas contables. - Ingreso de la información al anexo transaccional.
PT3.2	<p>b) Cuales son los procedimientos contables que realizan.</p> <p>Los procedimientos contables que realizan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se revisa que los comprobantes que sustentan costos y gastos cumplan con los reglamentos de facturación los mismos que deben estar autorizados por la gerencia y soportado dicha autorización - Evitar que lleguen a destiempo para que sean ingresados dentro del mes en donde se efectuó el gasto. - Revisar que no haya duplicidad de gastos. - Cruzar información de las actividades del área técnica en lo referente con los gastos de transporte efectuados, revisando y confrontando la información consignada al reverso este comprobante de gasto.
PT3.3	<p>c) Cuales son los errores, falencias de mayor frecuencia en esta área de trabajo.</p> <p>Son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remiten los soportes de gastos en forma tardía. - Los soportes no tienen la explicación al reverso o es incompleta. - Los soportes a los gastos llegan con errores en los datos consignados tales como: Razón social, RUC conceptos erróneos, y también en algunos casos caducados.
PT3.4	<p>d) Conocer cuales han sido las medidas y las soluciones frente a lo antes mencionado.</p> <p>Son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llamados de atención verbal por parte del asistente e inclusive del Contador en reincidencias.
PT3.5	<p>e) Conocer la oportunidad de preparación de conciliaciones contables y presentación de estados financieros</p> <p>Se presentan cada dos meses debido a que no siempre remiten la información requerida para el cierre balances.</p>

PAPEL DE TRABAJO No. PT4	
"ZZZ Best Cable C. Ltda. "	
Primer Semestre 2008	
Ref.	Actividad
PT4.1	<p>a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades</p> <p>Las funciones y responsabilidades son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo y control del nivel de la señal del Head End y Red Matriz. - Atención a los clientes en el trabajo técnico: por suspensiones, reclamos, nuevos contratos, cambios de domicilio. Mediante las Hojas de trabajo luego concluido el trabajo se entrega a la secretaria de la sucursal. - Mantenimiento del cabezal: Antenas, LNB y todo el sistema de la RED. - Supervisión de la Red de la sucursal 1 cuando la Gerencia lo requiera en particular atendiendo a problemas y daños de la red - Reporte a la matriz de trabajos de mantenimiento y daños de RED. - Se llena el formulario del control del cable utilizado el mismo que se reporta a la matriz cada mes. - Inventario de los materiales de Red en bodega y Laboratorio mensualmente.
PT4.2	<p>b) Conocer los problemas que se han presentado dentro de sus actividades</p> <p>Los problemas que se han presentado dentro de sus actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Daños que no pueden solucionarse o son demorados por no detectar el problema de inmediato. - El medio de movilización es en bicicleta y retrasa los trabajos. - El clima en invierno resulta más dificultoso las tareas: sea por lluvias intensas o calores intensos. - No se cuenta con un stock permanente de reposición de materiales que permitan suplir de inmediato las pérdidas de señal cuando es el caso. - No se satisface en la programación deportiva que solicitan los clientes por ello han manifestado un - descontento el mismo que ha sido transmitido a la Matriz. - No existe la comprensión de los clientes cuando se realizan los cortes. - Acumulación de trabajo en época de cortes y reconexiones. - Problemas de energía en la localidad que afectan a la sensibilidad de los equipos electrónicos y se desprograma con frecuencia - Falta de capacitación que fue más evidente en el incendio del año pasado, cuando se tuvo que montar todo el sistema de HEAD END. - La piratería del servicio a pesar de dejar con candados de seguridad, la gente pincha el cable causando perdida en el nivel de la señal.
PT4.3	<p>c) Cuales son los formularios que maneja en su actividad y el control de los mismos</p> <p>Los formularios que maneja son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hojas de trabajo que son previamente llenado por la secretaria, para luego identificar en un mapa de red de clientes las direcciones de tal forma que permita sectorizar para facilitar la movilización y no perder tiempo. Una vez concluido el trabajo y asentado en estos documentos se entrega a la secretaria - El control de cable utilizado anotamos la entrada y salida tanto de las hojas de trabajo correspondiente a utilización de materiales por los diferentes servicios: nuevos contratos, cambios domicilio, reconexiones retirados del cable por, por daños de red, trabajos de mantenimiento, como también del egreso de bodega que se recibe de la matriz, remitiendo una copia de este registro a la matriz
PT4.4	<p>d) Con que frecuencia reportan reclamos por el servicio de televisión por cable.</p> <p>Se da generalmente en daños de red debido a las variaciones de energía que afectan a las fuentes de poder, amplificadores. También por la salubridad y humedad que hace que se den con frecuencia señales con lluvia que dañan los taps, cables y splitters pero son atendidos oportunamente.</p>

PT4.5	<p>e) Existe confiabilidad en el sistema de cable que tiene actualmente la empresa para evitar el robo de la señal</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema que opera no es codificado todo el trabajo es manual - Todos los trabajos de cortes y reconexiones se lo realizan en forma manual. - A pesar de dejar con candados de seguridad los taps. Siempre existe gente que hace daño pinchando el cable para robar la señal, y también para reconectarse el servicio. De hecho ya hemos tenido experiencias de este tipo incluso que han afectado al sistema de cable, circuitando y quemando los equipos fuente de poder, amplificadores; dejando sin señal algunos sectores. - Por tanto no da seguridad este sistema por todos los problemas mencionados.
PT4.6	<p>g) Mantiene un stock de materiales para cubrir las necesidades, mantenimiento y daños en la red.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mantiene un stock mínimo de conectores, splitters domésticos, cable de acometida RG-59 y RG-6 - Y en lo relacionado con equipos electrónico solo 1 receptor para monitoreo y pruebas de señal, y modulador variable, un combinador, una fuente poder, 2 amplificadores. - Por tanto para los trabajos de mantenimiento se realiza el pedido a la matriz.
PT4.7	<p>h) Revisión de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Control de actividades técnicas con el fin de verificar el arrastre de estas actividades y la frecuencia de las mismas. * Revisar las Hojas de Trabajo y analizar los servicios que demanda mayor trabajo en esta área. <p>Se observa que en este formulario existe un promedio de 8 formularios diarios, y el arrastre de actividades se da más en los días que se cumplen las actividades de cortes y reconexiones. Sabiendo que este cumple también tareas de mensajería como depósitos y otros, se puede notar que existen horas ociosas que debería ser mejor aprovechada y controlada.</p> <p>Revisando el control de hojas de trabajo se puede evidenciar que el 40% corresponden a reclamos siendo un porcentaje alto, debiendo analizarle mejor los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo que optimice el trabajo de esta área, siendo la fuente de ingresos.</p>

PAPEL DE TRABAJO No. PT5	
"ZZZ Best Cable C. Ltda. "	
Primer Semestre 2008	
Ref.	Actividad
PT5.1	<p>a) Conocer al detalle cada una de las funciones y responsabilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención a clientes en: suscripción de nuevos contratos, reclamos, suspensiones, cambios de domicilio y demás servicios. - Emisión de las facturas y cobro de todos los servicios que brinda la empresa. - Cuadre y cierre de caja diario y el reporte a la matriz del dinero y facturas recaudadas en el día. - Ingreso de facturas en un cuadro manual en Excel. - Control de cobranza y reporte a la matriz de los abonados a cortar previa la autorización de la gerencia - Coordinación de las actividades técnicas. - Envío y recepción de valijas a la Matriz y viceversa.
PT5.2	<p>b) Conocer el mecanismo de atención a los clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cuando son posibles clientes</i> Se llena la Hoja de trabajo en la cual se asienta la información completa de nombres dirección y teléfono. Se coordina la visita del técnico fijando la fecha, realizado este trabajo esto es la inspección. Luego se procede a la suscripción y firma del contrato y recepción de la documentación respectiva. Emisión de la factura de venta y, Para concluir el técnico con la instalación física del servicio. - <i>Cuando no se puede dar el servicio a posibles clientes.</i> Anota el técnico el motivo y se archiva la hoja de trabajo. - <i>Para los clientes existentes</i> Que requieren servicios como: suspensiones, cambios de domicilio, cortes, retiros. Se anota en las Hojas de trabajo para luego entregar al técnico que realice las actividades pertinentes. Y luego facturar y cobrar según lo asentado. Para luego concluir con el trabajo técnico correspondiente.
PT5.3	<p>c) Conocer los formularios que se utilizan en esta área.</p> <p>Los formularios que se utilizan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facturas de venta - Contratos de suscripción. - Hojas de trabajo - Control de actividades técnicas.
PT5.4	<p>d) Conocer el mecanismo de facturación de clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se lleva un control manual en Excel del total de clientes, en el cual se anota el valor de la mensualidad pagada y número de factura de cada uno. - También se registran las Hojas de trabajo que afectan al cambio de servicio como son: suspensiones, cortes, cambios de domicilio que inactivan el servicio. - Es decir antes de emitir la factura por concepto de mensualidades se revisa este control previo la emisión de la factura manualmente. - Al 10 de cada mes se procede a sacar a limpio todos los abonados que deben por concepto de mensualidades y previa la autorización de la gerencia se entrega al técnico para que realice el corte.

PT5.5	<p>e) Conocer los problemas, dificultades y anomalías en su área de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Al contar con un sistema de facturación manual se vuelve lento el trabajo ocasionando molestias en los clientes por la espera en la entrega y cobro de la factura. - Los técnicos se olvidan de registrar el total de materiales requeridos, por lo que luego de la instalación asientan los técnicos los materiales que ha utilizado; debiendo volver a facturar dichos ítems y en ciertas ocasiones esta informalidad causa molestias en los clientes. - Los técnicos se equivocan a realizar los cortes cuando se trata de homónimos - Molestias de los clientes por cuanto justo el momento de la cancelación, mientras tanto ya han procedido al corte el técnico. - Los clientes se quejan por la pérdida o cambio de programación libre de algunas señales y que algunos de estos se habían convertido en favoritos.
PT5.6	<p>f) Conocer como se coordinan y controlan las actividades que realizan los técnicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una bandeja de entrada y salida en la cual se coloca los trabajos por realizar en el día. - Y los técnicos se encargan de sectorizar en el mapa. - Antes de realizar estos trabajos tienen la obligación de primero realizar el depósito de la recaudación. - Las actividades que no han cumplido en la mañana, se acumula para la tarde incluyendo las que se han presentado en el transcurso del día. - Cuando se han concluido el trabajo técnico deben dejar en la bandeja de trabajo terminado.
PT5.7	<p>g) Revisión de la siguiente documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> * Revisión de los cierres de caja vs. el sistema de facturación. * Por un muestreo analizar los contratos de suscripción del servicio de televisión por cable identificando los errores, omisiones de mayor frecuencia. * Por un muestreo verificar las facturas de venta físicas ingresadas al control manual de clientes. <ul style="list-style-type: none"> - Revisando los arqueos de caja no se evidencian descuadres. - Al analizar los contratos de suscripción se puede notar que existen tachones, sobre-escritos y omisiones en la información en direcciones, materiales utilizados. - No se pudo identificar errores al chequear las facturas de venta al ingreso manual de clientes.

" ZZZ Best Cable C. Ltda. "

Análisis de CONTRATOS según el ESTADO

Año: 2008

Sucursal: Punto Operación No. 1

Número de contratos

Estado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
A Activos	828	818	831	840	831	840	841
Anulados	24	24	24	27	24	27	26
B Cortados	99	105	100	103	100	103	102
Inactivos (Cambios Domicilio)	34	34	35	34	35	34	35
No Realizados (Inspecciones Nuevas)	195	204	216	217	216	217	216
Retirados (instalaciones)	153	153	149	150	149	150	149
Suspendidos	54	61	60	58	60	58	57
Todos	1387	1399	1415	1429	1415	1429	1426
Todos con formula	1387	1399	1415	1429	1415	1429	1426
Diferencia	0						
	14,01%	14,13%	14,29%	14,43%	14,29%	14,43%	14,40%

Anexos a Estado	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Por cortar el servicio	240	218	223	230	223	230	227
Por retirar cable	70	75	77	82	77	82	85
C Gratuitos	3	3	3	3	3	3	3

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
* Todos los contratos	1387	1399	1415	1429	1415	1429	1426
La empresa deja de percibir por:							
* Inspecciones nuevas	195	204	216	217	216	217	216
* Retirados	153	153	149	150	149	150	149
* Cortados	99	105	100	103	100	103	102
* Suspendidos	54	61	60	58	60	58	57
* Inactivos (cambios domicilio)	34	34	35	34	35	34	35
* Anulados	24	24	24	27	24	27	26
La empresa percibe ingresos solo por:							
* Abonados Activos	828	818	831	840	831	840	841



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR

**EVALUACION DE RIESGOS DE FRAUDE EN UNA EMPRESA DE TELEVISION
POR CABLE Y RECOMENDACIONES PARA MEJORAR SU ESTRUCTURA DE
CONTROL INTERNO**

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
CONTADOR PUBLICO AUDITOR**

**AUTORES: BERTHA LOVATO SUBIA
HENRY PERALTA ZUÑIGA**

DIRECTOR: ING. FABIAN DELGADO LOOR

CUENCA, ECUADOR

2009

DEDICATORIA I:

Este logro se lo dedico a Dios Todopoderoso, quien me ha dado la oportunidad de estudiar y ha permitido llegar a su culminación después de 10 años de haber egresado de la Facultad.

Con mucho amor a mí querida esposa Bertha, ya que su iniciativa, ganas, empeño, comprensión, ayuda, paciencia, dedicación, perseverancia, han sido un valuarte para que este se lleve adelante.

A nuestros queridos encargos de parte de Dios Daniela, Carolina y Fernanda, quienes con su inocencia, ternura, amor y comprensión me acompañaron día a día, en la elaboración de esta monografía haciendo así alegres éstos.

A mis padres quienes con su amor, comprensión y grande sacrificio me brindaron su ayuda incondicional en todo momento, reciban esto como un agradecimiento a todo el esfuerzo que han hecho por mí. Que Dios les pague.

A mis hermanas de sangre Mery y Patricia, hermanos de comunidad, sobrinos políticos, suegros, cuñados(as), Marco-Martha y familia gracias por estar siempre a mi lado, y pendientes de mí, para darme su apoyo en cualquier momento de mi vida.

Henry Peralta Z.

DEDICATORIA II:

Lo dedico al Señor MI DIOS, quien ha sido mi refugio y pilar en mi vida para así ahora llegar a culminar este trabajo.

Además se lo dedico a mi esposo quien ha estado junto a mí apoyándome con su comprensión y tolerancia en los momentos difíciles. De igual forma a mis padres y hermanos quienes con su amor, comprensión y grande sacrificio me brindaron su ayuda en todo momento, reciban esto como un agradecimiento a todo el esfuerzo que han hecho por mí. Que Dios les bendiga siempre.

A mis hijas Daniela, Carolina y Fernanda, quienes con su inocencia, ternura y amor me acompañaron día a día, y han sido mi motivación en la elaboración de esta monografía haciendo así alegres mis días.

A mi comunidad quienes han estado presente siempre con sus oraciones y apoyo moral de una manera especial a Marco y Martita.

Bertha Lovato S.

AGRADECIMIENTOS:

Por este medio queremos manifestar nuestro agradecimiento al dador de la vida, al que nos ama incondicionalmente y siempre esta presto a oírnos, a ser nuestro soporte e inspiración.

Expresamos también nuestro sincero agradecimiento a la Universidad del Azuay a sus directivos y profesores, quiénes nos acogieron en el transcurso de nuestros estudios superiores dejándonos profundos y valiosos conocimientos y sobretodo colaboraron en nuestra formación humana y profesional.

Y un agradecimiento especial al Ing. Fabián Delgado Loor quien ha sido nuestro Director y nuestro pilar fundamental en el desarrollo de este trabajo, y al propietario y directivos de la empresa evaluada, quienes nos facilitaron de manera desinteresada la información requerida para la realización de esta monografía.

Henry Peralta Z.

Bertha Lovato S.

INDICE DE CONTENIDOS:

Dedicatoria I.....	ii
Dedicatoria II.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de contenidos.....	v-vi
Índice de ilustraciones y cuadros.....	vii
Índice de anexos.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	1
Responsabilidad.....	2
CAPITULO 1: DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDAD DE LA EMPRESA.....	3
1.1 Que es “ZZZ Best Cable C. Ltda.”.....	3
1.1.1 Actividad.....	3-4
1.1.2 Estrategias de ventas.....	4
1.1.3 Producto.....	4-5
1.1.4 Estructura administrativa de la empresa.....	5,7-8
1.1.5 Principales procedimientos.....	8
1.1.5.1 En los puntos de operación-área administrativa.....	8-9
1.1.5.2 En los puntos de operación-área técnica.....	9-10
1.1.5.3 En la matriz-área administrativa.....	10-12
1.1.5.4 En la matriz-área contable.....	12
1.1.6 Misión.....	12
1.1.7 Visión.....	12
1.1.8 Objetivos.....	13
CAPITULO 2: EVOLUCIÓN Y ENTORNO DE LA EMPRESA.....	14
I. Evolución y entorno.....	14-15
2.1 Experiencias fraudulentas pasadas.....	17-18
2.2 Descripción y características del fraude.....	18-20
2.3 Obtención de la información necesaria para identificar el fraude.....	21-23

CAPÍTULO 3: ANÁLISIS DE LOS RIESGOS DE LA EMPRESA.....	24
I Plan de evaluación.....	24-31
II Estudio de los controles internos existentes.....	32-46
III Identificación de las áreas de mayor riesgo.....	46-58
3.1 Identificación de los riesgos de fraude.....	48-54
3.2 Valoración de riesgos de fraude en función de la probabilidad de ocurrencia y su impacto relacionado.....	55
3.3 Establecimiento de controles que mitiguen el riesgo de fraude.....	57-58
 CAPITULO NO. 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
4.1 Conclusiones.....	56-60
4.2 Recomendaciones.....	60-61
 BIBLIOGRAFÍA.....	62

INDICE DE ILUSTRACIONES Y CUADROS:

Tabla 1:	
Composicion del capital suscrito y pagado/Junta general de socios.....	6
Tabla 2:	
FODA de la empresa	16
Tabla 3:	
Análisis de las condiciones del fraude basado en la experiencia fraudulenta del pasado.....	21
Tabla 4:	
Identificación de áreas de mayor riesgo.....	46
Tabla 5:	
Identificación de riesgos de fraude	54
Tabla 6:	
Riesgos de fraude.....	55
Grafico 1:	
Organigrama estructural de la empresa	6
Grafico 2:	
Triangulo del Fraude.....	20
Grafico 3:	
Matriz de riesgo.....	56
Grafico 4:	
Impacto y probabilidad de riesgo de fraude.....	56

INDICE DE ANEXOS:

Anexos	63
Papeles de Trabajo	
No. PT1.....	64
No. PT2.....	65-66
No. PT3.....	67
No. PT4.....	68-69
No. PT5.....	70-71
Otros	
Análisis de contratos según el estado.....	72

RESUMEN:

ZZZ Best Cable Cía. Ltda., esta conformada por cuatro socios, dedicada a la prestación de servicios de televisión por cable.

Para identificar los posibles riesgos de fraude actuales nos guiamos en los procedimientos y lineamientos de la NIA 240, previo al entendimiento de la entidad y su entorno, así también la evaluación del control interno basados en los procedimientos y lineamientos de la NIA 315; para de allí poder valorizar estos riesgos de fraude en función de su probabilidad de ocurrencia así como de impacto.

Concluido con la evaluación de los riesgos de Fraude en esta empresa y sugerido las recomendaciones para mejorar su estructura de control interno, podemos decir que esta sujeta a sufrir un nuevo acontecimiento de fraude por lo que debería retomar el manejo de formularios preimpresos, para evitar la desviación de clientes potenciales existentes.

ABSTRACT:

ZZZ Best Cable Limited Company is made up of four partners dedicated to offering cable TV services.

To identify the current possible risks of fraud we followed the procedures and guidelines of NIA 240, prior to the understanding of the company and its environment, as well as the internal control evaluation based on the procedures and guidelines of NIA 315; This allowed the evaluation of these risks of fraud in relation to their probability of occurrence and impact.

An evaluation of the risks of fraud in this company and recommendations for improving the internal control structure concludes this project. The company may suffer from fraud; due to this it should resume the use of preprinted forms to avoid deviation of existing potential clients.