



**ANÁLISIS DEL PROCESO DEL CONTROL INTERNO  
DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN EN LATIN  
EXPRESS FINANCIAL SERVICES ARGENTINA.**

ALUMNO: COLOMBO DAMIÁN

LEGAJO: 8868

FECHA: DICIEMBRE 2022

PROFESORES: Esp. DAVID AGUIRRE

Lic. LAURA ALONSO

MATERIA: INFORME FINAL

## INDICE

AGRADECIMIENTOS .....	4
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD .....	4
RESUMEN EJECUTIVO .....	5
CONSIDERACIONES GENERALES .....	6
CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO .....	6
DEMANDA.....	7
ALCANCE: LÍMITES DEL TRABAJO.....	7
OBJETIVOS DEL PRESENTE INFORME .....	8
METODOLOGÍA UTILIZADA.....	8
CONSULTOR CV.....	8
DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	9
ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	10
DESCRIPCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ESTUDIO .....	10
RELEVAMIENTO .....	11
Resultado de la Encuesta.....	19
DIAGNÓSTICO .....	20
Resultado de la Encuesta.....	28
CONCLUSIONES .....	28
PROPUESTAS.....	30
PLAN DE ACCIÓN .....	31
VIABILIDAD DE LA PROPUESTA .....	38
RECOMENDACIONES .....	39
BIBLIOGRAFÍA .....	40
ANEXO I .....	41
MARCO TEORICO.....	41
ANEXO II .....	54
Organigrama Informal .....	54

<b>ANEXO III .....</b>	<b>55</b>
<b>Entrevista 1 .....</b>	<b>55</b>
<b>Entrevista 2 .....</b>	<b>58</b>
<b>Entrevista 3 .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO IV .....</b>	<b>64</b>
<b>Encuesta a Clientes .....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO V .....</b>	<b>66</b>
<b>Resultado de la Encuesta.....</b>	<b>66</b>

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi esposa Andrea, compañera incondicional que nunca me dejó bajar los brazos.

A mis hijos, Valentino y Martina que con solo verlos me motivan a progresar día a día.

A mis padres, los cuales se esforzaron siempre para que la educación sea parte de mi vida.

A los amigos de la facultad que me han ayudado en los momentos necesarios.

A los profesores de la facultad, que a lo largo de la carrera fueron parte de este camino y forman parte del desarrollo educacional de la sociedad.

A mi tutora Laura Alonso, guía fundamental que sin su ayuda este trabajo hubiera sido imposible de realizar.

## **DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Declaro ser el único responsable por la investigación y análisis en esta tesina. A excepción de cuando otras publicaciones han sido explícitamente referenciadas, este trabajo es absolutamente original y de mi exclusiva autoría. El mismo no ha sido previamente presentado en ninguna otra institución educativa, organización o medio público y/o privado ni lo será sin hacer expresa mención a la circunstancia que lo ha convocado.

**Denominación del proyecto:** ANÁLISIS DEL PROCESO DEL CONTROL INTERNO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTACIÓN EN LATIN EXPRESS FINANCIAL SERVICES ARGENTINA.

**Autor:** Damián Colombo

**Apellido y Nombre:** Damián Colombo

**Número de Registro:** 8868

**Lugar y Fecha:** Caba, 2022

**Firma:**



## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de consultoría se lleva a cabo en la empresa Latin Express Financial Services Argentina S.A. la cual hace más de 20 años que se dedica al envío de dinero desde Argentina a distintas partes del mundo y a la recepción de fondos provenientes de distintas partes del mundo para ser cobrados en Argentina.

Latín Express posee su casa central en la Avenida Córdoba 947 (CABA) y cuenta con una sucursal propia en la localidad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

A su vez cuenta con más de 100 agencias que trabajan a nombre de Latin Express y con una amplia gama de corresponsales en el exterior.

Gracias al esfuerzo y a la dedicación de su Presidente y fundador Edinson Escobar, junto con el directorio que es parte de la compañía desde el primer momento, desde hace más de dos décadas, Latin Express acrecienta su posicionamiento dentro de las empresas que se dedican al envío y recepción de fondos, compitiendo en Latinoamérica con empresas de renombre como Western Union o Giros More.

Dicha consultoría fue solicitada por el Señor Edinson Escobar, Presidente de la compañía que reside en los Estados Unidos de América, con el objetivo de realizar un análisis del control de los equipos de computación propiedad de Latin Express entregados a terceros.

Para cumplir con lo solicitado hemos realizado entrevistas a los responsables de los sectores de Ventas, Sistemas y Contabilidad, agregando además encuestas a las agencias tercerizadas poseedoras de equipos de computación en comodato.

El diagnóstico efectuado, producto del relevamiento realizado en Latin Express nos ha llevado a cuestionar y analizar los procedimientos de trabajo utilizados en las distintas áreas involucradas que afectan el control interno de la empresa.

Es fundamental dejar en claro que un procedimiento de trabajo correcto y eficiente es una herramienta fundamental para optimizar el control interno de la compañía en beneficio de la protección de los activos.

Con el fin de brindar las soluciones necesarias, sugerimos un plan de acción vinculado a las mejoras de los procedimientos, responsabilidades y supervisión que en conjunto fortalecerán el sistema de control interno de la compañía sobre sus equipos de computación.

Dichas propuestas llevadas a cabo jugarán un papel esencial para continuar en la senda de crecimiento de la compañía. Mejorarán el sistema de control interno de la compañía en beneficio del cuidado de los activos en el menor tiempo posible, optimizando los procesos, ahorrando pérdidas de tiempo innecesarias en el personal y mejorando la comunicación entre las áreas involucradas.

**CONSIDERACIONES GENERALES**

**CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO**

La empresa Latin Express Financial Services, por medio de su presidente, Edinson Escobar, solicita llevar a cabo una consultoría con el fin de analizar los procesos de control que está llevando a cabo la compañía sobre los equipos de computación de la empresa entregados a terceros en comodato.

Esta consultoría tiene como objetivo dejar asentadas las herramientas necesarias para llevar a cabo los procedimientos de manera precisa y eficiente, fortaleciendo el sistema de control interno de la compañía con la finalidad de proteger a los activos de la empresa.

El trabajo de consultoría está compuesto por los siguientes puntos a saber:

- Un relevamiento general de los sectores de la organización involucrados que incluyen entrevistas a los responsables de las áreas y encuestas a las agencias poseedoras de bienes en comodato.
- Un diagnóstico de la situación en base a los resultados obtenidos en el punto anterior
- Una propuesta con los puntos relevantes que se deben llevar a cabo para perfeccionar el control interno sobre los equipos de computación de la compañía.
- Un plan de acción para llevar a cabo las propuestas indicadas.

Dicho trabajo de consultoría se inicia en el mes de octubre de 2022 con plazo máximo de entrega en el mes de Diciembre de 2022, con el propósito de implementar los planes de acción y recomendaciones a principios de Enero 2023 con un costo final de \$ 485.000

SERVICIOS PROFESIONALES	\$ 450.000,00
VIATICOS	\$ 15.000,00
GASTOS VARIOS	\$ 20.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 485.000,00</b>

DIAGRAMA DE GANTT																			
ACTIVIDAD	DURACION SEMANAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
		RELEVAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN	3	■	■	■													
ELABORACION DE ENTREVISTAS	3				■	■	■												
ENTREVISTAS	2							■	■										
ANALISIS DE INFORMACION	4									■	■	■	■						
DESARROLLO DE CONSULTORIA	6													■	■	■	■	■	■

## **DEMANDA**

He sido convocado por el señor Edinson Escobar, presidente de la firma Latin Express Financial Services, ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el cual, a través de una comunicación telefónica, me solicita un servicio de consultoría para su empresa, con el fin de realizar un análisis del proceso del control interno en los activos fijos.

El demandante transmite que en su última visita a la Argentina ha detectado que el archivo de bienes de uso de la compañía no contiene información detallada de los bienes de uso en poder de terceros propiedad de Latin Express.

A raíz de dicha situación, el presidente de la firma infiere que no se lleva un adecuado control de los bienes de uso de la compañía, el cual podría estar generando pérdidas de capital ignoradas y una realidad patrimonial irreal en la información financiera de la compañía.

## **ALCANCE: LÍMITES DEL TRABAJO**

El siguiente trabajo de consultoría se llevará a cabo en la casa central de Latin Express Financial Services ubicada en la Av. Córdoba 947 (C.A.B.A.)

Se centrará la atención en los procedimientos realizados en los departamentos de Ventas, Sistemas y Contabilidad.

Para el trabajo en cuestión, no se tendrá en cuenta al departamento de Tesorería como así tampoco al departamento de Legales ya que ambos poseen una escasa participación en el problema a tratar.

## **OBJETIVOS DEL PRESENTE INFORME**

Los objetivos de la presente consultoría son:

- A) Identificar las falencias de control interno existentes en el actual manejo de los equipos de computación de la compañía.
- B) Evaluar la información contable actual de los equipos de computación a fin de detectar inconsistencias.
- C) Analizar los procesos actuales de las áreas implicadas y diseñar un manual de procedimientos con enfoque en el activo fijo para fortalecer el control interno de la compañía.

## **METODOLOGÍA UTILIZADA**

Para la recolección de información necesaria para llevar a cabo la presente consultoría, se realizaron distintas entrevistas, encuestas y una observación presencial del lugar.

Las entrevistas realizadas fueron a las siguientes personas:

Claudio Pacheco: Jefe del sector de ventas y accionista de la empresa.

Néstor Montes: Jefe del sector sistemas.

Paula Flor: Jefa del sector contable.

Las mismas fueron realizadas en forma presencial durante el mes de Noviembre 2022 y los cuestionarios utilizados fueron confeccionados con preguntas semiabiertas.

Por otra parte se realizó una encuesta a las 10 agencias tercerizadas más importantes de la compañía las cuales fueron realizadas en el mes de Noviembre 2022 a través de Google Forms con preguntas cerradas.

Finalmente, para apreciar la elaboración de las tareas cotidianas del personal de la empresa se aplicó el método de observación directa dentro de la casa central de la compañía.

## **CONSULTOR CV**

El consultor que llevará a cabo la auditoría posee el siguiente Curriculum Vitae:

### **DATOS PERSONALES**

Nombre y Apellido: Damián Pablo Colombo

Domicilio: Biarritz 2624. CABA

D.N.I.: 23.767.095

Teléfono: 4566-3291 / 15-4159-7164

E- mail: damiancolombo@gmail.com

## **ESTUDIOS**

Universidad de Flores: Contador Público Nacional.

U.A.D.E: Posgrado de Especialización en Contabilidad Superior y Auditoría

## **PERFIL PROFESIONAL**

Desde el año 2011 a cargo de **DC Consultora Contable e Impositiva**, dedicada a brindar asesoramiento integral y profesional en materia impositiva, contable y laboral.

Algunos de los servicios ofrecidos son:

Organización del área contable de todo tipo de empresa

Análisis de registros contables. Saneamientos de cuentas

Confección de Estados contables, armado de estados comparativos.

Asistencia al sector Administrativo y capacitación normativa actualizada

Evaluación y diseño de control Interno. Investigaciones de casos de fraudes.

Análisis económico y financiero de los estados contables.

Planificación tributaria local en base a la normativa vigente.

Asesoramiento en materia de tributos nacionales, provinciales y municipales.

Asesoría impositiva a profesionales que prestan servicios al exterior.

Constitución de sociedades. Asistencia en la inscripción. Reorganización societaria.

Valoración de empresas. Valoración de bienes y propiedades.

## **ANTECEDENTES LABORALES**

### **Estudio Bustos Murillo y Asociados. 1994 – 2010**

Armado de balances. Presentación de balances en organismos de contralor.

Estados financieros, flujo de fondos para análisis crediticios.

Liquidaciones de impuestos mensuales y anuales para sociedades y personas físicas.

Pericias impositivas, contables y laborales. Atención de requerimientos

Blanqueos impositivos, moratorias y planes de facilidades de pagos.

## **DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

Latín Express Financial Services Argentina S.A. es una empresa dedicada a realizar transacciones de clientes que deseen enviar dinero desde Argentina hacia el exterior (o dentro del territorio nacional) como así también pagar remesas en Argentina a los beneficiarios de clientes ubicados en el exterior.

La empresa fue fundada en el año 2002 por el señor Edinson Escobar bajo el objetivo de poder ser una de las empresas líderes en Argentina dedicada al envío y recepción de fondos y competir en el mercado local con Western Union.

Actualmente cuenta con 20 empleados.

Posee dos sucursales propias: La casa central, ubicada en la zona céntrica de la Ciudad de Buenos Aires y una sucursal en la zona céntrica de la localidad de La Plata del Gran Buenos Aires.

A su vez, cuenta con una extensa red de agentes ubicados en territorio nacional, los cuales son contratados de forma independiente por la empresa para poder actuar por cuenta y orden de Latin Express, como así también corresponsales en el exterior, quienes prestan el servicio de envíos de dinero o pago de remesas familiares a los beneficiarios.

Su facturación anual se incrementa año tras año y su ganancia radica exclusivamente en la comisión cobrada por él envío o recepción de fondos.

### **ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

No se han realizado investigaciones con anterioridad respecto a los activos fijos de la compañía.

### **DESCRIPCIÓN Y DELIMITACIÓN DEL CAMPO DE ESTUDIO**

El presente trabajo de consultoría tiene como objetivos identificar las falencias de control existentes en el actual manejo de los activos fijos de la compañía y evaluar la información contable de bienes de uso a fin de detectar inconsistencias. Para tal fin, delimitaremos el contenido de estudio a los bienes de uso de la compañía.

Centraremos nuestro estudio en la casa central de la compañía, ubicada en la avenida Córdoba 947 (CABA), la cual cuenta con 4 cajas de atención al público en la planta baja y un primer piso donde funcionan las oficinas de todos los sectores de la compañía.

No obstante, resulta necesario y fundamental el análisis de las agencias tercerizadas que poseen bienes de uso propiedad de Latin Express para sus tareas habituales, las cuales se encuentran distribuidas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el conurbano bonaerense, por lo tanto, la delimitación espacial de estudio de la presente consultoría está dada por el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)

## **RELEVAMIENTO**

La empresa Latin Express se dedica a la recepción y al envío de dinero a una gran cantidad de países del mundo y fue creada en el año 2002 bajo el mando del señor Edinson Escobar.

Actualmente posee dos sucursales propias.

Su casa central está ubicada en la Avenida Córdoba 947 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mientras que su segundo local se encuentra en la zona céntrica de la Ciudad de La Plata, Provincia de Buenos Aires

Dentro del país cuenta con más de 100 agencias tercerizadas las cuales facturan por el servicio de envío y recepción de fondos a nombre de Latin Express, mientras que en el exterior cuenta con una amplia gama de corresponsales dedicadas al envío y recepción de fondos que trabajan en conjunto con Latin Express.

Su directorio está compuesto por:

Edinson Escobar: Presidente (posee la mayoría de las acciones).

Claudio Pacheco: Accionista minoritario y dentro de la compañía ejerce el cargo de Jefe de Ventas.

Javier Tenaglia: Accionista minoritario y dentro de la compañía ejerce el cargo de Tesorero.

Soledad Escalante, que dentro de la compañía es la jefa de cumplimiento legal (no posee acciones).

Impositivamente está inscripta en AFIP como Responsable Inscripto.

En forma mensual presenta y liquida IVA e Ingresos Brutos (Convenio Multilateral)

Mientras que anualmente liquida el impuesto a las ganancias y presenta el Informe de precios de transferencias.

Cabe destacar que la empresa no registra deudas impositivas.

La empresa posee una elevada facturación anual y su ganancia radica exclusivamente en la comisión cobrada por el envío y recepción de fondos.

El sistema de gestión utilizado por la compañía es el Softland.

La casa central ubicada en Av. Córdoba 947 (CABA) no es propiedad de Latin Express y la alquila desde sus inicios.



Por medio de la observación directa realizada en casa central, se observa que el lugar de trabajo es un local amplio de dos pisos compuesto de la siguiente manera:

La entrada está compuesta por un frente vidriado cubierto con publicidad de la empresa. Al ingresar, pasando el hall de entrada donde se encuentra una persona de seguridad, se encuentran 4 cajas similares a la de los bancos para atención al público. Al final de las cajas se encuentra una puerta para ingresar a las distintas oficinas que se accede mediante huella digital.

Una vez pasando la puerta, nos encontramos con dos caminos distintos. Un pasillo a la izquierda debajo de una escalera conduce al sector de sistemas con 4 puestos de trabajo con sus respectivas computadoras. Es importante detallar que se visualizan al costado de la oficina, arriba de un mueble de archivo amplio, un cúmulo de CPU y monitores fuera de uso.

Subiendo la escalera nos encontramos con una pequeña oficina donde ejerce su trabajo el tesorero.

A posteriori entramos a una oficina amplia que abarca la mitad del segundo piso, con una amplia ventana al fondo que da a la calle, donde se encuentran los sectores de Ventas, Contabilidad y Cumplimiento Legal.

La escasa división de sectores está dada por paredes de cemento a media altura, por lo que todos los empleados se pueden visibilizar entre sí.

Tanto el sector de Ventas, como el de Contabilidad y el de Cumplimiento Legal cuentan con 4 puestos de trabajo cada uno.

Todos con sus respectivos escritorios y computadoras correspondientes.

Tanto el sector de Cumplimiento Legal como el de Contabilidad cuentan con amplios muebles utilizados para el archivo físico de su sector.

Todos los sectores se encuentran limpios y bien iluminados.

Es importante remarcar que abundan las cámaras de seguridad en todo el local.

Actualmente la empresa cuenta con 20 empleados distribuidos de la siguiente manera:

Ventas: 3 empleados

Tesorería: 5 empleados

Sistemas: 5 empleados

Contabilidad: 4 Empleados

Cumplimiento Legal: 3 Empleados

La antigüedad de los empleados es diversificada: El jefe de ventas, el tesorero y una empleada de contabilidad cuentan con una antigüedad promedio de 20 años ya que formaron parte del nacimiento de la empresa.

El resto del personal tiene una alta rotación donde no superan los 4 años de antigüedad.

### **Sector Ventas**

El sector de Ventas está liderado por Claudio Pacheco, que además de cumplir con la función de jefe del sector, forma parte del directorio por ser poseedor de un porcentaje de las acciones.

Básicamente la función del área es la de generar la apertura de nuevas agencias, controlar los movimientos de fondos de las agencias establecidas y satisfacer las inquietudes de los clientes.

El resto del sector se compone por Sandra G y Sergio Crevatín.

Sandra es la encargada de atender los reclamos y las dudas de los clientes o agencias que enviaron o están a la espera de recibir un giro.

Debido a la alta cantidad de giros mensuales, es normal para Sandra atender una cantidad considerable de llamadas.

Claudio se encarga de verificar constantemente la cantidad de transacciones junto con las tasas que está cobrando la competencia.

Por otro lado también se encarga de los problemas que puedan surgir con las agencias tercerizadas, que al ser más de cien las agencias activas, siempre existe algún problema que solucionar, como por ejemplo algún envío de dinero que está siendo reclamado pero no figura dentro del sistema utilizado entre la agencia y Latin Express.

La comunicación con el presidente de la empresa es constante, ya sea vía mail o telefónica, aunque prevalece la comunicación informal en gran parte.

Sergio es el hombre de confianza de Claudio, su mano derecha.

Sus tareas se reparten entre la oficina y la búsqueda de nuevos clientes en la calle.

Sus tareas en la oficina están basadas en investigar los reclamos de la gente que envió dinero y aún no ha llegado a destino.

Su tarea fuera de la oficina, la dedica exclusivamente a la búsqueda de nuevas agencias.

La entrega de equipos de computación por parte de la compañía a una agencia tercerizada en general se da en dos casos particulares:

#### A) Apertura de nueva agencia

En este caso Sergio considera que la apertura de esa nueva agencia puede generar considerables ganancias a la compañía, por lo que antes de culminar con la apertura de la misma, le propone al agenciero entregarle una CPU con su monitor y los periféricos para realizar las transacciones a nombre de Latin Express.

El análisis sobre la compra del equipo lo realiza junto con Claudio, que posee una amplia experiencia en aperturas de sucursales.

El factor primordial del análisis está basado sobre la cantidad de transacciones que podría tener esa nueva agencia en concordancia con las ganancias que generaría para la empresa.

Parte del trato con la nueva agencia es la exclusividad con Latin Express, o sea que esa agencia, no puede trabajar conjuntamente con la competencia, aunque con el tiempo ese compromiso pueda quedar de lado.

Por otro lado, al suponer que esa nueva agencia va a tener un alto grado de transacciones, se asegura que la información quede registrada en el disco duro del CPU de la compañía.

B) Pedido expreso por parte de una agencia particular:

Este caso se da con las agencias que ya vienen trabajando con Latin Express.

En general el pedido de la agencia radica en la rotura o desgaste de su equipo de computación que dificulta las transacciones cotidianas.

La agencia en cuestión se comunica con Sergio planteándole la situación y como en el caso anterior, el análisis sobre la compra del equipo lo realiza junto con Claudio.

En este caso, el análisis es más amplio, se analiza la cantidad de transacciones de la agencia y la zona donde se encuentra.

La probabilidad de compra de un equipo de computación en este caso aumenta de acuerdo al tiempo que hace que se desempeña como agencia de Latín Express y la confianza con el dueño de la agencia.

En ambos casos se les hace firmar un pagaré y un contrato de comodato, aunque existen casos aislados de nuevas agencias donde la rentabilidad está asegurada, en cuyo caso, solo se les hace firmar un contrato de comodato.

El proceso de autorización es el mismo en ambos casos:

Claudio es el encargado de conseguir la autorización por parte de Edinson, que más allá del planteo informal de la situación con el presidente de la empresa, es él mismo quien se encarga de enviar el mail formal con la autorización por parte de la presidencia a los distintos sectores involucrados.

El paso siguiente lo dará el jefe de sistemas, que como detalla en su entrevista, luego de un análisis de cuál sería el equipo indicado, y con la autorización correspondiente, se encargará de cerrar el trato con el proveedor e informará a tesorería para que emita el pago.

Cuando sistemas recibe el equipo y le incluye al CPU el software correspondiente, le avisa al departamento de ventas que el equipo está listo para ser retirado.

Cabe destacar que todos los sectores involucrados están copiados desde el primer mail.

El último paso lo da Sergio, que una vez que el jefe de sistemas le confirma que el equipo está listo para ser retirado, se encarga del traslado del mismo a la agencia correspondiente para ser entregado junto con el contrato de comodato.

### **Sector Sistemas**

El sector de sistemas está liderado por Néstor M, que se encarga de coordinar toda el área y es el responsable de difundir la tarea de cada uno. Lo acompañan 4 empleados, Matías, Diego, Elías y Leivy.

Tanto Matías como Diego y Leivy, se encargan del mantenimiento del software y de la programación, mientras que Elías se encarga del mantenimiento de las computadoras y de resolver cualquier problema que tenga el personal con el funcionamiento de las mismas.

El trabajo lo llevan a cabo en la planta baja de la compañía.

Allí, existe una amplia sala donde se puede ver una oficina individual para Néstor y 4 puestos de trabajo para cada uno de los integrantes del equipo.

Elías también es el encargado de efectuar la instalación física correspondiente cuando se compra un equipo de computación para entregarlo a una agencia tercerizada en comodato.

Se visualizan en el sector, una amplia cantidad de PC y monitores que fueron quedando fuera de uso con el paso del tiempo y que depende el caso, algunas partes se utilizan como repuestos para reparar las computadoras de los empleados.

Ni las pc ni los monitores tienen alguna identificación de la empresa y en más de un caso no se visualizan los números de serie que poseen de fábrica.

Al costado de los puestos de trabajo hay unos archiveros donde al abrir los cajones se visualizan distintos tipos de cables usados, junto con algunos mouses que se utilizan de repuesto ante alguna emergencia.

En general cuando se le entrega un equipo de computación a una agencia tercerizada, los componentes que se entregan están compuestos por:

- A) CPU
- B) Monitor

- C) Cableado
- D) Mouse

Tal como informa Néstor en su entrevista, el departamento de ventas le envía un mail para que proceda a analizar qué tipo de computadora sería la mejor para la agencia indicada. Una vez que tiene resuelto cual es el equipo acorde al pedido del departamento de ventas, procede a buscar 3 presupuestos y los envía al presidente de la compañía para que proceda a su autorización.

Una vez autorizado, cierra la transacción con el proveedor elegido e informa formalmente de la compra a dos sectores con dos fines distintos:

- a) Tesorería: Para que se encargue de abonar
- b) Contabilidad: Para que sepa que se está comprando un bien de uso.

Abonado el bien, Néstor se encarga de coordinar la recepción de la compra y una vez recibida, procede a instalar el software necesario para que la agencia tercerizada pueda utilizar las funcionalidades de Latin Express.

Antes de hacer la entrega del bien al sector de ventas, registra el número de serie y modelo de los bienes comprados en un Excel que utiliza cuando se adquiere algún equipo de computación.

Cabe detallar que en ese Excel no están discriminados los equipos de computación destinados a terceros.

Como mencionamos anteriormente, el circuito de la compra lo cierra haciéndole entrega de los bienes a Sergio del equipo de ventas para que él mismo se encargue de llevarlo a la agencia correspondiente.

Cabe mencionar que la entrega es personalizada y no se utiliza ningún formulario formal donde conste la entrega del bien.

### **Sector Contabilidad:**

El Sector de Contabilidad e Impuestos están bajo la responsabilidad de Paula Flor.

Su principal responsabilidad es mantener el área contable organizada y los impuestos de la compañía al día.

Para ello cuenta con tres empleados que efectúan las siguientes tareas:

- A) Mónica F: Se encarga de contabilizar las facturas de compras y de organizar una vez por semana los pagos a proveedores.  
También se encarga de buscar presupuestos de las distintas compras de la compañía, excepto las computadoras.
- B) Laura F: Se encarga de las conciliaciones bancarias de los 5 bancos nacionales.
- C) Daniel S: Es el analista contable.

Daniel es la persona de confianza de Paula y el más familiarizado con la contabilidad.

Tanto Daniel como Paula interactúan en la compra de los bienes de uso para ser entregados a terceros en comodato.

Cuando Claudio envía el mail a sistemas para que busque presupuesto de los equipos a comprar, tanto Paula como Daniel están copiados formalmente.

Como comenta Paula en su entrevista, luego de que el sector de tesorería abona la compra en informa del pago, el próximo paso es conseguir la factura, la cual debe ser contabilizada dentro del mes para que la conciliación bancaria cierre a la perfección.

En estos casos, la obtención de la factura a veces se hace una tarea engorrosa, ya que a veces la envía tesorería porque se la enviaron luego de abonar, o a veces la envía el encargado de sistemas, porque se la enviaron a él luego de abonar y a veces es el mismo sector contable quien debe comunicarse con el proveedor para reclamar la factura.

Una vez obtenida la factura, se espera hasta fin de mes para su contabilización, ya que es fundamental que el bien haya sido recibido, caso contrario se contabilizará en una cuenta de activo no depreciable.

En caso de haber recibido los bienes, se procede a contabilizar la factura en la cuenta de activo fijo correspondiente y por otro lado Daniel incorpora dichos bienes en su planilla de bienes de uso que utiliza para contabilizar las depreciaciones mensuales.

El archivo de activo fijo, es un Excel que se viene utilizando desde los inicios de la compañía y nunca fue mejorado.

El archivo de bienes de uso que utiliza contabilidad contiene la siguiente información:

- A) Fecha: Fecha de Compra del bien.
- B) Año de alta: Año de alta del bien.
- C) Descripción: Se describe el detalle de lo comprado con los datos de la factura del proveedor.
- D) Valor de origen: Valor del bien amortizable.
- E) Vida útil: Se detalla la vida útil del bien según las normas contables.
- F) Años depreciados: Detalla los años depreciados desde la fecha de alta .
- G) Meses depreciados. Detalla los meses depreciados desde la fecha de alta.
- H) Vida útil restante: Detalla la vida útil restante del activo a medida que pasa el tiempo.
- I) Depreciación mensual: Detalla el importe de la depreciación mensual.
- J) Valor residual. Detalla el valor residual del bien a medida que se va depreciando.

Cabe destacar que el archivo no detalla ubicación del bien.

Daniel nos asegura que dicho archivo necesita una actualización urgente ya que la información volcada en el mismo carece de credibilidad y de contenido, pero que por una cuestión de tiempo nunca puede dedicarse a la actualización.

Ni Daniel ni Paula tienen la información de cuándo fue la última vez que se hizo un inventario físico de bienes de uso.

Por otro lado, existe en el sector una considerable rotación del personal que no supera los tres años, por lo que se supone que el archivo de bienes de uso ha sido llevado adelante por varias personas.

Dicha situación genera dudas en la veracidad de la información y los criterios utilizados por cada uno de los involucrados.

### **Resultado de la Encuesta**

Como resultado de las encuestas realizadas a las 10 agencias más importantes, podemos apreciar lo siguiente:

- De las 10 Agencias, 4 (40%) poseen equipos de computación propiedad de Latin Express.

- El 100% de las agencias poseedoras de equipos de computación de Latin Express han recibido el bien hace menos de 3 años.
- El 50% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express, ha recibido una PC, mientras que el otro 50% ha recibido una PC, monitor, teclado y mouse.
- El 100% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express acepta que los equipos se encuentran en comodato y han firmado un documento con las condiciones de uso y devolución.
- El 100% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express acepta que los equipos no cuentan con ninguna identificación de la empresa.
- El 100% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express no ha recibido ningún mantenimiento ni supervisión por parte de la empresa.
- El 50% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express posee equipos de computación en comodato de otra compañía.

## **DIAGNÓSTICO**

Latin Express Financial Services Argentina S.A. es una empresa que se dedica a la recepción de fondos y al envío de dinero a distintas partes del mundo.

La empresa fué fundada en el año 2002 por Edinson Escobar, poseedor de la mayoría de las acciones, el cual cumple la función de Presidente de la compañía desde Estados Unidos.

Lo acompañan en el directorio:

Claudio Pacheco: Accionista minoritario y dentro de la compañía ejerce el cargo de Jefe de Ventas.

Javier Tenaglia: Accionista minoritario y dentro de la compañía ejerce el cargo de Tesorero.

Soledad Escalante que dentro de la compañía es la jefa de cumplimiento Legal (no posee acciones)

Actualmente cuenta con 20 empleados.

Su operatoria consiste en realizar envíos de dinero desde Argentina hacia el exterior o el interior del país, como también pagar las remesas en Argentina de envíos de dinero realizados en el exterior.

Para efectivizar las transacciones cuenta con dos sucursales propias y más de 100 agencias tercerizadas distribuidas en todo el país.

Su casa central está ubicada en la Avenida Córdoba 947 (CABA) donde posee un local a la calle con 4 cajas para llevar a cabo las distintas transacciones y un primer piso donde coexisten la mayoría de los 20 empleados de los distintos sectores de la compañía.

De lo relevado se observa que la empresa carece de un gerente general presencial ya que el presidente reside en los Estados Unidos de América haciéndose presente en el país una vez por año para efectuar la firma de los balances.

Las funciones de gerencia general son compartidas entre el jefe de ventas y el tesorero, los cuales mantienen un contacto fluido con el presidente de la empresa, quien tiene el poder de decisión ante cualquier situación.

Un gerente general analizaría las políticas de control actuales y desarrollaría los lineamientos necesarios para mejorar el control interno de la compañía.

Por otro lado, la empresa no cuenta con un manual de procedimientos, lo que demuestra que una de las más grandes debilidades de la empresa es el control interno.

Un manual de procedimientos es una herramienta vital del control interno, ya que allí se plasman y especifican políticas, aspectos legales, procedimientos y controles para garantizar la realización de las tareas de manera eficaz y segura.

En el manual de procedimientos se compilan los diferentes procesos para completar una tarea o actividad, brindando uniformidad en la manera de trabajar, evitando la duplicidad de funciones, detectando errores y reduciendo los esfuerzos.

A partir del relevamiento realizado, nuestro diagnóstico se llevará a cabo en la casa central, focalizando nuestra atención sobre los siguientes sectores:

- A) Ventas
- B) Contabilidad
- C) Sistemas

## **Sector Ventas**

El sector de ventas está a cargo de Claudio Pacheco, el cual forma parte la compañía prácticamente desde sus comienzos pasando por distintos sectores.

Junto a él trabajan dos personas más, Sandra y Sergio.

Sandra dedica la mayoría de su tiempo al reclamo de los clientes, tarea que comparte con Sergio cuando él se encuentra en la oficina 3 veces a la semana.

Los otros dos días a la semana Sergio sale en búsqueda de nuevas agencias.

Sergio es el principal vendedor de la compañía, por lo que las agencias cuando requieren un equipo de computación recurren directamente a él.

Cuando Sergio necesita gestionar un equipo de computación para una agencia, se comunica con Claudio para plantearle la situación inicialmente de manera informal.

El proceso de autorización lo lleva adelante Claudio.

Antes de enviar el mail formal a presidencia, Claudio le plantea la situación telefónicamente al presidente de la empresa para preguntarle si está de acuerdo.

En el análisis de la entrega de un bien de uso a terceros, predomina la parte económica.

Existen 4 o 5 agencias que son relevantes para el sector por el nivel de facturación.

Si alguna de esas agencias tiene la necesidad de un equipo de computación, no existe poder de análisis, ya se sabe de antemano que el presidente va a dar el visto bueno.

Como menciona Rubén Oscar Rusenás en su libro, "Control Interno", uno de los objetivos del control interno es la protección de los activos o protección del patrimonio.

La empresa para alcanzar el logro de sus objetivos se ve en la necesidad de tener un patrimonio y se ve obligada a realizar una serie de medidas que tienden a su conservación con el fin de no tener que interrumpir su gestión o que se genere un debilitamiento de dicho patrimonio y cause perjuicios en su normal desenvolvimiento o desarrollo económico.

El mismo autor advierte que el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno que describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.

De lo relevado surgen algunas falencias detectadas a raíz de la falta de un manual de procedimientos, producto de un débil control interno por parte de la compañía.

A) Los bienes entregados a terceros no están identificados.

En caso de devolución por parte de la agencia, podría generarse la entrega de un equipo que no es el adjudicado originalmente por Latín Express.

Esta situación se puede dar por equivocación de parte de la agencia o intencionalmente.

En general una vez que la agencia entrega el bien, al otro día ya no queda más nada en el local, por lo que se hace difícil el contacto con el dueño.

B) No existe un control presencial por parte de la empresa para controlar el estado de los bienes.

Un control presencial del vendedor en la agencia que tienen bienes en comodato de LEH, evidenciaría un interés de la empresa por el resguardo de los bienes cedidos, lo que provocaría un mayor cuidado del bien por parte de la agencia

C) Nadie del sector lleva un archivo detallando los equipos de computación entregados a distintas agencias.

La carencia de un archivo con los bienes entregados en comodato por parte del sector, refleja la falta de control interno que tiene la empresa.

El no tener un archivo de control generado por el sector produce:

- 1) Una desprotección de los activos por parte del sector.
- 2) Una carencia de información por parte del sector que es fundamental en caso de devolución.

D) Nadie del sector se preocupa por la actualización en los importes de los pagarés

Dicha falta de control en los pagarés genera que los valores queden desactualizados con el paso del tiempo, provocando un desistimiento por parte de la empresa en iniciar las acciones legales correspondientes.

## **Sector Contabilidad**

De lo relevado surge que el sector contable e impositivo se encuentra bajo la responsabilidad de Paula Flor, la cual hace aproximadamente 2 años que está en la compañía.

La principal tarea de Paula es mantener el área contable e impositiva organizada, objetivo que estaría empezando a lograrse.

En el sector se encuentran tres personas que trabajan junto a ella.

Mónica M: Es la encargada de contabilizar las facturas de compras y de preparar el listado de pago a proveedores una vez por semana para que tesorería efectúe las transferencias. También se encarga de buscar presupuestos en las distintas compras que requiera la empresa, salvo las computadoras.

Hace más de 20 años que trabaja en la empresa y es la representante sindical de los trabajadores de la empresa afiliados al Sindicato de Comercio.

Laura F: Se encarga de las conciliaciones bancarias de todos los bancos nacionales.

Tanto Mónica como Laura muestran un cierto descontento hacia la empresa por lo que no son susceptibles de aceptar otras tareas, por lo tanto no están comprometidas con el sector.

Daniel C: Es el analista contable y persona de confianza de Paula.

Entre ambos se ocupan de llevar a cabo las tareas más indispensables de contabilidad e impuestos.

En relación a las compras de los equipos de computación para ser entregados a terceros, los mismos son comprados por el departamento de sistemas, los cuales son adquiridos a partir del pedido formal del departamento de ventas.

De acuerdo a lo relevado, se observa que la factura de la compra del equipo de computación no llega en tiempo y forma al departamento contable, produciendo un desfase entre la existencia del bien y la contabilización del mismo.

Dicha situación se produce por la falta de comunicación entre el departamento de sistemas y el tesorero, que es el encargado de abonar la compra, producto de que no existe un lineamiento formal respecto a quien es el responsable de conseguir la factura.

Esta situación de falta de lineamientos claros ocasiona que el departamento contable deba realizar una inspección por los distintos sectores vinculados a la compra para la obtención de la factura, produciendo una pérdida de tiempo innecesaria que sería resuelta llevando a cabo un manual de procedimientos.

Para José Luis Pungitore, como lo expresa en su libro “Sistemas Administrativos y Control Interno” una de las ventajas de la utilización de un manual de procedimientos es que a cada uno de los sectores intervinientes le resulta mucho más comprensible su ubicación y desempeño a lo largo del circuito y de esta forma facilita tomar noción de como la tarea desempeñada contribuye al objetivo común.

Respecto a la información relevada que tiene contabilidad sobre los bienes de uso es importante recalcar que la empresa utiliza el sistema Softland, pero no cuenta con el módulo de bienes de uso.

El archivo de bienes de uso utilizado por el sector contable es antiguo y contiene información de origen dudoso ya que se desconoce cuándo fue la última vez que se realizó un inventario de bienes de uso.

Aunque contenga los datos básicos para efectuar la depreciación contable de los bienes de uso, no posee un dato fundamental: La ubicación de los mismos.

Esto nos da como resultado que la información que pueda brindar el sector contable sobre los bienes de uso resulte incompleta.

En caso de querer saber dónde se encuentra ubicada la última compra de algún equipo de computación, se genera un proceso de averiguación informal por los distintos sectores intervinientes que provoca una pérdida de tiempo que podría ser evitada y proporcionará como resultado una información de dudosa confiabilidad.

Según José Luis Pungitore en su libro “Sistemas administrativos y Control Interno” detalla que ante el hecho de altas de bienes de uso, uno de los puntos a tener en cuenta al llevar un control es la ubicación física del bien.

El objetivo perseguido es ejercer un control adecuado sobre los bienes de uso a medida que estos se van incorporando a la empresa.

Por otro lado recalca que para que los datos volcados en el archivo de control tengan validez es necesaria la práctica de periódicos recuentos físicos cuyas ventajas en materia de control no merecen discusión.

Tanto Paula como Daniel coinciden en que es necesario efectuar un inventario de bienes de uso y efectuar la actualización del archivo de depreciaciones, pero el mismo no se lleva a cabo por una cuestión de tiempos del sector.

### **Sector Sistemas**

El responsable del área de sistemas es Néstor M.

Néstor se encarga básicamente de mantener al sector organizado y coordinado de manera tal que se puedan llevar a cabo los planes de trabajo de programación y desarrollo impuestos por el presidente.

El equipo de trabajo de Néstor está compuesto por 4 personas.

Matías y Daniel: Se encargan de la programación.

Leivy: Se encarga del mantenimiento del software y del mantenimiento de la base de datos.

Elías: Se encarga del mantenimiento general de las PC, es la persona encargada de resolver cualquier problema que tengan los empleados con el funcionamiento de las computadoras.

Rubén Ruseñas menciona en su libro "Control Interno" que un sistema de control interno eficiente solo podrá establecerse en una empresa que se encuentre correctamente organizada, entendiéndose que "organización" es la estructura interna del ente y además el ordenamiento lógico de los elementos o componentes que la integran.

Por otro lado menciona que uno de los objetivos del control interno es la obtención de información adecuada o información confiable y eficiente.

Se visualiza en el sector de trabajo de sistemas un amontonamiento de alrededor 15 CPU y 5 monitores que a simple vista se notan que están fuera de uso, además, los números de serie de dichos bienes se encuentran desgastados y ninguno cuenta con un número de identificación.

Dicho amontonamiento y la inexistencia de un lugar seguro en resguardo de los equipos de computación de la compañía puede derivar a que se produzcan hurtos de componentes de dichos equipos por parte del personal de la compañía.

Por otro lado, la falta de una placa identificativa de los equipos de computación por parte de la empresa, demuestra la debilidad del control interno que ejerce el sector sobre los activos.

De lo relevado surge que cuando el área de ventas necesita un equipo de computación para ser entregados en comodato a una agencia tercerizada, el encargado de efectuar un análisis de cuál sería el equipo que debe comprarse, de realizar la compra y de efectuar la entrega al sector de ventas es Néstor M.

Una vez que Néstor instala el software necesario en el equipo para que el vendedor la traslade a la agencia correspondiente, informa que está listo formalmente vía mail, pero no elabora ningún formulario para que sea firmado por el vendedor al momento de la entrega, lo que deja en evidencia la falta de un manual de procedimientos para fortalecer el control interno de la compañía.

El archivo de control de equipos de computación que utiliza Néstor no cumple con las características necesarias para un control interno confiable.

El archivo detalla supuestamente todos los equipos de computación que existen en la compañía, incluso los que se van comprando para entregar en comodato, pero posee varias falencias a saber:

- A) El archivo es el mismo que se viene utilizando antes de que Néstor ingrese a la compañía.  
Al no realizarse un inventario físico, se desconoce si el contenido del archivo refleja la existencia real de los bienes generando una información incompleta y poco confiable.
- B) El archivo no detalla la ubicación del bien, dato fundamental para llevar un control de stock fehaciente.
- C) A raíz de que los equipos no poseen una identificación visible por parte de la compañía, los datos que contiene el archivo de control solo se basan en modelo y número de serie, datos que con el paso del tiempo y el desgaste de los equipos haga difícil su identificación para llevar a cabo un control de inventario de bienes de uso.

## **Resultado de la Encuesta**

Como resultado de las encuestas realizadas a las 10 agencias más importantes, podemos destacar lo siguiente:

- De las 10 Agencias, 4 (40%) poseen equipos de computación propiedad de Latin Express.
- El 100% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express acepta que los equipos se encuentran en comodato y han firmado un documento con las condiciones de uso y devolución.
- El 100% de los equipos entregados, no poseen ninguna identificación de la empresa.
- El 100% de las agencias que tienen equipos de computación de Latin Express nunca ha recibido ningún mantenimiento ni supervisión por parte de la empresa.

## **CONCLUSIONES**

Latin Express es una empresa con más de 20 años de experiencia en la recepción de fondos y el envío de dinero a distintas partes del mundo.

A pesar de las variaciones económicas que ha soportado el país en todo ese tiempo, la empresa ha ido creciendo hasta lograr un lugar de prestigio en el país y posicionarse como una de las empresas líderes en el envío y recepción de fondos debajo de Western Unión.

La empresa cuenta con su casa central ubicada en Av. Córdoba 947 (CABA) y una sucursal en la localidad de La Plata, Provincia de Buenos Aires.

Por otro lado cuenta con más de 100 agencias tercerizadas distribuidas en todo el país, las cuales cumplen con el servicio de envío y recepción de fondos a cuenta y orden de la empresa, mientras que en el exterior cuenta con una amplia variedad de corresponsales para llevar a cabo las transacciones internacionales.

Una de las políticas que tiene la empresa es la de facilitar equipos de computación a las agencias tercerizadas.

Dicha situación no es cotidiana y se origina en dos casos particulares:

- A) Ante la apertura de una nueva agencia.
- B) Por pedido expreso del dueño de una agencia establecida.

El análisis se realiza sobre la cantidad de transacciones y se entregan bajo la condición de que trabajen exclusivamente con Latin Express, dejando de lado la posibilidad de trabajar conjuntamente con la competencia.

De lo relevado en los sectores de ventas, sistemas y contabilidad podemos afirmar que existen altas deficiencias en la protección de los bienes entregados en comodato, producto del desconocimiento de la aplicación de un sistema de control interno que disminuya el riesgo de pérdida de los activos de la compañía.

Los sectores implicados actúan de acuerdo a los procesos informales estipulados que se fueron dando a través del tiempo y no cuentan con un manual de procedimientos que describan claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar dicha función, cuáles son los soportes documentales y cuáles son las responsabilidades de cada sector, lo que facilita que se originen errores tales como la ausencia de identificación en los bienes propiedad de la compañía, archivos de control con información incompleta, demoras en los procesos de trabajo e incluso descuidos en la supervisión de los bienes entregados.

En lo que respecta al cuidado de los equipos de computación, dentro de la compañía no existe un lugar de resguardo seguro que proteja dichos activos de la compañía bajo la responsabilidad de un encargado.

A nivel estructural se manifiesta la carencia de un gerente general presencial.

Aunque el presidente de la compañía esté constantemente informado de todos los movimientos de la compañía y cumpla con el papel de ser la persona que toma las decisiones, su residencia en Estados Unidos provoca que en ciertas situaciones informales las funciones de gerencia general sean compartidas entre el jefe de ventas y el tesorero, ambos accionistas de la compañía.

Dicha informalidad produce falta de reglas claras y conduce a la subestimación en algunos procesos de trabajo que impactan en la labor de otros sectores involucrados en el proceso de compra de bienes de uso para ser entregados a terceros.

En su libro "Comportamiento Organizacional", Stephen Robbins comenta que "Los gerentes son responsables de diseñar la estructura de la organización. Esta función se denomina organizar e incluye la determinación de cuáles tareas deberán realizarse, quién las hará, cómo se agruparán, quién reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones"

## **PROPUESTAS**

El diagnóstico efectuado, nos proporciona los indicios necesarios para centrar nuestra atención en el sistema de control interno de la compañía.

Para que Latín Express inicie el camino correcto hacia un sistema de control interno eficiente proponemos llevar a cabo los siguientes puntos.

- 1) La realización de un inventario de los equipos de computación que incluye tanto a los equipos que se encuentran en la compañía como los que se encuentran en agencias tercerizadas.
- 2) La implementación de etiquetas de inventarios con material de seguridad VOID que evidencia el intento de remoción de la misma.
- 3) Efectuar un análisis de los procesos y procedimientos de las áreas implicadas en la compra de bienes de uso para ser entregados a terceros con el fin de establecer y determinar las actividades específicas de cada sector en beneficio del bien común.
- 4) El análisis y elaboración de un manual de funciones con el objetivo de establecer las responsabilidades y funciones del personal interviniente en los procesos que nos incumben.
- 5) Para reforzar el sistema de control interno, es necesario la implementación de un manual de procedimientos, enfocado en la compra de equipos de computación que describa los puestos responsables en el proceso, las etapas que deben cumplirse para ejecutar una función, los soportes documentales, las tareas y las responsabilidades de cada uno de los implicados.
- 6) La creación de una archivo de control de los equipos de computación con todos los datos necesarios para lograr un control efectivo y actualizado.
- 7) La compra de gabinetes con cerradura para el resguardo de los CPU y monitores ubicados en el sector de sistemas con el fin de reforzar la protección de los activos de la compañía.

## **PLAN DE ACCIÓN**

Latin Express es una empresa próspera que viene consolidando su progreso a través de los años.

El objetivo del siguiente plan de acción es reforzar el sistema de control interno de los equipos de computación de la empresa y dejar asentado un plan de acción que utilizado a futuro recurrentemente por el personal de la compañía disminuya todo lo posible el riesgo de pérdida de activos con la intención de proteger el patrimonio de la organización.

### **1) SOBRE EL INVENTARIO DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN**

El inventario de activo físico consiste en verificar físicamente, codificar y registrar los bienes de la empresa con la finalidad de comprobar su existencia.

José Luis Pungitore, en su libro “Sistemas Administrativos y Control Interno” afirma que la toma de inventarios físicos no debe ser una tarea a realizar únicamente con motivo del cierre del ejercicio.

Los inventarios periódicos a lo largo del año realizados en forma rotativa darán una idea de cómo marchan las cosas, permitirán corregir desvíos sin esperar el cierre del ejercicio pudiéndose además adelantar buena parte de la tarea que generalmente se concentra en esa fecha

La organización del inventario físico comprende cuatro etapas

#### A) Planeamiento:

- Definir el equipo:

El encargado de definir el equipo de trabajo que llevará a cabo el proceso de inventario será el consultor y deberán contar con una base de conocimientos técnicos y contables de los bienes a inventariar.

Para nuestro caso en particular será necesario contar con personal del área de sistemas y personal del área contable.

Es fundamental seleccionar un responsable, que por cuestiones de objetividad en este caso en particular recomendamos que sea del área contable.

- Establecer los parámetros de información:

Se debe definir sobre que bienes se va a realizar el inventario, en este caso en particular se realizará sobre los equipos de computación.

- Establecer la metodología de conteo

Para realizar el conteo utilizaremos las etiquetas numeradas y codificadas con sistema VOID.

- **Áreas de trabajo**

Las áreas a realizar el inventario físico de los equipos de computación serán la casa central, la agencia de La Plata y las agencias tercerizadas que cuenten con equipos de computación entregados en comodato.

B) Ejecución:

Es fundamental llevar paso a paso todas las etapas de planeamiento, contar con todo el personal y tener acceso a las áreas donde se llevará a cabo el inventario.

C) Armado de base de Datos:

El proceso de digitación inicial se puede llevar de manera manual o con lectoras de código de barras.

En nuestro caso particular, el armado de la base de datos la iniciaremos utilizando una lectora de código de barras.

Luego de adherir las etiquetas en el bien, la lectora de códigos decodificará la misma y volcará el número de la etiqueta en un Excel en donde agregaremos datos como modelo, ubicación, etc.

D) Conciliación de la información:

Realizaremos una comparación de los bienes registrados en el inventario físico con los que se encuentran registrados en el sistema contable.

Como resultado de esta conciliación vamos a tener los activos conciliados con faltantes o sobrantes para realizar un análisis con el equipo contable sobre los ajustes necesarios que se deben realizar y cuál será su impacto en los estados financieros.

2) **SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE ETIQUETAS**

Es fundamental aprovechar este inventario para implementar todas las disposiciones de seguridad que estén al alcance para fortalecer el control interno de la compañía.

Para asignar una identificación al equipo inventariado utilizaremos etiquetas para inventario de activo fijo con material de seguridad VOID que permite la evidencia de cualquier intento de remoción.



Dichas etiquetas vienen numeradas y codificadas, lo que permite volcar la información del bien inventariado de manera manual o por medio de un lector de código de barras.

Para llevar adelante el inventario, se requiere de la compra de un lector de código de barras inalámbrico, que conectado a una notebook nos notificará el código de la etiqueta.



**PLANETA ZENOK**  
LA TECNOLOGIA DEL MUNDO

✓ 6 SUCURSALES ✓ COMPRA PROTEGIDA  
✓ CUOTAS FIJAS ✓ ENVÍO A TODO EL PAÍS

SOMOS MERCADO LIDER PLATINUM

### LECTOR DE CODIGO DE BARRAS INALAMBRICO

Batería interna recargable - Memoria. MARCA: DAZA | MODELO: WINRBF6

Alto velocidad de barrido y distancia de lectura. Excelente capacidad de decodificación. Configuración fácil. La Lectura / no lectura se indica por luz LED y zumbador.

**Láser de 650nm (luz visible segura)**  
Avanzada tecnología de procesamiento de señal digital 32 bit duplex ARM + DSP, transferencia rápida  
Conexión inalámbrica de 2.4GHz y cable USB ; Con Mini Receptor USB y Cable USB  
Distancia de comunicación 50-100m  
Memoria Interna de 256 KB , más de 2600 cadenas de datos, lectura sin conexión  
Inglés / Francés / Alemán / Español / Italiano

**Batería de 1800mah**  
En espera de más de medio año si está completamente cargada;  
Código de Barras de escaneo continuo durante más de una semana;  
Se puede cargar con cualquier puerto USB 2,0

**Precisión  $\geq$  4 mil (0,1mm)**  
Profundidad del campo de escaneo: 10-800mm  
Velocidad de decodificación: 120 veces/segundo  
Tasa de error: Menos de 1/5 millones  
Angulo de escaneo 45°/60°  
Compatible con Windows, MAC OS; Funciona con Quickbook, Word, Excel, Novell y Todos los softwares comunes



Se recomienda para llevar a cabo el inventario, la utilización de un lector de código de barras inalámbrico por varios motivos:

- A) Facilita y agiliza la lectura del bien inventariado.
- B) Disminuye errores en cargas manuales.

- C) Es compatible con Excel, en su primera lectura vuelca el número de la etiqueta en el archivo para proseguir a cargar los datos que el usuario requiera.
- D) Facilita la identificación de los bienes en los próximos inventarios.

### 3) **SOBRE EL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

Para identificar las debilidades en los procesos de los sectores involucrados en la compra de bienes de uso para ser entregados a terceros es recomendable efectuar un análisis de los procesos y procedimientos de las áreas implicadas.

Un análisis de procesos implica realizar una separación de todos los pasos que componen un proceso para realizar un estudio de ellos, averiguar cómo se están llevando a cabo y sentar las bases para realizar los cambios correspondientes.

Para realizar el análisis de procesos es necesario que llevemos adelante los siguientes pasos:

- A) Identificar los procesos que provocan algún tipo de problema con el propósito de poder mejorarlos.
- B) Identificar al grupo de personas que deben participar en el análisis y la revisión de cada proceso.
- C) Preparar un diagrama de procesos que facilite visualizar gráficamente el proceso objeto de mejora, que permita entender el proceso de manera sencilla y responsabilizar a cada miembro de las tareas que deben realizar.  
Al mismo tiempo determinaremos los aspectos que deben ser objeto de mejora.  
Se debe contar en esta instancia con un ejecutivo de la empresa que tenga poder de decisión.
- D) Posteriormente se debe buscar la manera de implementarlo para obtener los resultados esperados
- E) Como último paso, rediseñar el nuevo proceso mejorado. El mismo es posible realizarlo con toda la información que se ha ido obteniendo a lo largo de los pasos anteriores.

### 4) **SOBRE LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE FUNCIONES**

Para reforzar dicho proceso será requisito excluyente llevar a cabo un manual de funciones de las áreas en cuestión.

El manual de funciones comprende una descripción detallada de las funciones que deben desarrollar los individuos en los distintos sectores de la organización con las responsabilidades correspondientes.

Todas las funciones o tareas que se lleven a cabo en un sector o por un individuo deben quedar expresadas por escrito, para que en caso de conflicto se pueda saber con exactitud quien no cumplió con sus funciones.

El manual de funciones realizado luego del análisis de procesos brindará la información necesaria sobre:

- El responsable de llevar un archivo de control actualizado de los bienes en comodato.
- El responsable del pedido formal para realizar la compra del bien que va a ser entregado en comodato.
- El responsable de buscar los presupuestos.
- El responsable de la compra.
- El responsable de conseguir la documentación contable.
- El responsable de la instalación en la agencia tercerizada.
- El responsable de realizar un seguimiento de las agencias que tengan equipos de computación propiedad de Latin Express y cada cuanto tiempo debe efectuar una visita personalizada para revisar el estado de los bienes.
- En caso de devolución, el encargado de llevar adelante dicho proceso.

## 5) **SOBRE EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Debido a la necesidad urgente de Latin Express para mejorar su sistema de control interno, es menester la creación e implementación de un manual de procedimientos enfocado a los activos fijos de la compañía, dejando de lado temporalmente la implementación de un manual de procedimientos que contemple a todas las áreas de la empresa.

El manual de procedimientos es una herramienta fundamental dentro del sistema de control interno que Latín Express debería llevar a cabo para ejercer un eficiente sistema de control.

El mismo describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuales son los soportes documentales y que autorización requiere.

El objetivo principal de estos manuales es establecer de manera clara y precisa para todos los miembros de la organización los pasos a seguir, procedimientos a cumplir y resultados a obtener al realizar una actividad dentro de la organización.

En nuestro caso, centraremos la atención de los procedimientos en los siguientes puntos particulares:

- Autorización para la compra del activo efectuado por el departamento de ventas.
- Procedimiento del área responsable de la presupuestación.
- Procedimiento del área encargada de la compra del bien.
- Procedimiento del área encargada de pagar el bien.
- Procedimiento del responsable de conseguir la documentación contable.
- Procedimiento del área de sistemas para la carga del software correspondiente y posterior entrega.
- Procedimiento del responsable de la instalación física en la agencia correspondiente.
- Procedimiento para llevar a cabo el seguimiento de los equipos entregados en comodato.
- Procedimiento de las distintas áreas en caso de devolución.

## 6) **SOBRE EL ARCHIVO DE CONTROL DE ACTIVO FIJO**

Uno de los objetivos del control interno es la protección de los activos de la compañía.

Para ello, es adecuado realizar un archivo de control de activo fijo, el cual será llevado a cabo junto con el inventario y contempla a todos los activos inventariados.

Para que el archivo de control sobre los equipos de computación de la compañía brinde la información necesaria para llevar adelante un control fehaciente de los bienes debe contener la siguiente información:

- Clasificación del tipo de activo.
- El código de la etiqueta inviolable del bien.
- Fecha de compra.
- Año de alta.
- Responsable de la compra.
- Valor de origen.
- Proveedor.
- Número de factura.
- Valor de origen.

- Descripción del bien.
- Ubicación (departamento y lugar)
- Vida útil.
- Depreciación mensual.
- Valor residual.
- Condición (excelente – bueno – regular)
- Observaciones.

Un control adecuado de activo fijo ahorra tiempo y disminuye perdidas, dos factores fundamentales en el presente de Latin Express.

#### 7) **SOBRE LA COMPRAS DE GABINETES PARA RESGUARDO DEL ACTIVO**

Con el fin de proteger los equipos de computación que se encuentran momentáneamente fuera de uso en el sector de sistemas, nos enfocaremos en la búsqueda de 3 presupuestos para realizar la compra de gabinetes donde se puedan resguardar dichos activos.



Dichos gabinetes poseen un tamaño adecuado para que puedan ser ubicados en el sector de sistemas bajo la responsabilidad del jefe de dicha área.

## **VIABILIDAD DE LA PROPUESTA**

Para llevar a cabo las propuestas enunciadas, es necesario evaluar la viabilidad de la misma a nivel Político, Organizacional y Económico.

### **Viabilidad Política**

La viabilidad política para llevar a cabo las recomendaciones efectuadas por el consultor no debería presentar inconvenientes.

Latin Express es una empresa basada en el manejo de dinero de forma cotidiana, por lo que su cultura debe estar basada en el control.

Por otro lado, ante la radicación del presidente de la empresa en Estados Unidos, reforzar el sistema de control interno de la compañía debería ser un punto a mejorar siempre que esté al alcance.

### **Viabilidad Económica**

Consideramos que la viabilidad económica no debería ser un impedimento para llevar adelante la consultoría.

Teniendo en cuenta que los equipos de computación de la compañía forman parte del patrimonio de la empresa y que el hecho de reforzar el control interno de la compañía contribuye a la preservación de los activos de la empresa, el costo económico de llevar adelante el trabajo propuesto debería ser considerado como una inversión y no como un gasto.

El total del presupuesto propuesto para llevar a cabo las mejoras es de \$ 485.000 (Pesos cuatrocientos ochenta y cinco mil).

### **Viabilidad Administrativa**

Respecto a la viabilidad administrativa es importante destacar que la empresa cuenta con los medios administrativos para llevar adelante la propuesta.

No afectaría a los sectores de sistemas y contabilidad, ya que los cambios a realizar con el paso del tiempo facilitarán sus tareas.

El área de ventas podría mostrar algún tipo de resistencia al cambio ya que las modificaciones a realizar implicarían un mayor control sobre los bienes entregados en

comodato, generando un trabajo extra de supervisión y por ende un cambio en la rutina cotidiana a la que están acostumbrados.

Como contraposición al punto anterior, podemos decir que el jefe de ventas, también es accionista de la compañía, por lo que debería estar preparado para encargarse de contrarrestar cualquier oposición al cambio por parte del personal de su área.

## **RECOMENDACIONES**

“Innovar es encontrar nuevos o mejorados usos a los recursos de que ya disponemos”

Peter Drucker.

Latin Express es una empresa que cuenta con más de 20 años de experiencia en el rubro de envío y recepción de fondos.

Tanto el presidente como los directores accionistas forman parte de la empresa desde el primer día, llevándola adelante a fuerza de corazón y sacrificio para lograr posicionarse como una de las empresas líderes en Latinoamérica en el envío y recepción de dinero.

En una empresa que se dedica al envío y recepción de dinero, un control interno eficiente debe ser considerado como el mayor activo de la compañía.

Por tal motivo recomendamos llevar adelante el proceso de consultoría propuesto para que sea el inicio de la implementación de un control interno eficaz y efectivo en toda la compañía.

Para llevar adelante un serio proceso de control interno que abarque a toda la compañía, será necesario la contratación de un gerente general, quien deberá contar con los conocimientos y la experiencia necesaria para realizar junto con el directorio de la compañía, un análisis integral de las políticas y procesos de las distintas áreas para confeccionar un manual de procedimientos efectivo.

Por último, recomendamos tener presente que para reforzar el control interno de las distintas áreas, es posible la adquisición de distintos módulos que ofrece el software de gestión que utiliza la compañía. En nuestro caso de estudio en particular, la empresa Softland provee el módulo de activo fijo, el cual posee distintas herramientas para efectivizar el control sobre los bienes de uso de la empresa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

FOWLER NEWTON, Contabilidad Superior, 3º Ed. La Ley. 2014.

FOWLER NEWTON, Tratado de Auditoria, 3º Ed. La Ley. 2004.

MARIO BIONDI, Contabilidad Financiera, 2º Ed. Errepar 2016.

PAHLEN ACUÑA RICARDO, Contabilidad: pasado, presente y futuro. Ed. La Ley. 2009.

ALDO GELSO, Medición Patrimonial Contable, 1º Ed. Aplicación Tributaria. 2014.

JOSÉ LUIS PUNGITORE, Sistemas Administrativos y Control Interno, 1º Ed. Librería Editorial Buyatti. 2013.

RUBÉN OSCAR RUSENAS, Control Interno 1º Ed. Reimpresa. Ed. La Ley. 2011.

IDALVERTO CHIAVENATO, Comportamiento Organizacional, 2º Ed. Ed. Mc Graw Hill. 2009.

ROBBINS STEPHEN, Comportamiento Organizacional, 15º Ed. Pearson. 2013

## ANEXO I

### MARCO TEORICO

La presente consultoría aborda los siguientes temas:

**AGENCIAS:** Las agencias son los sitios a nivel nacional para enviar o cobrar dinero en persona. Pueden ser supermercados, tiendas de comestibles, farmacias, agencias de viajes y otras tiendas minoristas.

**CORRESPONSAL:** Funcionan como las agencias pero a nivel internacional, pueden ser bancos, agencias de viajes, oficinas de correos, aeropuertos, estaciones de tren, estaciones de autobuses u oficinas de cambio de divisas.

**REMESA:** La remesa de dinero es el envío de dinero entre dos lugares geográficos distintos, aunque generalmente se suele asumir que esta denominación se refiere a los giros o envíos de dinero que un individuo emigrante efectúa a su país de origen, más concretamente a sus familias.

**COMODATO:** Según el Diccionario del Español Jurídico, el comodato es un contrato o préstamo de uso por el que una de las partes entrega a la otra una cosa para que use de ella durante cierto tiempo, transcurrido el cual habrá de devolverla.

**INVENTARIO FISICO:** Es la realización de una inspección ocular con el propósito de constatar la existencia de activos.

**COMUNICACIÓN:** Es la transferencia de información y de significados de una persona a otra. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión o la relación entre personas por medio de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes.

En todos los niveles de actividad de una organización, las personas están adquiriendo y difundiendo información constantemente.

La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas.

Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación.

**PLANEAMIENTO:** Es un proceso implementado dentro de la organización para tomar una decisión basándose en estrategias previamente desarrolladas para lograr un objetivo.

Realizar un planeamiento permite que todas las actividades laborales se realicen de la mejor manera ya que les ofrece una guía a los trabajadores para el logro de los objetivos.

## **BIENES DE USO O ACTIVO FIJO**

Desde el punto de vista contable todo bien de uso es considerado un activo fijo que está sujeto a depreciación dependiendo de su utilidad.

Para una mejor comprensión, antes de referirnos al concepto propuesto por la Resolución Técnica N° 9 sobre bienes de uso, es necesario considerar conceptos sobre los mismos brindados en la doctrina contable a través de diversos autores argentinos.

Fowler Newton define a los bienes de uso como:

Los activos físicos adquiridos por compra o por construcción propia que:

- A) Se emplean continua o repetidamente en las actividades principales de la entidad informante (producción, arrendamiento de los bienes indicados a terceros, investigación y desarrollo, comercialización, administración)
- B) Tienen una capacidad de servicio que no se agota ni consume con su primer empleo sino a lo largo del tiempo.
- C) Mientras están en uso, no se transforman en otros bienes ni están destinados a la venta.

Mario Biondi propone los siguientes conceptos de bienes de uso:

- A) Son bienes tangibles de duración más o menos prolongada, básicos para la producción de otros bienes o para el cumplimiento de las actividades de la empresa.
  - B) Son los clásicos integrantes del activo fijo (activo no corriente), no porque sean inmutables en el tiempo, ya que con el transcurso de este se van deteriorando, sino porque su vida se prolonga generalmente en varios ejercicios económicos.
  - C) No se adquieren para consumo o transformación, sino para utilizarlos en la producción de otros bienes o para desarrollar a través de ellos el cumplimiento del objetivo del ente, afectando a la actividad productiva de la empresa.
- Su incidencia económica va a estar dada por el desgaste, uso, agotamiento u obsolescencia.

- D) Comprenden tanto a los bienes materiales amortizables como a aquellos otros que reúnen las características descritas (afectados a la actividad de la empresa) pero que no sufren ningún tipo de desgaste o deterioro, es decir no están sujetos a depreciaciones, como el caso de los terrenos.

Pahlen Acuña define a los bienes de uso como:

- A) Aquellos bienes de naturaleza relativamente permanente que se utilizan para desarrollar la actividad de la empresa, deben tener una vida útil estimada superior a un año y no deben estar destinados a la venta.
- B) También se consideran bienes de uso aquellos que están en construcción que reúnen las características antes definidas.

Definición de bienes de uso según la RT. 9

“Son aquellos bienes tangibles destinados a ser utilizados en la actividad principal del ente y no a la venta habitual, incluyendo a los que están en construcción, tránsito o montaje y los anticipos a proveedores por compra de estos bienes. Los bienes afectados a locación o arrendamiento se incluyen en inversiones, excepto en el caso de entes cuya actividad principal sea la mencionada”.

\*Cabe resaltar que para los ejercicios que se inicien a partir del 01/01/2012, la R.T 31 establece que se consideran bienes de uso a las propiedades de inversión que estén siendo utilizadas transitoriamente por su dueño en la producción o suministro de bienes o servicios o para propósitos administrativos hasta que se decida su venta. Es decir, que también se consideran bienes de uso a las propiedades utilizadas temporalmente en la empresa hasta el momento de su venta.

De acuerdo a los conceptos propuestos podemos decir que los bienes de uso presentan las siguientes características:

- Son utilizados de manera permanente para el cumplimiento de las actividades que contribuyen al cumplimiento del objetivo principal del ente.
- No están destinados a la venta como las mercaderías o productos terminados.
- No se transforman en otros bienes como las materias primas, los materiales o la producción en proceso.
- Tienen una capacidad de servicio con una duración limitada en el tiempo.
- Están sujetos a una pérdida de valor generada por su utilización, deterioro físico, agotamiento de su contenido y obsolescencia económica.

- Su pérdida de valor se expresa contablemente a través de las amortizaciones.
- Incluye a los bienes en construcción, tránsito o montaje siempre que posean las características mencionadas precedentemente.
- Incluyen a los anticipos a proveedores por compras de bienes de uso, destacando que forman parte de este rubro al solo efecto expositivo ya que desde el punto de vista jurídico y económico representan derechos a recibir bienes.
- Incluye a aquellos bienes afectados a la locación o arrendamiento.

### CLASIFICACION DE LOS BIENES DE USO

Los bienes de uso según su desgaste pueden clasificarse en:

- A) Bienes no sujetos a depreciación ni agotamiento: Como ser terrenos en explotación industrial o comercial y aquellos bienes de uso en construcción, montaje o tránsito.
- B) Bienes sujetos a depreciación: como ser edificios, maquinarias, equipos de computación, rodados, herramientas, muebles y útiles y cualquier bien de uso sujeto a desgaste.
- C) Bienes sujetos a agotamiento: Como ser minas, yacimientos petrolíferos.

### DEPRECIACIONES

Estos bienes no desaparecen físicamente con el primer uso, pero la mayoría pierden valor a medida que transcurre el tiempo, ya sea por desgaste, agotamiento u obsolescencia.

La pérdida de valor de estos bienes es la causa de su depreciación.

### METODOS DE DEPRECIACION

Según las características de los bienes de uso, existen distintos métodos para el cálculo de su depreciación.

Según su vida útil: Es decir, en función al tiempo que el bien puede ser utilizado.

- A) Lineal o línea recta
- B) Suma dígito creciente
- C) Suma dígito decreciente
- D) Porcentaje fijo sobre valor residual

Según su capacidad productiva: es decir, en función a la producción que realice el bien.

- A) Kilómetros recorridos
- B) Horas trabajadas
- C) Unidades producidas
- D) Unidades extraídas

### CALCULO DE LA DEPRECIACION

El cálculo de la depreciación puede efectuarse a través de dos criterios:

- 1) Basándose en la vida útil, es decir en función del tiempo que el bien puede ser utilizado.
- 2) Basándose en la capacidad productiva, es decir en función de la producción que realice el bien (horas, unidades, kilómetros)

Para calcular una amortización, debemos estimar el valor amortizable del bien y luego se lo divide por la vida útil estimada:

$$(*) \text{ Amortización} = \frac{\text{VO} - \text{VRF}}{\text{VU}}$$

Dónde:

Valor de Origen (VO): Es el valor de incorporación del bien al activo

Valor Residual Final (VRF): Es el valor posible de recupero una vez finalizada su vida útil. El bien puede estar totalmente amortizado, pero eso no significa que no tenga un valor económico.

Por lo tanto, el VRF se determina a priori antes de comenzar a depreciar el bien

Vida Útil (VU): Esta depende de las características del bien amortizar, pudiendo estar expresada en función del tiempo (años) o en función de la producción (km, horas, unidades, etc.).

(\*) Esta fórmula es válida para todos los métodos de amortizaciones, salvo para para el método por porcentaje fijo sobre valor residual, la cual no veremos en este trabajo.

Como regla general, los años de vida útil para los distintos bienes son:

5 AÑOS	10 AÑOS	50 AÑOS
CAMIONES	MUEBLES Y UTILES	EDIFICIOS
VEHICULOS	MAQUINARIAS Y EQUIPOS	
RODADOS EN GENERAL	INSTALACIONES	
	HERRAMIENTAS	

## CONTROL

Rubén Oscar Ruseñas, en su libro “Control Interno” define al control como el conjunto de medidas tendientes a determinar la veracidad de las afirmaciones o la normalidad y regularidad de los actos que realizan otros individuos o sistemas de información.

La idea que se tiene del control, es que este forma parte de la Teoría de la Administración, definiéndose a esta como el manejo de hechos, cosas y dirección de individuos.

Dentro de una empresa, la administración se subdivide en diferentes fases como se detallan a continuación:

- 1) **PLANIFICAR:** La planificación consiste en determinar los objetivos y como alcanzarlos mediante el desarrollo de planes integrados. La planificación permite o facilita la delegación de funciones y responsabilidades y trata de mejorar los sistemas, métodos y procedimientos y es la base para la estructura de control.
- 2) **ORGANIZAR:** Organizar es crear departamentos operativos, de servicios o staff cuya base es la especialidad. Es construir la estructura ideal que necesita el ente mediante la asignación de las funciones y responsabilidades correspondientes y aclarar y solucionar las diferencias que puedan existir entre los distintos sectores o individuos.
- 3) **DIRIGIR Y COORDINAR:** Dirigir y coordinar es dar las directrices que logren los rendimientos predeterminados. Dichas directrices, que se manifiestan en instrucciones, normas o procedimientos deben ser lo suficientemente claras para poder ser interpretadas por todos y correctamente cumplidas.
- 4) **CONTROLAR:** Controlar es unir el cumplimiento de las normas con la responsabilidad del individuo, fijando puntos estratégicos donde vigilar su cumplimiento o rendimiento en forma esporádica y concentrarse en los desvíos o excepciones a lo predeterminado para evaluarlos en cuanto a magnitud e importancia, y en última instancia realizar una acción que tienda a corregir esas irregularidades.

De lo detallado precedentemente se concluye:

- Dicho esquema no es de ningún modo rígido.

- Todas las fases se producen simultáneamente.
- El control repercute o se manifiesta en las restantes partes, componentes o fases.

Un sistema de control interno eficiente solo podrá establecerse en una empresa que se encuentre correctamente organizada, entendiéndose que organización es la estructura interna del ente y además el ordenamiento lógico de los elementos o componentes que la integran, de forma tal que cumpla con los objetivos, políticas y fines o metas para los cuales la empresa fue creada.

## **CONTROL INTERNO**

La expresión control interno es generalmente interpretada o enunciada para enunciar las directrices emanadas de los dueños, propietarios o ejecutivos para dirigir, coordinar y controlar a sus subordinados dentro de la pirámide de la organización, ya sea esta de tipo lineal, mixta o funcional.

El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas

## **SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Para Fowler Newton, en su libro "Tratado de Auditoria" puede conceptuarse al sistema de control interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr a través de una efectiva planificación, ejecución y control el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización.

José Luis Pungitore en su libro "Sistemas Administrativos y Control Interno" define al sistema de control interno como al conjunto de normas, controles, consideraciones y aspectos a tener en cuenta por el propio ente que los ha de adoptar cuyo objetivo es:

- Evitar la comisión de errores y fraudes.
- Ganar seguridad y confiabilidad en la operatoria de la organización sin que ello signifique pérdida de eficiencia administrativa.

De esta forma se contribuye a un adecuado cuidado y control del patrimonio del ente bajo consideración y se lo protege de todas aquellas situaciones que puedan afectar la continuidad de sus operaciones.

El sistema de control interno no apunta a detectar situaciones anómalas, sino por el contrario pretende prevenirlas y evitarlas.

## OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El objetivo del sistema de control interno es proveer una razonable seguridad de que el patrimonio está resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones originadas por los usos y disposiciones no autorizadas y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y adecuadas o apropiadamente registradas a fin de permitir o asegurar:

- A) La preparación de los estados contables de acuerdo a las normas contables.
- B) Reportes o informes de gestión de calidad aceptable.

## OBJETIVOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

- 1) Protección de los activos o protección del patrimonio.

La empresa para alcanzar el logro de sus objetivos se ve en la necesidad de tener un patrimonio y se ve obligada a realizar una serie de medidas que tienden a su conservación con el fin de no tener que interrumpir su gestión o que se genere un debilitamiento de dicho patrimonio y cause perjuicios en su normal desenvolvimiento o desarrollo económico.

Es decir, el concepto fundamental está en la idea de proteger el patrimonio contra cualquier hecho, evento o circunstancia no deseada.

El responsable de la protección del patrimonio es la dirección de la empresa ya que esta es una de sus funciones principales.

Para proteger el patrimonio la empresa debe adoptar una serie de medidas que son aplicadas conjuntamente para prevenir lo expresado en el párrafo precedente.

Esa aplicación conjunta significa que las medidas adoptadas no son excluyentes entre sí, sino que interactúan en el mismo contexto, ya que están encadenadas y su buen funcionamiento se logra cuando todas dan resultado al unísono.

- 2) Obtención de información adecuada o información confiable y eficiente:

Ante la imperiosa necesidad de tomar constantemente decisiones, tanto programadas como no programadas y a posteriori evaluar sus resultados y consecuencias, es necesario contar con un sistema de información confiable y eficiente.

### 3) Promoción de la eficiencia operativa.

La eficiencia de un ente la podemos medir o evaluar por el conjunto de los recursos humanos, naturales, materiales, etc. que utiliza o emplea la empresa para alcanzar, generar o producir una unidad o bien de cambio.

Es tarea del cuerpo ejecutivo entrenar y coordinar los movimientos o funciones que los niveles intermedios y finales deben realizar para alcanzar el objetivo fundamental que el ente quiere lograr.

### 4) Estimular la adhesión a las políticas de dirección o el cumplimiento de las políticas prescriptas en la organización.

Las políticas son órdenes o lineamientos generales que emanan desde la cúspide de la organización para alcanzar los fines que la empresa ha fijado.

Cuando el individuo actúa bajo el convencimiento de que sus tareas coinciden con lo pretendido por el ente, se logra de esta manera que mantenga una identificación con las políticas prescriptas por la organización.

Este concepto de Identificación hombre – empresa se encuentra ligado al concepto de eficiencia operativa, ya que existe una vinculación directa entre lo que quiere la organización de sus miembros integrantes y el acatamiento de estos de lo determinado por la dirección superior.

## **MANUAL DE FUNCIONES**

El manual de funciones comprende una descripción detallada de las funciones que deben desarrollar los individuos en los distintos sectores de la organización.

En él, todas las funciones o tareas que se llevan a cabo en un sector o por un individuo quedan expresadas por escrito, ya que de esta manera en caso de conflicto se puede saber con exactitud quien no cumplió sus funciones o quien invadió funciones correspondientes a otro sector o persona.

Este manual contiene las funciones propias a realizar, cuales son las funciones a supervisar, cuales son las funciones de control que se deben realizar y la responsabilidad de la persona ante dicha función.

El manual de funciones debe contener los siguientes puntos

- Empresa
- Nombre del cargo
- Cargo superior inmediato

- Cargos Subordinados
- Propósito del cargo
- Funciones

<b>Manual de Funciones</b>		DOCUMENTO NO. 11-16-17-01
Emisión	Generado por	Aprobado por
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO DE TRABAJO</b>		
Dependencia Organizativa		
Nombre del Cargo		
Cargo Superior Inmediato		
Cargos Subordinados		
Propósito del Cargo		
<b>FUNCIONES</b>		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno que describe claramente las etapas o pasos que deben cumplirse para ejecutar una función, cuáles son los soportes documentales y que autorización requiere.

Todas las normas, sistemas, procedimientos, instrucciones etc., deben estar contenidas dentro del manual de procedimientos de modo que permitan tener procesos homogéneos y en caso de conflictos entre individuos o sectores se neutralicen las opiniones subjetivas.

Las normas deben ser claras, precisas y concretas, no deben permitir ningún tipo de duda, ni siquiera semántico y cuando existan modificaciones, las mismas deben ser incorporadas de inmediato y por todos conocidas a través de eficientes medios de comunicación interna.

Por otro lado, dentro de una organización el elemento humano sufre constantemente cambios ya sea por incorporaciones, despidos o renunciaciones y por lo tanto hay que entrenar individuos y mantener la uniformidad de criterios en cuanto a las tareas que se ejecutan.

Por eso, todo lo que es estándar dentro de una empresa debe ser incorporado por escrito a este manual, que permitirá conocer desde que se comienza hasta que se termina una tarea y en caso de producirse una variación en el factor humano, quien asuma esa labor tendrá por escrito su historia y podrá ejecutarla sin mayor dificultad.

Un manual de procedimientos se encuentra conformado por:

- La norma o procedimiento administrativo (o sea la versión narrativa del circuito)
- El cursograma (la versión gráfica del circuito)
- Los formularios intervinientes que cumpliendo el papel de anexos al tronco del manual proporcionarán un nivel de detalle de su contenido que muy difícilmente pueda ser proporcionado tanto por la norma de procedimiento como por el cursograma.

#### VENTAJAS DE UTILIZAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

- Permiten obtener una visión más clara de los circuitos.
- Permiten apreciar de una mejor manera el encadenamiento de los sectores intervinientes.
- A cada uno de los sectores intervinientes le resulta mucho más comprensible su ubicación y desempeño a lo largo del circuito y de esta forma facilita tomar noción de como la tarea desempeñada contribuye al objetivo común.
- Optimiza los procesos. El manual de procedimientos permite a las organizaciones comprender a fondo el desarrollo de cada uno de los procesos que se realizan en la empresa, a fin de saber cuándo y cómo hacerlos más eficientes. Si estos manuales son diseñados con la suficiente atención, pueden hacer que los procedimientos se ejecuten rápida y eficientemente.
- Un manual de procedimientos favorece el control interno de los procesos que ayudan a identificar irregularidades y evitar que se produzcan fallas, por lo tanto ayuda a tomar decisiones y prevenir cualquier obstáculo que se presente en el camino.

- Los manuales también permiten atribuir responsabilidades y crear lineamientos prescriptivos que facilitan el monitoreo del desempeño.

El manual de procedimientos debe contener mínimamente la siguiente información

- Logotipo de la organización.
- Nombre oficial de la organización.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Índice o contenido
- Objetivos de los procedimientos
- Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos
- Título y código del procedimiento
- Descripción del procedimiento.
- Introducción: Explicación del procedimiento
- Objetivos de los procedimiento
- Normas aplicables al procedimiento
- Descripción de la operación y sus participantes
- Responsables
- Requisitos, documentos y archivo
- Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
- Medidas de seguridad y autocontrol aplicables al procedimiento.
- Políticas o normas de operación
- Supervisión, evaluación y examen: Entidades de control y gestión de autocontrol.

### **CONTROL DE ACTIVO FIJO**

Ante el hecho de altas de bienes de uso, deberían abrirse registros que contengan al menos la siguiente información:

- Número de inventario asignado
- Descripción del bien
- Ubicación física
- Responsable de su custodia
- Fecha de origen

- Vida útil estimada
- Valor de origen
- Amortizaciones acumuladas

El objetivo perseguido es ejercer un control adecuado sobre los bienes de uso a medida que estos se van incorporando a la empresa.

Es de destacar que la presencia de registros tales como los mencionados permitirá la práctica necesaria de periódicos recuentos físicos cuyas ventajas en materia de control no merecen discusión.

## **ORGANIGRAMA**

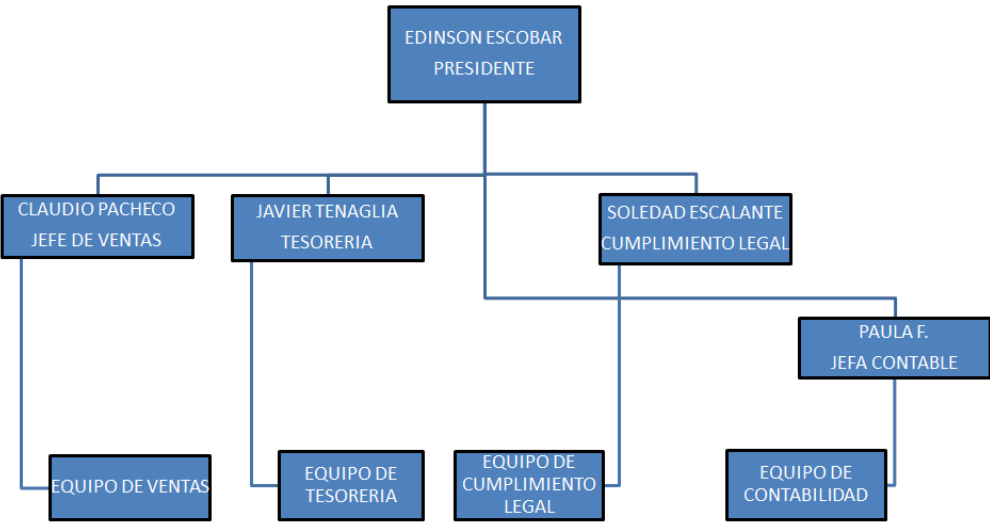
El grafico denominado “Organigrama” determina las líneas formales de autoridad y dependencia de los distintos sectores y de los individuos que la ocupan.

El organigrama permite conocer de quien depende una unidad o individuo y a su vez quienes dependen de este.

Expresa también los niveles y jerarquías dentro de la organización y como es sumamente dinámico, debe ser constantemente actualizado para no perder vigencia o significado.

**ANEXO II**

**Organigrama Informal**



## **ANEXO III**

### **Entrevista 1**

**Nombre: Claudio Pacheco**

Cargo: Jefe de operaciones (Jefe de Ventas)

El objetivo de esta entrevista es realizar un análisis del control interno sobre los bienes de uso en poder de terceros de Latin Express Financial Services.

La misma tiene carácter confidencial y solo será utilizada para la tesina de la carrera de Contador Público de la Universidad de Flores.

1) ¿Qué cargo ocupa?

Gerente de operaciones y ventas.

2) ¿Qué antigüedad tiene en la empresa?

20 años.

3) ¿Tiene gente a cargo?

Si, tres vendedores y una telefonista encargada de atender a la gente cuando tiene dudas sobre un giro o cualquier reclamo sobre alguna transferencia.

4) ¿Me podría detallar cuáles son sus responsabilidades y tareas habituales?

Mi mayor responsabilidad es lograr los objetivos que fija el directorio sobre mi área. Para ser más claro, mi mayor objetivo es llegar a la ganancia que proyecta el directorio.

Aparte de eso tengo a cargo el departamento de ventas, que en general lo que buscamos es mantener la cantidad de agencias tercerizadas que tenemos hasta ahora y tratar de abrir agencias nuevas que nos reditúe económicamente.

Todos los días llevo un control de las transacciones que realiza la empresa y un control de las tasas que cobra la competencia.

La idea es que la tasa por comisión esté dentro de un rango normal en comparación con otras empresas.

5) ¿A quién reporta?

Formalmente al directorio.

Yo formo parte del directorio y nos reunimos en general 3 veces por semana.

Ahora bien, a Edinson que es el presidente, se lo copia en la mayoría de los mails para que este informado de todo.

6) ¿Usted tiene el poder de decisión de entregar equipos de computación a agencias tercerizadas?

Exactamente

7) ¿Esos bienes de uso que se entregan a agencias tercerizadas, son comodato?

Si.

8) ¿Se les hace firmar algún Contrato? ¿Quién los guarda?

Se les hace firmar un contrato en comodato y depende la agencia se les hace firmar un pagaré.

Incluso tenemos una agencia que nos entregó dos mil dólares en depósito de garantía por los bienes que le dimos.

Toda la documentación la guarda el departamento de legales junto al legajo del cliente, pero de todas formas yo tengo acceso si necesito algo.

9) ¿De qué depende que a la agencia se le haga firmar un pagaré?

Mirá, si la agencia nos deja mucha ganancia, para mantener una buena relación lo que hacemos es solo hacerle un contrato en comodato ya que el costo del bien entregado es muy poco en relación a la ganancia que nos deja esa agencia.

Por ejemplo nuestro mejor cliente está en Liniers, a ese cliente nunca le pedimos un pagaré y si se le rompe la computadora al otro día le compramos una nueva.

Ahora bien, tenemos otros clientes que no están a ese nivel y encima la zona donde están es bastante insegura, si le entregamos un bien de uso a un cliente así, en general le hacemos firmar un pagaré.

10) ¿Están los bienes entregados a terceros identificados físicamente bajo un número o código de control?

No, el bien en si no tiene nada que lo identifique, lo que sí te puedo decir es que sistemas lleva un archivo de control con las especificaciones de los bienes entregados.

11) ¿Cuáles son los parámetros que tiene en cuenta para entregar equipos de computación a terceros?

Si se abre una nueva agencia se evalúan las cantidades de operaciones mensuales que podrían llegar a tener de acuerdo a la zona.

También hay casos donde una agencia es nueva para nosotros, pero ya viene trabajando con la competencia hace tiempo, ahí se evalúa qué cantidad de operaciones podría llegar a tener con nosotros y de acuerdo a ello decidimos.

Ahora bien, si es un punto de venta antiguo que ya viene trabajando con nosotros y nos piden que le mandemos una computadora, se evalúa volumen y responsabilidad de la agencia.

12) ¿Cuál sería el beneficio de la empresa de entregar equipos de computación a agencias tercerizadas?

El mayor beneficio es la exclusividad.

La mayoría de las agencias no trabajan solo con nosotros, trabajan con más de una empresa que se dedican al envío de dinero, por eso si la agencia tiene una buena facturación mensual uno de los objetivos es sacar a la competencia y que trabaje solo con nosotros.

Por otro lado muchas veces es la agencia la que nos pide el bien, porque la CPU que tenían se les rompió o ya funciona mal, ahí evaluamos cuanto nos sirve esa agencia y si nos conviene mejorar la relación y la confianza con el dueño.

13) ¿Cómo es el proceso de entrega de los bienes de uso entregados a terceros?

El comercial que tiene a cargo ese punto de venta me hace una solicitud formal de los bienes que necesita.

Luego yo lo planteo al directorio y si la respuesta es positiva hago el pedido formal al departamento de sistemas para que se encargue de preparar los bienes o pedir que se compren nuevos si es necesario.

Una vez que sistemas tiene el pedido preparado, el comercial se encarga de llevarlos y hacerles firmar el contrato en comodato.

Una vez firmado el contrato, el mismo comercial se lo entrega al departamento de legales para que lo guarde en el legajo correspondiente.

14) ¿Lleva algún archivo de control específico de los bienes entregados en comodato?

Yo no, entiendo que lo hace el departamento de sistemas.

15) ¿Efectúa algún control presencial en las agencias para verificar que los equipos de computación entregados se encuentren en buen estado?

No.

16) ¿En qué circunstancias se efectúa la devolución del bien?

Cuando cierra una agencia o cuando el bien se rompe o ya queda obsoleto.

17) ¿Cómo es el proceso de devolución de los equipos de computación?

En general el dueño de la agencia se comunica con el vendedor informando que va a cerrar o que la computadora no funciona bien y el mismo vendedor pasa a buscar los bienes para entregarlos a sistemas y que los revise para ver en qué estado están.

Si está todo bien, se firman los papeles junto con el dueño de la agencia anulando el contrato o entregando el pagaré en caso de que exista.

18) En caso de existir un faltante en los bienes de uso entregados en comodato, ¿Se le reclama al responsable de la agencia tercerizada?

Si, obviamente.

19) ¿A qué responsable de la compañía se le informa del faltante?

Los vendedores me informan a mí y yo lo informo al presidente.

20) ¿Si no lo devuelve, que acción toma la empresa?

Se ejecuta la garantía, aunque tratamos de no llegar a eso e incluso a veces no se puede ejecutar porque sale más caro iniciar una demanda que el costo del bien.

21) ¿Tuvo conocimiento de faltantes de bienes de uso entregados a terceros?

Si algunos hubo en estos 20 años que estoy acá.

22) ¿Podría darme algún ejemplo?

Mirá, los casos son variados, tenés desde agencias que cierran de un día para otro, que quizás ni te avisan, vos vas al local y está vacío, el tipo se fue y andá a encontrarlo.

A ese tipo por más que lo encuentres no le puedes ejecutar la garantía porque se declara insolvente y perdés más plata con el estudio de abogados que lo que sale el bien que le entregaste.

Algo parecido pasó una vez que una agencia cerró y nos avisó que pasemos a buscar las cosas porque cerraba a la brevedad, pero cuando la revisamos resulta que el CPU era de la competencia, o sea que el tipo tenía una CPU nuestra y una de la competencia y las entregó al revés. Nunca lo pudimos contactar.

Después hay un caso de una agencia que le efectuaron un allanamiento por venta de dólares, ahí la fiscalía le secuestró la computadora y después con el paso de tiempo no la recuperamos más.

Y por último está el robo al local, ahora sucede mucho menos por el tema de las alarmas y porque la mayoría ponen sensores en las paredes, pero hace un tiempo tuvimos un caso de una agencia que la vaciaron un fin de semana largo a la noche, se llevaron todo, no le dejaron nada.

## **Entrevista 2**

**Nombre: Néstor Montes**

Cargo: Gerente de Sistemas

El objetivo de esta entrevista es realizar un análisis del control interno sobre los bienes de uso en poder de terceros de Latin Express Financial Services.

La misma tiene carácter confidencial y solo será utilizada para la tesina de la carrera de Contador Público de la Universidad de Flores

1) ¿Qué cargo ocupa?

Gerente de IT, que sería gerente de sistemas.

2) ¿Qué antigüedad tiene en la empresa?

4 años.

3) ¿Tiene gente a cargo?

Si, 3 personas.

4) ¿Me podría detallar cuáles son sus responsabilidades y tareas habituales?

En líneas generales junto con mi equipo trato de mantener, desarrollar y reparar toda la infraestructura que involucra a sistemas.

5) ¿A quién reporta?

Al presidente de Latin Express.

6) En ciertos casos la empresa le concede equipos de computación a agencias tercerizadas, ¿Que función cumple usted en este punto en particular?

Básicamente me encargo de analizar que equipos conviene comprar de acuerdo el caso. Por otro lado me encargo de buscar los precios más convenientes al momento de la compra para tener varias opciones y que luego el presidente decida cual compramos.

Por último, llevo un registro de los equipos de computación de la compañía.

7) ¿Quién le informa a usted formalmente de tal situación?

En estos casos el jefe de operaciones me envía un mail con copia a presidencia para que inicie el proceso.

8) ¿Podría explicarme como es el proceso de trabajo que pone en práctica desde que recibe la orden formal de que hay que preparar un equipo de computación para una agencia tercerizada?

Te lo detallo por pasos:

A) El jefe de operaciones envía el mail formal para que yo inicie el proceso.

B) Busco presupuestos.

C) Una vez que tengo 3 presupuestos, respondo el mail enviado por operaciones y aguardo que presidencia me diga que opción tomamos.

D) Una vez que Edinson me dice cual compro, contacto al proveedor para encargarle la compra y le informo a tesorería y a contabilidad para que se encarguen de pagar.

E) Una vez pagado coordino la entrega, recibo los bienes y paso a revisarlos e instalarle el software necesario.

F) Instalado el software, registro los números de serie en mi archivo de control.

G) Una vez que le instalo el software, le aviso al jefe de operaciones para que retire los bienes para ser entregados a la persona correspondiente.

9) ¿Existe un stock separado para entregar en comodato o se van comprando a medida que sea necesario?

Desde que yo estoy acá, siempre compramos cosas nuevas.

10) En caso de compra, ¿Es usted el responsable de analizar qué equipo de computación es el recomendable de acuerdo a cada agencia en particular?

Exacto.

11) ¿A quién le informa formalmente que se debe efectuar una compra de un equipo de computación para entregar a terceros?

Me informa el presidente y el jefe de operaciones a mí.

12) Una vez que tiene el Ok de la compra, ¿A qué sectores le informa?

Una vez que tengo la compra organizada, le informo a Tesorería y a contabilidad.

13) En caso de compra, ¿Es usted el encargado de recibir la mercadería?

Sí, yo me encargo de recibirla.

14) Una vez recibida la compra del equipo de computación, ¿A quién le informa de la mercadería recibida?

Eso se lo informo a contabilidad, le paso el remito para que guarde junto con la factura.

15) Una vez preparado el equipo para ser entregado, ¿A quién le informa?

Al jefe de operaciones

16) ¿Están los bienes entregados a terceros identificados físicamente bajo un número o código de control?

Si te referís a una identificación de la empresa, no, no tienen una identificación de la empresa, lo que yo hago es anotar el número de serie del bien en un archivo que tengo.

17) ¿Prepara algún formulario para ser firmado por la persona de la empresa que recibe el equipo para ser entregado a terceros?

No, eso lo prepara operaciones.

18) ¿Lleva algún archivo de control específico de los bienes que se entregaron en comodato?

Específico de los entregados en comodato no.

El archivo de control que yo llevo es sobre los equipos de computación que tiene Latin con su respectivo número de serie.

Tengo identificadas las notebooks que tienen algunos empleados por modelo y número de serie, pero no tengo un archivo específico de los bienes entregados a terceros.

19) En caso de devolución del equipo, ¿Quién le informa a usted de tal situación?

El departamento de operaciones.

20) En caso de devolución, ¿Efectúa un revisión del equipo y un control de inventario de bienes entregados a terceros?

Realizó la revisión del equipo y pasó el parte a operaciones.

21) ¿Tuvo conocimiento de faltantes de bienes de uso entregados a terceros?

Desde que estoy acá nadie me ha informado un faltante.

22) ¿Qué acción toma ante el conocimiento del faltante?

Nunca me pasó, pero ante tal situación deberían informarse para darlo de baja de mi inventario.

### **Entrevista 3**

**Nombre: Paula Flor**

Cargo: Jefa de Contabilidad

El objetivo de esta entrevista es realizar un análisis del control interno sobre los bienes de uso en poder de terceros de Latin Express Financial Services.

La misma tiene carácter confidencial y solo será utilizada para la tesina de la carrera de Contador Público de la Universidad de Flores

1) ¿Qué cargo ocupa?

Jefa de Contabilidad e Impuestos.

2) ¿Qué antigüedad tiene en la empresa?

3 Años.

3) ¿Tiene gente a cargo?

Si, 3 personas.

4) ¿Me podría detallar cuáles son sus responsabilidades y tareas habituales?

Mi responsabilidad es mantener una contabilidad organizada y llevar un control de los impuestos de la compañía.

Mis tareas habituales son variadas, entre ellas te puedo nombrar algunas, por ejemplo controlar las imputaciones contables, controlar que los costos mensuales no sobrepasen los valores normales o estipulados, realizar un cierre contable mensual para que el directorio pueda analizar los números de la compañía, liquidar IVA, ingresos brutos, impuestos , etc.

5) ¿A quién reporta?

Al presidente, Edinson Escobar.

6) En ciertos casos la empresa le concede equipos de computación a agencias tercerizadas, ¿En carácter de qué?

Ese análisis lo hace el departamento de operaciones, más que nada Claudio Pacheco.

Entiendo que analizan el poder de venta que tiene la agencia.

7) ¿Qué sector de la compañía le informa a usted de dicha situación?

Yo me entero cuando el jefe de operaciones, que es Claudio, envía un mail al gerente de sistemas para que inicie el proceso de compra.

Ese mail siempre va en copia al gerente de tesorería y al jefe de contabilidad.

8) Esos bienes de uso que se entregan a agencias tercerizadas, ¿Son en comodato?

Si, son en comodato

9) ¿Se les hace firmar algún Contrato? ¿Quién los guarda?

Se les hace firmar un contrato que lo guarda el departamento de legales junto al legajo de la agencia.

10) ¿Existe un registro especial para los bienes de uso entregados a terceros?

Específico de los bienes entregados a terceros no, si te puedo decir que en el archivo de depreciaciones de bienes de uso que yo llevo están los datos del proveedor del equipo y detalle para quien es.

11) ¿Existe un stock separado para entregar en comodato o se van comprando a medida que sea necesario?

Nunca me informaron sobre la entrega de un bien a terceros de un stock interno de la empresa, hasta ahora por lo que yo sé, siempre se fueron comprando.

12) ¿Existe un seguro para los bienes de uso entregados a terceros?

No

13) ¿Quién es el responsable frente a la entrega y devolución del bien?

El departamento de operaciones tiene esas responsabilidades.

Entiendo que depende de que vendedor tenga el contacto con la agencia a la que le entregan el bien

14) ¿Cómo es el proceso de contabilización de los bienes de uso entregados a terceros?

La contabilización de los bienes entregados a terceros no se diferencia respecto a los demás, yo te puedo detallar como es el proceso de contabilización de los equipos de computación que se compran.

En general me llega un mail desde sistemas con la autorización de presidencia de que van a comprar equipos de computación para entregar a alguna agencia.

Luego, cuando la tesorería paga, se sube a ese mail avisando del pago, a veces adjuntando la factura y a veces tengo que contactarme yo con el proveedor para que me la envíe.

Una vez que tengo la factura y sé que abonaron me contacto con sistemas para avisarle que me avisen cuando le entregan el bien.

Cuando sistemas me avisa que recibió el bien, lo primero que hago es pedirle el remito, luego doy de alta el bien en la cuenta correspondiente de activo fijo y lo agrego al Excel que tenemos de activo fijo detallando todos los datos, entre ellos proveedor, importe, fecha de alta y en general detalló quien va a hacer uso de ese bien.

15) ¿Se encuentran los títulos de los bienes en custodia de algún responsable?

No hay un responsable específico que tenga esa responsabilidad.

Las facturas de compras generales se guardan en carpetas trimestrales, luego las pasamos a cajas para guardarlas en el archivo.

Si necesitamos algo nos fijamos la fecha de compras y buscamos en esas carpetas

16) ¿Qué sector es el responsable de guardar la documentación correspondiente?

Las facturas de compras las guarda mi sector.

17) ¿Están los bienes entregados a terceros identificados físicamente bajo un número o código de control?

Hasta donde sé, no.

Es más, si mirás cualquier CPU de esta oficina vas a ver que algunas tienen una etiqueta de papel pegadas y otras no tienen nada.

18) ¿Lleva algún archivo de control específico de los bienes en comodato?

No.

19) ¿Existe un control físico de los bienes de uso en poder de terceros?

Mirá, la auditoría anual que la hace una empresa tercerizada en general hace un recuento del inventario de bienes de uso en su totalidad, incluso sé que llaman a alguna agencia para confirmar que tienen una CPU nuestra, pero no hay un control específico de los bienes de uso que les damos a las agencias, yo creo que de eso debería encargarse el sector de ventas con sus vendedores de vez en cuando.

20) ¿Quién es el responsable de efectuar el inventario físico de los bienes en poder de terceros?

No hay un responsable.

21) En caso de existir un faltante en los bienes de uso entregados en comodato, ¿Se le reclama al responsable de la agencia tercerizada?

Desconozco, nunca me informaron de un faltante, deduzco que reclamará el mismo que las entregó, o sea operaciones.

22) ¿A qué responsable de la compañía se informa del faltante?

Entiendo que a presidencia, como todo lo que pasa acá.

23) ¿Si no lo devuelve, que acción toma la empresa?

Desconozco, nunca me pasó

24) ¿Tuvo conocimiento de faltantes de bienes de uso entregados a terceros?

No.

## ANEXO IV

### Encuesta a Clientes

El objetivo de esta encuesta es realizar un análisis del control interno sobre los bienes de uso en poder de terceros de Latin Express Financial Services.

La misma tiene carácter confidencial y solo será utilizada para la tesina de la Carrera de contador público de la Universidad de Flores

AGENCIA:.....

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA AGENCIA :.....

- 1) Posee un equipo de computación propiedad de Latin Express Financial Services para realizar las operaciones cotidianas?

SI  NO

- 2) Hace cuanto tiempo que posee dicho equipo de computación propiedad de LEH?

MENOS DE 1 AÑO  ENTRE 1 Y 3 AÑOS  ENTRE 3 Y 5 AÑOS

MAS DE 5 AÑOS

- 3) El equipo entregado consiste en una PC + Un Monitor + Un teclado + Un mouse?

SI  NO

Aclaraciones.....

- 4) Dicho equipo de computación entregado a usted, está bajo el carácter de comodato?

SI  NO

- 5) Al momento de la entrega del bien por parte de LEH, firmó un algún documento donde quedaron explícitamente detalladas las condiciones de uso y de devolución del equipo?

SI  NO

6) Tanto la PC como el monitor, se encuentran identificados con algún código de control por parte de LEH?

SI  NO

7) El código de identificación de que material es?

Metal  Plástico  Otro  No posee ID

8) Recibe mantenimiento o supervisión de los equipos por parte de LEH?

SI  NO

9) En caso de que la respuesta anterior sea SI, cada cuánto?

6 Meses  1 año  Más de 1 año

10) En caso de tener algún problema con el equipo de computación, a quien se lo informa?

Claudio Pacheco  Sergio Crevatin  Otro

Nunca tuve un problema

11) Posee más equipos de computación en comodato de otra compañía?

SI  NO

12) en algún momento de su relación comercial con LEH, devolvió algún equipo a LEH?

SI  NO

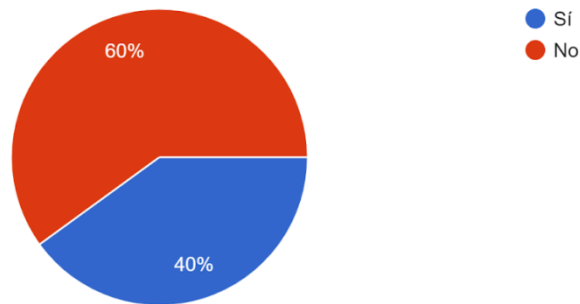
Activar  
Ve a Confi

## ANEXO V

### Resultado de la Encuesta

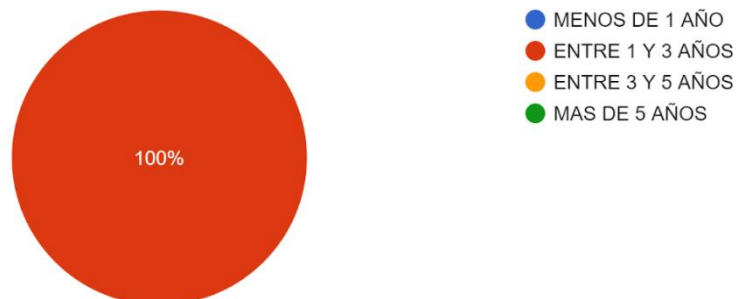
Posee un equipo de computación propiedad de Latin Express Financial Services para realizar las operaciones cotidianas?

10 respuestas



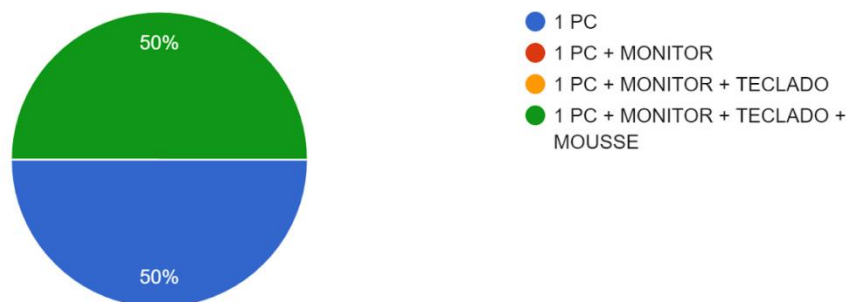
Hace cuanto tiempo posee dicho equipo de computación propiedad de Latin Express?

4 respuestas



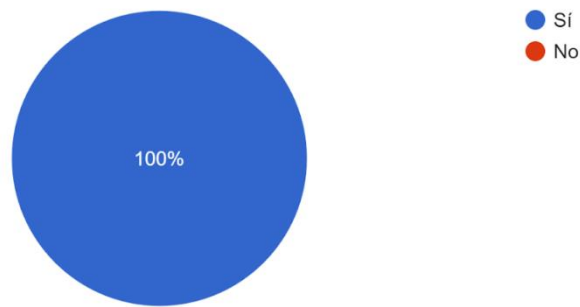
El equipo entregado está compuesto por

4 respuestas



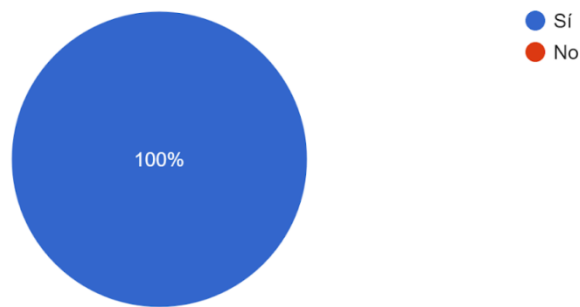
Dicho equipo de computación entregado a usted, está en comodato?

4 respuestas



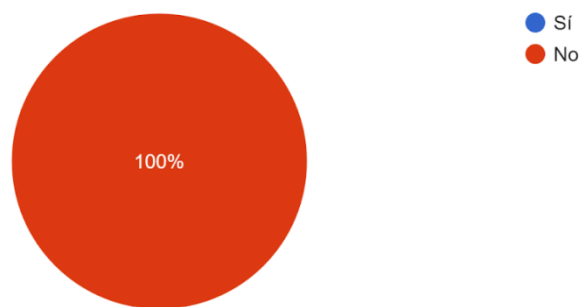
Al momento de la entrega del bien por parte de LEH, firmó algún documento donde quedaron explícitamente detalladas las condiciones de uso y de devolución del equipo?

4 respuestas



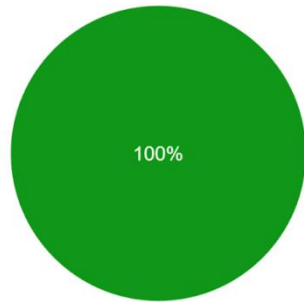
Tanto la PC como el Monitor, se encuentran identificados con algún código de control por parte de LEH?

4 respuestas



El código de identificación de que material es?

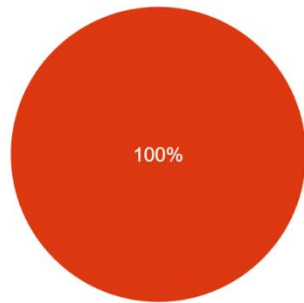
4 respuestas



- METAL
- PLATICO
- OTRO
- NO POSEE ID

Recibe mantenimiento o supervisión de los equipos por parte del personal de LEH?

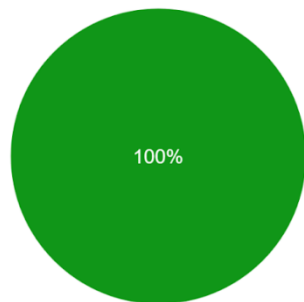
4 respuestas



- Si
- No

Cada cuanto tiempo recibe mantenimiento o supervisión de los equipos por parte del personal de LEH?

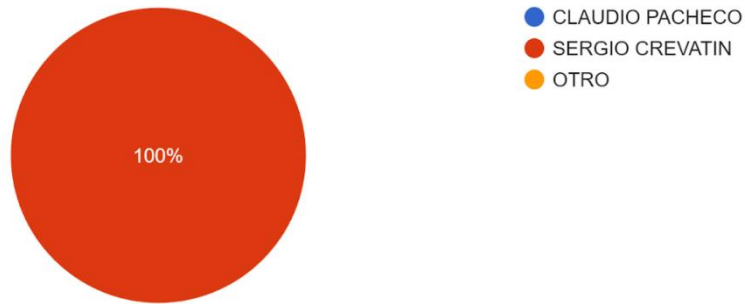
4 respuestas



- 6 MESES
- 1 AÑO
- MAS DE 1 AÑO
- NO RECIBO MANTENIMIENTO

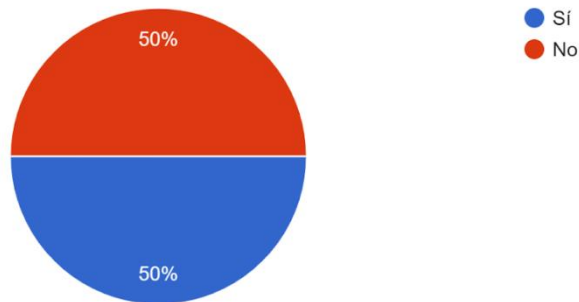
En caso de tener algún problema con el equipo de computación, a quien se lo informa?

4 respuestas



Posee mas equipos de computación en comodato de otra compañía?

4 respuestas



En algún momento de su relación comercial con LEH, realizó la devolución de algún equipo de computación?

4 respuestas

