

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR

MsC. Ing. Roger Palacio Cardoso
roger@dmslajas.cfg.sld.cu

RESUMEN:

El Control Interno, reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. Hoy en día, los dirigentes y ejecutivos hacen fuertes exigencias y promueven las tareas a llevar a cabo para mejorar el control de las empresas, el cual se implanta para mantener la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad, en el éxito de su misión, y minimizar los obstáculos que aparezcan. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes.

Palabras Claves: Procedimientos, cuentas por cobrar, control interno, actividades contables, financieras y administrativas.

Técnicas y Métodos Utilizados.

Para la elaboración del procedimiento de un Manual de cuentas por cobrar, se utilizaran como métodos:

- El análisis de documentos.
- Análisis y síntesis.
- Método histórico lógico.

Introducción:

Dentro del conjunto de actividades que son necesarias conocer y dominar de la dirección de una empresa, ocupa un lugar importante el Control Interno, el cual reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. Hoy en día, los dirigentes y ejecutivos hacen fuertes exigencias y promueven las tareas a llevar a cabo para mejorar el control de las empresas, el cual se implanta para mantener la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad, en el éxito de su misión, y minimizar los obstáculos que aparezcan. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes.

Hipótesis: Diseño de un Manual de procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar, logrará un adecuado control de estos recursos de la entidad.

Objetivo General: Diseñar un Manual de procedimientos para el control de las Cuentas por Cobrar, enmarcado en la descripción de tareas, requerimientos y los responsables de su ejecución.

Objetivos Específicos:

- 1- Realizar búsqueda bibliográfica actualizada referente al tema.
- 2- Diseñar el Manual de Procedimientos.
- 3- Validar el Manual de Procedimientos.

Control interno:

El control interno surge de la necesidad de disponer de información cada vez más confiable, como condición indispensable para llevar a cabo un control eficaz. Es por ello que los directivos le han dado cada vez más importancia al empleo de información financiera y no financiera para controlar las actividades de las entidades bajo su dirección. La implantación del sistema de control interno tiene como principal finalidad la protección de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales o no, en el procesamiento de las transacciones y manejo de los activos correspondientes.

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

El sistema de Control Interno ha pasado por diferentes etapas en el cursar de los años, el mismo se enfoca en tres momentos:

- Mecanismos o prácticas para prevenir actividades no autorizadas.
- Lograr que las cosas se hagan.

- Esfuerzo que se realiza para lograr que se alcancen los objetivos de la entidad.

Su evolución se ha visto marcada por la influencia de diferentes factores como son la competitividad y apertura de mercados, los cambios tecnológicos, mayores exigencias de control, nuevas formas de fraudes, la necesidad de rendir cuentas y tener información confiable, y las nuevas leyes.

Al pasar de los años se han planteado por disímiles autores, escritores y economistas, diversas definiciones y conceptos de Control Interno, a las cuales a continuación se hace referencia:

El Control Interno comprende el plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad para proteger sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. (González, Maria, 2007)

El control interno como herramienta fundamental de la empresa: es un proceso y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos. (Chacón Paredes, Wladimir, 2008)

El Control Interno es la evaluación de métodos y procesos que se interrelacionan en una unidad para la protección de sus activos, la obtención de información y veraz oportuna, la medición de la eficacia en las operaciones y la observación de políticas dictadas así como el cumplimiento de objetivos y metas establecidas. (Naranjo, Alice, 2008)

En el documento Control Interno-Nuevo Concepto se define como: “el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes grupos de interés que debe atender.(Chacón, Paredes, Wladimir, 2007)

Holmes, lo define como: Una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. (Holmes, Altur W., 2000)

Cook en el libro de Auditoria, expresa: el Control Interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados. (Cook & Winkle, 2006)

María González, lo define como: la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración entre otras son regidas por el Control Interno. (González, Maria, 2007)

William L. Chapman, lo define como: el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa. (Chapman, William, 1965)

Gladys Bejerano Portela, vicepresidenta del Consejo de Estado y Contralora General de la República, en el XI Taller Nacional de Auditoría, Control y Supervisión celebrado el 29 de Diciembre en el Memorial José Martí en la Habana, Cuba, refiere que “el Control Interno es el modo de organizar y dirigir cada entidad, no solo en sus aspectos contables y financieros, sino integralmente, y no compite con otros procedimientos, sino los armoniza para hacer avanzar la actividad de que se trate. (Bejerano, Portela, Gladys, 2010)

¿Qué se puede lograr con el control interno?

- Consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento.
- Pueda prevenir pérdidas de recursos.
- Obtenga información contable confiable.
- Refuerce la confianza en que la entidad cumpla las leyes y normas aplicables.

Resumen: ayuda a que una entidad cumpla con su objetivo evitando o midiendo las dificultades con que se puede encontrar en ese camino.

¿Qué no se puede lograr con el control interno?

- El éxito de la entidad, sólo asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o, como mínimo, la supervivencia de la entidad.
- Asegurar la fiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable.

El marco integrado de control consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

Definición de Procedimiento:

Manera específica de realizar una actividad, que debe estar contenida en documentos aprobados, la cual incluye el objeto y el alcance de una actividad, qué debe hacerse y quién debe hacerlo, cuándo, dónde y cómo debe hacerse, qué materiales y equipos y documentos deben utilizarse y cómo deben controlarse y registrarse.

Definiciones de Manual de Procedimientos:

El Manual de Procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

- Documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.
- Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente.
- El Manual de Procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del qué se debe registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan.
- El Manual de Procedimientos, determina cómo, cuándo y por qué, aplicar determinada cuenta contable en una transacción de la organización. Este manual es una descripción detallada de la naturaleza de cada cuenta existente en la nomenclatura de cuentas.

Tiene como objetivo reunir en un solo cuerpo y de forma organizada los reglamentos, instrucciones y procedimientos que norman las distintas actividades que desarrolla una organización, permitiendo, la ubicación rápida y el control de estas disposiciones y sobre todo la necesaria uniformidad en la ejecución de las funciones asignadas a las distintas áreas organizativas que la integran.

La finalidad de los manuales es que permiten plasmar la información clara, sencilla y concreta. A través de esta herramienta se orienta y facilita el acceso de información a los miembros de la organización, mediante cursos de acción cumpliendo estrictamente los pasos para alcanzar las metas y objetivos obteniendo buenos resultados para la misma.

En todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de Control Interno, tiene que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas

las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.

Objetivos de los manuales:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento.
- Precisar funciones, actividades y responsabilidades para un área específica por función específica.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación al organismo.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.

Importancia de los Manuales de Procedimientos:

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, mas que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo. El manual de procedimientos establece los criterios y tareas que deben observarse en la elaboración de su contabilidad, con el fin de evitar fraudes en la información contable. Y que esta a su vez resulte adecuada y segura.

Ventajas, beneficios y limitaciones de no utilizar el Manual de Procedimientos:

Principales ventajas, del Manual de Procedimientos:

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos estos que por otro lado sería difícil reunir.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento.
- Perfeccionan la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a que áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión.
- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.

- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que figuran un sistema.
- Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir. (Gómez F, 1993)

Beneficios de los manuales:

- - Presenta flujo de información administrativa.
- - Establece una guía de trabajo a ejecutar.
- - Precisa la coordinación de actividades.
- - Proporciona uniformidad en la interpretación y aplicación de normas.
- - Facilita la revisión constante y mejoramiento de las normas, procedimientos y controles.
- -Simplifica el trabajo como análisis de tiempo

Estructura de un Manual de Procedimientos:

La estructura tradicional que conforma un Manual de Procedimientos es la siguiente:

1. Portada principal. Hoja de identificación del documento; deberá conformarse por datos que son característicos del manual y que permiten situar de forma genérica el documento, entre ellos están los siguientes: nombre de los organismos o unidades administrativas correspondientes, nombre de la unidad administrativa responsable de su expedición, nombre completo del manual y la fecha de autorización.
2. Hoja de identificación de firma o rúbrica. Forma que contiene el nombre, puesto y firmas de las personas responsables de validar la información contenida en cada hoja
- 3.- Índice. Relación ordenada y numerada de los capítulos que conforman el Manual. El índice deberá: proporcionar detalles, dar referencia adecuada y usar grupos de contenido.
- 4.- Introducción. Explica al usuario del Manual los motivos y propósitos de éste, su ámbito de aplicación, el contenido que lo integra, así como las áreas responsables de su elaboración.
- 5.- Contenido. Este apartado es el que contempla todo lo concerniente a los procedimientos a desarrollar; o sea la sucesión cronológica de actividades interrelacionadas, y orientadas hacia un fin determinado.

BIBLIOGRAFÍA:

Cook & Winkle, 2006. *Auditoría*, La Habana: Editorial Félix Varela.

Chacón Paredes, Wladimir, 2008. El Control Interno como herramienta fundamental contable y controladora de las organizaciones. Available at: <http://www.gestiopolis.com/>.

Gómez F. (1993) Diseño de un manual de procedimientos administrativo tomado de :
<http://www.monografias.com/historia/index.shtml>

González, Maria, 2007. El Control Interno. Available at: <http://www.gestiopolis.com/>

Holmes, Altur W., 2000. *Auditoria Principios y Procedimientos*, México: Editorial Hispano Americana.