

**Escuela Superior Politécnica del Litoral**  
**Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

“Diseño de un manual de procesos de reconocimientos de  
ingresos en una compañía dedicada al financiamiento  
programado de activos”

**Proyecto Integrador**

Previo la obtención del Título de:

**Licenciado en Auditoría y Control de Gestión**

Presentado por:

Torres Berrúz Kelly Isabel  
Yagual Borbor Julexy Antonella

Guayaquil, 2024

# Dedicatoria

El presente proyecto lo dedico principalmente a mis padres, por su amor, arduo trabajo y sacrificio en al largo de toda mi vida estudiantil, gracias a ustedes he logrado cumplir una meta más y finalmente convertirnos en profesionales, este es nuestro logro. Siento gran orgullo y privilegio de ser su hija, espero algún día retribuirles algo de lo mucho que han hecho por mí.

A una persona muy especial que me acompañó durante años por este camino, por tu apoyo incondicional, tu compañía y sobre todo por siempre haber creído en mí, este logro también es tuyo.

Agradezco profundamente a todas las personas que me han respaldado y contribuido al éxito de este trabajo, en particular a aquellos que genuinamente me han brindado su apoyo y han compartido su sabiduría conmigo al abrirme sus puertas.

**Kelly Isabel Torres Berrúz**

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar este trabajo, en primer lugar, a Dios, quien ha guiado mi camino con su sabiduría.

Agradezco a mis queridos padres y hermanos por su amor incondicional. Especialmente a mi madre, quien me cuida con ternura, me brinda consuelo, tiene paciencia conmigo y es mi mayor inspiración, pues nunca se rinde ante las adversidades.

A mis abuelos, aunque ya no estén con nosotros, sus deseos de verme prosperar siguen motivando cada uno de mis pasos.

**Julexy Antonella Yagual Borbor**

## Agradecimientos

Quiero expresar mi gratitud a todas las personas y colegas que me han brindado su apoyo durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

En primer lugar, agradezco a mis padres por su constante ayuda y respaldo en todo mi camino. También quiero reconocer el invaluable apoyo de mi tutora, Yessenia González, cuya orientación fue fundamental en cada etapa del proyecto.

Agradezco sinceramente a todos mis amigos, familiares y futuros colegas que ofrecieron su ayuda de manera desinteresada. Sus contribuciones y buena voluntad fueron de un valor incalculable para mí.

**Kelly Isabel Torres Berrúz**

## Agradecimientos

Quiero expresar mis más sinceros agradecimientos:

A Dios por su amor incondicional, su protección constante y por permitirme completar con éxito esta etapa de mi vida. Ha sido un camino lleno de aprendizajes, desafíos, alegrías, tristezas y encuentros con personas especiales, y por ello estoy profundamente agradecida.

A mis padres, quienes me brindaron su incondicional apoyo y me acompañaron en todo el proceso, alentándome a seguir adelante y a no descuidar mis estudios.

A mis hermanos, aunque a veces me sacaban de mis casillas, también me regalaron momentos de risas con sus ocurrencias, especialmente cuando más los necesitaba.

A mis mejores amigos, incluso aquellos que no se encuentran en el país, por su constante apoyo y aliento en los momentos en sentía que me rendiría.

A mi compañera de tesis y a mi tutora, por su responsabilidad y compromiso con el proyecto, y por saber levantarnos en los momentos difíciles.

A todos, gracias por su paciencia y confianza en mí.

**Julexy Antonella Yagual Borbor**

## Declaración expresa

Nosotros Kelly Isabel Torres Berrúz y Julexy Antonella Yagual Borbor acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores.

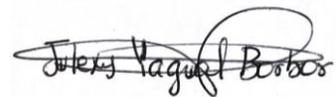
La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por mí/nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que me/nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de mi/nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique a los autores que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 1 de febrero del 2024.



Kelly Torres Berrúz



Julexy Yagual Borbor

## **Evaluadores**

.....  
**MSc. Alfredo Armijos De La Cruz**

Profesor de materia integradora

.....  
**MSc. Yessenia González Magallanes**

Tutora de materia integradora

## **Resumen**

Este proyecto integrador tiene por objetivo central la elaboración de un manual de reconocimiento de ingresos, focalizado en una entidad especializada en la financiación programada de activos. Entre los objetivos específicos de la investigación figuran la evaluación de la situación, la cuidadosa identificación de los riesgos inherentes al proceso de reconocimiento de ingresos y el desarrollo de estrategias eficaces para mitigarlos.

En el análisis detallado de los riesgos, se han identificado aspectos cruciales que abarcan desde la duplicación de facturas hasta el reconocimiento de ingresos en períodos inadecuados, pasando por la carencia de recursos legales por parte de los clientes. Este amplio análisis se llevó a cabo entrevistando a las personas implicadas en el proceso, lo que permitió conocer a fondo la dinámica operativa y los puntos importantes vulnerables al riesgo.

Las importantes aportaciones de este análisis quedan demostradas por la elaboración de un diagrama de flujo del proceso de ingresos, que detalla adecuadamente cada fase y ofrece un plan de acción concreto para mitigar los riesgos detectados. Además, se ha creado una matriz de riesgos y controles para ayudar a analizar tanto la probabilidad como el impacto de que tales riesgos se hagan realidad. Lo más significativo es que este esfuerzo ha culminado con la elaboración de un manual de políticas y procedimientos. Este manual, elaborado siguiendo las directrices del modelo COSO ERM 2017, sirve como un marco normativo robusto para el reconocimiento de ingresos, inculcando un ambiente de control adecuado en la entidad.

## **Abstract**

The primary purpose of this thesis project is to create a revenue recognition manual, with a specific focus on an organization that specializes in planned asset finance. The investigation tries to gain a full grasp of the organization's current economic situation. Specific objectives include assessing this situation, carefully identifying the inherent risks associated with revenue recognition, and devising efficient strategies to mitigate this risk.

In the detailed analysis of risks, crucial aspects have been identified, ranging from duplicate invoices to revenue recognition in inappropriate periods, and including the lack of legal resources by customers. This exhaustive examination has been carried out through interviews with personnel involved in the process, allowing a profound understanding of operational dynamics and critical points susceptible to risks.

The substantial contributions of this study are manifested through the development of a revenue process flowchart, accurately detailing each phase, and providing a concrete action plan for mitigating identified risks. Additionally, a risk and control matrix has been constructed, instrumental in evaluating both the probability and impact of the realization of these risks. Notably, the culminating result of this project translates into the creation of a procedures and policies manual. This manual, developed following the guidelines of the COSO ERM 2017 model, serves as a robust normative framework for revenue recognition, instilling an appropriate control environment in the entity.

# ÍNDICE GENERAL

Declaración expresa.....	6
Resumen.....	8
Abstract.....	9
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>1</b>
1.INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Justificación del problema.....	4
1.3 Objetivos.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Marco teórico.....	6
1.4.1 Marco Conceptual.....	7
1.4.2 Marco Legal.....	9
1.4.3 Marco referencial.....	12
1.4.4 Marco metodológico.....	13
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>19</b>
2. METODOLOGÍA.....	20
2.1 Marco Metodológico.....	20
2.2 Análisis situacional.....	21
2.3 Ejecución de las pruebas de control.....	23
2.4 Análisis de impacto.....	26
2.5 Propuesta de mejora.....	26
<b>CAPITULO 3.....</b>	<b>27</b>

3. RESULTADOS.....	28
3.1 Hallazgos.....	28
3.2 Riesgos Asociados.....	29
3.3 Elaboración de la Matriz de Riesgos.....	29
3.4 Propuesta del proyecto .....	35
<b>Capítulo 4.....</b>	<b>42</b>
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
4.1 Conclusiones.....	43
4.2 Recomendaciones.....	45
<b>Referencias.....</b>	<b>47</b>
Anexos.....	48

## **Abreviaturas**

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

E.R.M Enterprise Risk Method

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> .....	<b>19</b>
<i>Diagrama de flujo</i>	
<b>Figura 2</b> .....	<b>21</b>
<i>Metodología aplicada al proyecto</i>	
<b>Figura 3</b> .....	<b>23</b>
<i>Organigrama de la empresa</i>	
<b>Figura 4</b> .....	<b>27</b>
<i>Flujograma del procedimiento de ingresos</i>	
<b>Figura 5</b> .....	<b>30</b>
<i>Flujograma del procedimiento de ingresos mejorada</i>	
<b>Figura 6</b> .....	<b>31</b>
<i>Organigrama de la empresa mejorada</i>	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> .....	<b>13</b>
<i>Fuentes referenciales para la elaboración del manual de políticas y procedimientos</i>	
<b>Tabla 2</b> .....	<b>16</b>
<i>Componentes del COSO ERM 2017</i>	
<b>Tabla 3</b> .....	<b>18</b>
<i>Pasos para aplicar la NIIF 15</i>	
<b>Tabla 4</b> .....	<b>18</b>
<i>Matriz de riesgo</i>	
<b>Tabla 5</b> .....	<b>22</b>
<i>Cronograma de levantamiento de información</i>	
<b>Tabla 6</b> .....	<b>25</b>
<i>Datos para calcular la muestra</i>	
<b>Tabla 7</b> .....	<b>26</b>
<i>Cálculo del tamaño de muestra</i>	
<b>Tabla 8</b> .....	<b>31</b>
<i>Riesgos asociados a los hallazgos encontrados en el levantamiento de información</i>	
<b>Tabla 9</b> .....	<b>32</b>
<i>Categorización de riesgos por impacto</i>	
<b>Tabla 10</b> .....	<b>32</b>
<i>Categorización de riesgos por probabilidad</i>	
<b>Tabla 11</b> .....	<b>33</b>
<i>Matriz de riesgos referente al control y reconocimiento de los ingresos</i>	
<b>Tabla 12</b> .....	<b>39</b>
<i>Ingresos actuales</i>	
<b>Tabla 13</b> .....	<b>40</b>
<i>Margen de beneficios</i>	
<b>Tabla 14</b> .....	<b>40</b>
<i>Componentes específicos y subcomponentes que fueron aplicados</i>	
<b>Tabla 15</b> .....	<b>41</b>
<i>Análisis de las competencias desarrolladas</i>	



# **CAPÍTULO 1**

## **1. Introducción**

El reconocimiento y control de ingresos forman parte fundamental de la gestión financiera de las organizaciones. En un entorno empresarial caracterizado por su complejidad y la susceptibilidad a cambios derivados de la expectativa financiera del mercado; la administración correcta de los ingresos provenientes de actividades ordinarias es un desafío crucial para las organizaciones. Este proyecto integrador se centra en la elaboración de un manual que detalla los procedimientos que aborda específicamente el control y reconocimiento de ingresos en una empresa dedicada al financiamiento programado de activos. En un contexto de constante evolución, la necesidad de establecer procedimientos claros y eficientes para garantizar la integridad de los ingresos es imperativa.

La empresa de financiamiento programado de activos seleccionada como objeto de este estudio se encuentra en un sector altamente competitivo y sujeto a regulaciones rigurosas. El propósito central de este proyecto es ofrecer un método sistemático para evaluar y mejorar el control y la identificación de los ingresos, lo cual capacitará a la empresa para mantener su competitividad y cumplir eficazmente con las normativas aplicables.

La elaboración de un documento que detalla los procedimientos, específico para esta empresa es fundamental para alcanzar estos objetivos. Mediante un enfoque sistemático y la adopción de mejores prácticas, se busca establecer una base sólida para la gestión de ingresos, asegurando la exactitud y completitud de los datos financieros. Este proyecto se concentra en los procesos internos y las políticas de la empresa, lo que facilitará un mayor control y una gestión más eficaz de los riesgos asociados con los ingresos generados por actividades ordinarias.

En resumen, esta tesis busca abordar los desafíos actuales que enfrenta la empresa en

relación con el control y reconocimiento de ingresos, proponiendo un enfoque sistemático a través del diseño de un manual de procesos. Este enfoque contribuirá no solo a mejorar la gestión financiera de la empresa, sino también a fortalecer su posición en un mercado competitivo y altamente regulado.

### **1.1 Descripción del problema**

Las empresas dedicadas al financiamiento programado de activos son en su mayoría PYMES, por lo que carecen de departamento de supervisión interna, lo que compromete la definición de procesos. El crecimiento del sector, considerando la evolución de ingresos y la necesidad de financiamiento proveniente de terceros exige auditorías externas, que apoyadas en su metodología de revisión identifican la existencia del departamento de supervisión interna para respaldar su inferencia respecto a la data presentada. La inexistencia de esta área incide en la confiabilidad de los datos económicos y en la posibilidad de obtener financiamiento externo, representan una amenaza para la sostenibilidad y competitividad de estas empresas.

Según la SUPERCIAS (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros) en una de sus últimas reformas (R.O. 513, 11-VIII-2021) hay empresas que deben presentar sus informes financieros anuales para ser revisados por auditores externos, lo cual depende del tipo de empresa y el valor de sus activos. Se detallan:

a. Las sociedades de economía mixta, las sociedades anónimas y las sociedades por acciones simplificadas, en las que participen personas jurídicas de derecho público o privado con fines sociales o públicos y cuyos activos superen los \$100,000.00, deberán someter sus estados financieros anuales a una auditoría externa.

b. Sucursales de sociedades internacionales constituidas como personas jurídicas en

Ecuador, si sus activos superan los \$100.000,00.

c. Las sociedades anónimas nacionales, las sociedades de responsabilidad limitada, las sociedades anónimas limitadas y las sociedades anónimas simplificadas tienen activos superiores a 500.000 dólares.

d. Las compañías sujetas a la autoridad y supervisión de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros están obligadas a presentar cuentas financieras consolidadas. (COMPAÑÍAS, 2012)

## **1.2 Justificación del problema**

La elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos para aumentar la supervisión interna es fundamental para cumplir los criterios de eficiencia y eficacia que exigen las empresas en sus operaciones, así como para reducir la probabilidad o el riesgo de blanqueo de capitales. La aplicación de este manual aumentará la transparencia en la gestión, especialmente en el proceso de reconocimiento de ingresos.

Al final, estas herramientas, sintetizadas en un manual de procedimientos, serán un robusto mecanismo de control de gestión, beneficiando tanto a la empresa como a las demás entidades del sector al proporcionar una base que facilitará la administración y supervisión de sus operaciones, con ello, se contribuirá a lograr los objetivos organizacionales.

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para el control y de los ingresos derivados de las operaciones regulares de una empresa especializada en financiamiento programado de activos, a través de reuniones para recopilar información, examen de regulaciones actuales y evaluación del entorno de control interno, utilizando principalmente las metodologías: IFRS 15 – Ingreso de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes y el marco COSO ERM 2017; para el aseguramiento de un adecuado control respecto al reconocimiento y gestión de los ingresos.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Conocer los procesos relacionados con el reconocimiento y gestión de los ingresos provenientes de actividades ordinarias por medio de: entrevistas, levantamiento de información y aplicar técnicas de observación para identificar las áreas relacionadas y el personal involucrado en las operaciones y procedimientos vigentes de la compañía.
- Evaluar el control interno, a través de: el análisis de los procesos, revisión del cumplimiento de normativas legales y de información financiera aplicables, elaboración de la matriz de riesgos y controles, para la identificación de oportunidades de mejora, análisis y gestión de riesgos.
- Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el reconocimiento de ingresos provenientes de actividades ordinarias, mediante la documentación de las directrices y normativas aprobadas por la administración, se garantiza el cumplimiento y la confiabilidad de los controles.

## 1.4 Marco teórico

En la gestión financiera, supervisar y reconocer ingresos es muy importante. La supervisión interna garantiza la exactitud de los datos financieros. Sin él, hay riesgo para la integridad de los estados financieros. El reconocimiento correcto de ingresos es preocupante en un entorno regulado en constante cambio. Se analizarán normativas contables y las consecuencias de la falta de control en la gestión de ingresos. (NIIF 15, 2018)

En los últimos años, ha surgido un crecimiento significativo en el mercado de las empresas pequeñas y de tamaño mediano (PYMES) dedicadas al financiamiento programado de activos. Estas empresas han adquirido un papel relevante en la economía, y su expansión ha generado la necesidad de acceder a financiamiento externo. Las instituciones financieras y las casas de valores se han convertido en fuentes clave de financiamiento, y han establecido la auditoría financiera externa como un requisito para respaldar los estados financieros de sus clientes. Esto resalta la necesidad crítica de tener una supervisión interna robusta para garantizar la integridad de los procesos de ingresos.

El desarrollo de un Manual de Auditoría específico para respaldar la supervisión interna en empresas de financiamiento programado de activos se erige como una solución clave para abordar el problema identificado. La literatura especializada sugiere que la implementación de este tipo de manual promueve la transparencia en la gestión, particularmente en el proceso de facturación, y ofrece un sólido mecanismo de control de gestión. Además, se observa que esta herramienta beneficiará a la empresa en cuestión y aportará valor a otras entidades de la industria al proporcionar una base común para la administración y control de operaciones, lo que contribuirá a lograr los objetivos organizacionales en un entorno competitivo y regulado.

Desarrollar un plan de mejora de procesos implica una serie de actividades, que incluyen investigar, recopilar, describir y analizar información proporcionada por la organización. Por lo tanto, el trabajo de mapeo en curso es exploratorio y especialmente descriptivo. Según Carlos Méndez: "La investigación descriptiva identifica características del campo de investigación, señala patrones de comportamiento, define comportamientos específicos y descubre y prueba relaciones entre variables."

#### **1.4.1 Marco Conceptual**

En el contexto de la gestión financiera, el control y reconocimiento de ingresos desempeñan un papel crucial. La literatura financiera afirma que la supervisión interna es fundamental para asegurar la exactitud y la fiabilidad de la data financiera, y su ausencia puede comprometer la integridad de los estados financieros. Además, el reconocimiento adecuado de ingresos es una preocupación significativa, especialmente en un entorno empresarial con regulaciones en constante evolución. Se abordarán conceptos clave como las normativas contables y las implicaciones de la ausencia de supervisión en la administración de ingresos. (NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes, 2018)

El crecimiento significativo en el mercado de las PYMES dedicadas al financiamiento programado de activos es un fenómeno relevante en los últimos años. Estas empresas han emergido como actores esenciales en la economía, y su expansión ha generado la necesidad de acceder a financiamiento externo. Las instituciones financieras y las casas de valores se han convertido en fuentes clave de financiamiento, y han establecido la auditoría financiera externa como un requisito para respaldar los estados financieros de sus clientes. Esto ha destacado la necesidad crítica de contar con una supervisión interna sólida para garantizar la integridad de los procesos de ingresos. (ERM, 2017)

El desarrollo de un documento de referencia de Auditoría específico para respaldar la supervisión interna en empresas de financiamiento programado de activos se erige como una solución clave para abordar el problema identificado. La literatura especializada sugiere que la implementación de este tipo de manual promueve la transparencia en la gestión, particularmente en el proceso de facturación, y ofrece un sólido mecanismo de control de gestión. Además, se observa que esta herramienta beneficiará a la empresa en cuestión y aportará valor a otras entidades de la industria al proporcionar una base común para la administración y control de operaciones, lo que contribuirá a lograr los objetivos organizacionales en un entorno competitivo y regulado.

Desarrollar un plan de mejora de procesos implica una serie de actividades, que incluyen investigar, recopilar, describir y analizar información proporcionada por la organización. Por lo tanto, el trabajo de mapeo en curso es exploratorio y especialmente descriptivo. Según Carlos Méndez: "La investigación descriptiva identifica características del campo de investigación, señala patrones de comportamiento, define comportamientos específicos y descubre y prueba relaciones entre variables."

### **E.R.M**

El E.R.M, es un proceso llevado a cabo por la junta directiva de una entidad, la administración y otro personal, dirigido a establecer estrategias y emprender acciones, diseñado para identificar eventos potenciales que puedan impactar a la entidad y gestionar los riesgos que se encuentran dentro de su tolerancia al riesgo, con el fin de proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos de la entidad. (Gaitán, 2006)

## 1.4.2 Marco Legal

**NIF 15 - Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes.** Una empresa reconocerá los ingresos generados por actividades habituales cuando haya cumplido con su obligación de rendimiento al transferir bienes o servicios comprometidos (uno o varios activos) al cliente. Se considerará que un activo ha sido transferido cuando (o a medida que) el cliente obtenga el control sobre dicho activo.

El reconocimiento es el procedimiento de incluir una partida que cumple con la definición de un activo, pasivo, ingreso o gasto. Para ello, se siguen los siguientes pasos:

1. Identificación del contrato.
2. Identificación de las obligaciones de rendimiento (responsabilidades contractuales).
3. Determinación del valor de la transacción.
4. Distribución del valor de la transacción entre las obligaciones de rendimiento.
5. Reconocimiento de los ingresos a medida que se cumple cada obligación de rendimiento.

(NIF15, 2018)

**Ley Orgánica de Prevención, Detección Y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.** - El propósito primordial de esta ley es prevenir, detectar y eliminar el lavado de dinero y la financiación de actividades delictivas en todas sus manifestaciones. Para lograr este objetivo, la legislación persigue los siguientes propósitos:

a) Identificar y castigar la posesión, uso, venta, comercio interno o externo, transferencia gratuita u onerosa, conversión y tráfico de activos que sean producto o resultado de los delitos

b) Descubrir cualquier asociación destinada a realizar las actividades mencionadas antes o su intento. Además, se busca identificar la creación de sociedades o empresas que sean utilizadas con este propósito y también las acciones financieras o técnicas para facilitar dichas actividades.

c) Con esto se pretende aplicar las sanciones correspondientes a quienes estén involucrados en estas prácticas ilícitas.

(COMPAÑIAS, 2012)

**Ley Orgánica de Prevención, Detección Y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos. - Art. 2 (Alcance).** – La eliminación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos se aborda en el Artículo 2, que define el alcance de estas normas. Se aplican a empresas que se dedican a actividades principales o secundarias declaradas, lo que las convierte en sujetos obligados a reportar, según las definiciones establecidas en el artículo 3 de dichas normativas. Estas empresas incluyen:

- Comerciantes y negociadores de joyas, metales y piedras preciosas.
- Comercializadoras de vehículos.
- Empresas de inversión e intermediación inmobiliaria y de construcción.
- Empresas dedicadas al transporte nacional e internacional de encomiendas o paquetes postales, servicios de correo y correos paralelos (Courier), junto con sus operadores, agentes y agencias.
- Empresas dedicadas al servicio de transferencia nacional o internacional de dinero o valores (giros postales o remesas), junto con sus operadores, agentes y agencias.
- Servicios de transporte nacional e internacional de dinero, transporte de especies monetarias y de valores.

monetarias y de valores.

- Otros sujetos obligados que, debido a sus actividades, sean considerados así por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).

(Delgado, REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS, 2017)

**Código de ética y manual para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos.** - Art. 7.- Los sujetos obligados deben disponer de un Código de ética, aprobado por el Directorio, que establezca las políticas relacionadas con las normas de conducta éticas y legales que deben seguir sus accionistas, directivos, administradores, funcionarios y empleados en el ejercicio de las actividades comerciales de la entidad. Esto pretende prevenir el uso de la entidad para el lavado de activos y el financiamiento de delitos.

(COMPAÑIAS, 2012)

Fueron detalladas las leyes y las normas con las que nuestro proyecto se relaciona. Sin embargo, la organización también rige por las siguientes disposiciones legales referentes a los activos, los cuales se detallan a continuación:

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios.
- Normas de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, aplicadas a Los sujetos obligados del Sector Societario

### 1.4.3 Marco referencial

**Tabla 1.**

*Fuentes referenciales para la creación del documento que detalla políticas y procedimientos*

Tipo de fuente y autor/es	Objetivos planteados	Resultados obtenidos
Proyecto integrador elaborado por: Cáceres Fanny y Flores Ariana (Cáceres & Flores, 2023)	"Evaluar el control interno correspondiente al proceso de Inventarios de la compañía Priodagreen S.A. a través del modelo COSO ERM identificando las debilidades existentes en el mismo con la finalidad de determinar oportunidades de mejora." (Pág. 7)	Con la ayuda del marco del modelo COSO ERM se elaboró una matriz donde se le da una valoración a cada riesgo encontrado, cabe mencionar que, los 10 riesgos identificados y enumerados en la matriz de riesgos se derivan de los hallazgos encontrados producto de la evaluación ejecutada,
Proyecto de tesis elaborado por Gallegos Ruth (Gallegos, 2019)	"Captar la mayor parte de cartera automotriz de los concesionarios, para ofrecer a los clientes el seguro de vehículos y vida basado en el sistema de Control Interno del COSO ERM 2017" (Pág. 3)	La propuesta del Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo se aplicó el sistema de control interno COSO ERM 2017 que está basado en la basado en la importancia de la gestión de riesgos empresariales, permitiendo conocer los resultados una vez aplicado el componente de Desempeño y sus principios.
Proyecto de grado elaborado por: Montenegro Aimee Vera Yenis. (Motenegro & Vera, 2019)	" Diseñar de un sistema de control interno de procedimientos basado en el modelo COSO ERM 2017 que permitan evaluar y controlar la gestión del área de compras e inventarios de la DISTRIBUIDORA CHALÓ'S S.A.S." (Pág 32)	Se determinó que la metodología actual empleada por la Distribuidora no es la más adecuada, por lo que fue necesario caracterizar los procesos que le permita a la gerencia establecer controles, y de igual manera se aportaron los manuales de procedimientos de cada una de estas áreas, tomando el modelo de control interno basados en el COSO ERM.

#### **1.4.4 Marco metodológico**

Para la elaboración del manual de normas y procedimientos para el reconocimiento y la supervisión interna de los ingresos procedentes de actividades ordinarias, debe tenerse en cuenta la siguiente técnica.

##### *1.4.4.1 Metodología coso – Marco ERM con matriz de riesgo*

La técnica de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) se utiliza para crear un manual de políticas y procedimientos para la supervisión interna de los ingresos a través de actividades regulares. Esta metodología proporciona un marco conceptual completo que integra la supervisión interna y la gestión de riesgos. No sustituye a ninguna estructura conceptual de supervisión interna, sino que proporciona una gestión de riesgos más sólida. Esto permite a las organizaciones que participan en ventas de activos planificadas tomar decisiones y cumplir eficazmente los requisitos de supervisión interna.

#### **Coso ERM 2017**

La investigación es descriptiva porque se presentaron los puntos que definen la problemática en la empresa como la falta de un manual de procedimientos con dirección al COSO ERM 2017 que servirá como guía de corrección confiable y estable para el correcto registro en el proceso de reconocimiento de los ingresos. Por consiguiente, con nuevos enfoques de gestión de riesgos, las organizaciones podrán aplicar el enfoque más apropiado para perfeccionar sus estrategias en un entorno en constante

cambio. Por ello se cuenta con los cinco componentes del ERM:

- **Gobierno y cultura:** componente donde se proporciona la disciplina y la estructura del ambiente de control. El gobierno establece el tono de la organización al enfatizar la importancia de la gestión de riesgos empresariales y establecer supervisión al respecto. La cultura organizacional se relaciona con los valores éticos, los comportamientos deseados y la comprensión del riesgo dentro de la entidad.
- **Estrategia y establecimiento de objetivos:** En este componente se realiza la gestión de riesgos empresariales, donde la estrategia y los objetivos colaboran en el proceso de planificación estratégica. El apetito por el riesgo se define y se alinea con la estrategia; los objetivos comerciales implementan la estrategia y, al mismo tiempo, ayudan a identificar, evaluar y responder a los riesgos.
- **Desempeño:** En esta etapa se identifican los eventos que pueden impactar el logro de los objetivos y tener influencia en la estrategia de la organización. Es importante mencionar que existen categorías de eventos que pueden representar riesgos u oportunidades. Los riesgos se priorizan según su gravedad y en relación con el apetito por el riesgo de la organización. La organización elige las respuestas al riesgo y asume aquellos riesgos que ha decidido aceptar.

- **Matriz de riesgo:** herramienta que permite visualizar los riesgos valorados entre la probabilidad de impacto-ocurrencia que podrían afectar al logro de las metas, y otorgan un panorama general de los mismos identificando las posibles oportunidades.
- **Evaluación y Revisión:** Para revisar el desempeño de la entidad, una organización puede considerar el funcionamiento de los componentes de gestión de riesgos empresariales a la luz de cambios sustanciales y revisiones necesarias.
- **Información, comunicación y reporte:** La gestión de riesgos empresariales demanda un proceso continuo para adquirir y compartir información vital, proveniente de fuentes tanto internas como externas. Esta información debe fluir en todas las direcciones y abarcar toda la organización. (PWC, 2017)

**Tabla 2.**

*Componentes del COSO ERM 2017*

Gobierno & Cultura	Estrategia & Establecimiento objetivo	Desempeño	Evaluación & Revisión	Información, Comunicación & Reporte
1. Consejo proporciona supervisión riesgo 2. Organización establece estructura Operativa 3. Organización establece cultura deseada 4. Organización demuestra compromiso con los valores fundamentales 5. Atraer, desarrollar y retener personal capacitado	6. Analiza contexto negocio 7. Define apetito riesgo 8. Evalúa estrategias alternativas 9. Formula objetivos negocio	10. Identifica riesgo 11. Evalúa severidad riesgo 12. Prioriza riesgo 13. Implementa respuesta riesgo 14. Desarrolla portafolio	15. Evalúa cambio sustancial 16. Revisa riesgo y desempeño 17. Persigue mejoramiento gestión de riesgos	18. Apalanca información y tecnología 19. Comunica información riesgo 20. Información sobre, cultura y desempeño

#### 1.4.4.2 NIIF 15

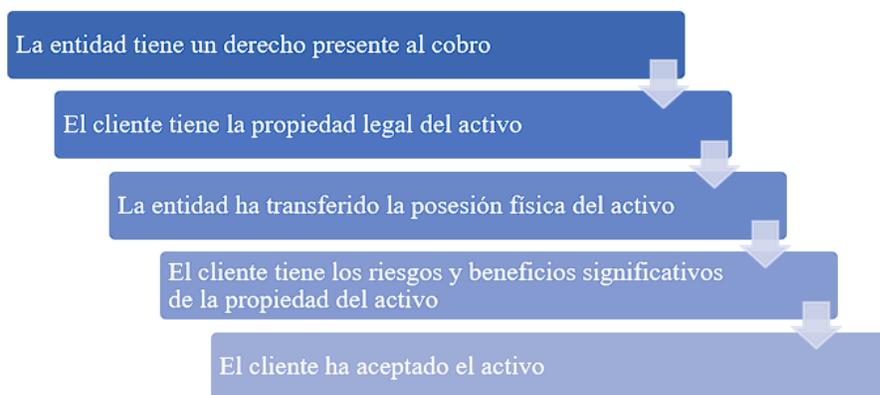
La nueva normativa se basa en la premisa de reconocer los ingresos cuando el control de los bienes o servicios se transfiere al cliente. Algunos modelos de contratos de bienes, servicios y construcción fueron sustituidos por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) que entraron en vigor en 2017. La NIIF 15 establece un paradigma unificado para distinguir entre las obligaciones de ejecución cumplidas en un momento determinado y las cumplidas a lo largo de un periodo de tiempo.

Establece normas para evaluar cuándo se transfieren bienes o servicios a lo largo del tiempo. Por ejemplo, los ingresos por servicios tradicionales se reconocerán a lo largo del tiempo a medida que el cliente consuma el beneficio (es decir, el activo) dentro del mismo periodo. Sin embargo, no todas las normas son obvias y pueden alterar las prácticas de determinados sectores, como el inmobiliario y la construcción. Si no se cumplen las condiciones, se emplean controles para determinar cuándo reconocer los ingresos.

La NIIF 15 exige una serie de revelaciones para ayudar a ll leyente de los estados financieros a comprender la naturaleza, la cantidad, el calendario y la incertidumbre de las ventas y los flujos de efectivo relacionados. La información a revelar contiene datos cualitativos y cuantitativos sobre los contratos con clientes, las decisiones críticas basadas en los ingresos y los activos incurridos como costes de adquisición o ejecución de contratos. La información se requiere para cada periodo cubierto por el estado consolidado de ganancias y pérdidas y el estado de situación financiera. Y en cuanto al impacto de la norma en las organizaciones, debe aplicarse lo siguiente:

#### **Tabla 3.**

*Pasos para aplicar la NIIF 15*



1.4.4.3 Matriz de riesgos

Esta herramienta dirige los esfuerzos y los ilustra de manera visual para facilitar la comprensión. Se usa para una visión más clara del impacto de los riesgos en los procesos y, por tanto, en la entidad, facilitando la toma de decisiones para su mitigación. En este contexto, una matriz de riesgos bien elaborada canaliza las energías del equipo y las presenta de manera visual para lograr una comprensión más efectiva.

**Tabla 4.**  
*Matriz de riesgo*

Evaluación de riesgos presentados en el procedimiento de reconocimiento de ingresos											
No.	Componente COSO	Riesgo / Evento	Causa	Probabilidad	Impacto	Clasificación preliminar	Control aplicado	Probabilidad 2	Impacto 2	Clasificación final riesgo	Plan de acción
1											
2											
3											
4											

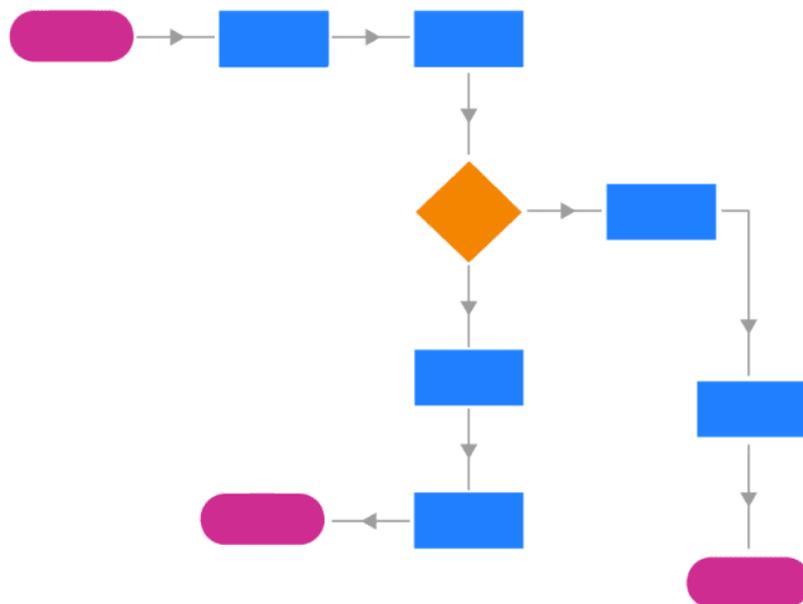
1.4.4.4 Diagrama de flujo

El diagrama de flujo es una interpretación gráfica que emplea símbolos y líneas para representar la secuencia de pasos de un proceso o sistema. Se utiliza en ingeniería, programación, gestión de proyectos y enseñanza para describir los pasos de un proceso de forma clara y estructurada. Los símbolos representan numerosas actividades, decisiones, ubicaciones

iniciales o finales, y están conectados por flechas que indican la dirección del flujo. Esta tecnología facilita la comprensión, la identificación de posibles problemas y la mejora continua de las operaciones. En resumen, un diagrama de flujo es un instrumento gráfico para visualizar y comunicar la secuencia de pasos de un proceso o sistema.

**Figura 1.**

*Diagrama de flujo*



## **CAPÍTULO 2**

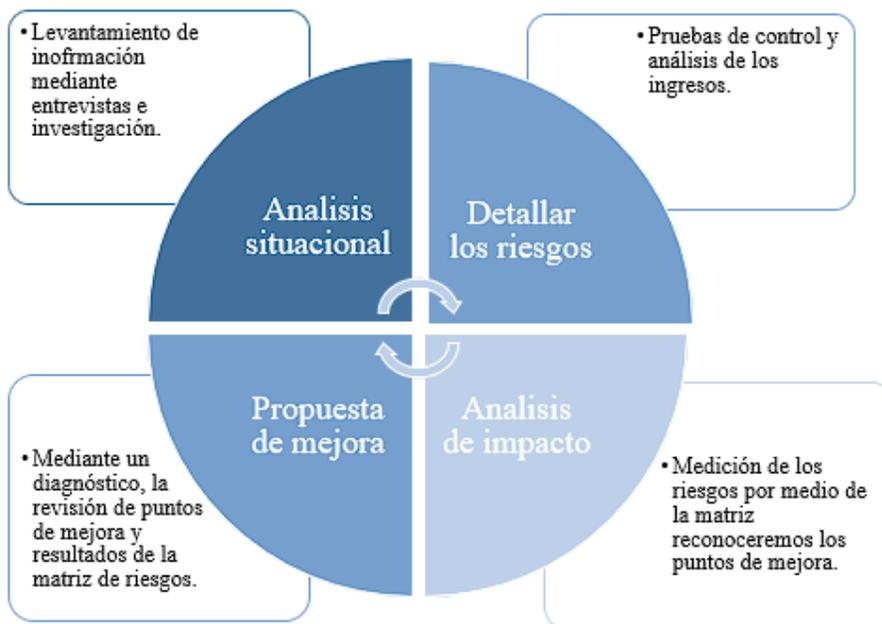
## 2. METODOLOGÍA

### 2.1 Marco Metodológico

El proyecto se enfoca en garantizar el reconocimiento de los ingresos por actividades ordinarias, detallados en un manual de procesos, para mantener un control efectivo sobre el proceso de ingresos. Consta de cuatro fases detalladas: análisis situacional, evaluación de riesgos, análisis de impacto y propuesta de mejora. Estas fases se describen en detalle en la figura.

**Figura 2.**

*Metodología aplicada al proyecto*



## 2.2 Análisis situacional

Para comprender el funcionamiento actual de la organización, se realizó un proceso de recopilación de información con técnicas como entrevistas al personal, investigación documental y observación directa.

### 2.2.1. Levantamiento de información

Para ayudar a comprender mejor la entidad, los lugares implicados, las personas y los retos planteados. El siguiente cuadro muestra el calendario de las entrevistas realizadas.

**Tabla 5.**

*Cronograma de levantamiento de información*

Fecha	Rango	Modalidad
25/09/2023	Gerente Financiero	Presencial
25/09/2023	Contador General	Presencial
25/09/2023	Jefe Comercial	Presencial

#### 2.2.1.1 Investigación documental

Durante la recolección de información se realizó de manera consecutiva la recopilación de los documentos correspondientes al tema de ingresos de la entidad, los cuales fueron los siguientes:

- Políticas de la empresa
- Proyecciones de ventas
- Presupuesto de captación de clientes

### 2.2.1.2 Entrevistas al personal

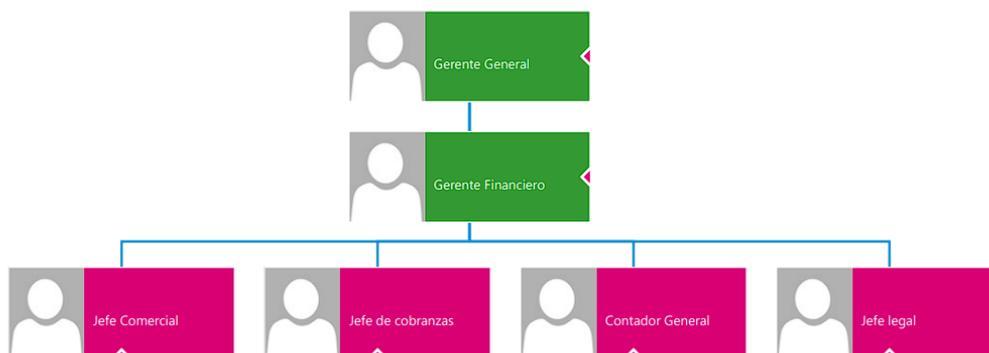
Se emplearon entrevistas como técnica complementaria a la investigación documental, dando detalles del proceso cubriendo qué situaciones de mejora se han identificado previamente en los últimos meses. Se realizaron otras entrevistas a empresas de naturaleza similar para evaluar los riesgos potenciales y las deficiencias en las actividades diarias relacionadas con los ingresos.

### 2.2.2 Información obtenida

Como producto del levantamiento de información y recopilación de datos, se logró identificar el organigrama y el desarrollo del flujograma del proceso de reconocimiento de ingresos, detallados a continuación.

#### **Figura 3.**

#### *Organigrama de la empresa*



### 2.2.2.1 Actividad de la empresa

Se encarga de comercializar el servicio de un “ahorro” siendo su actividad principal tener el contacto con las distintas concesionarias y ofreciendo la posibilidad de ahorro mediante pagos a cuotas definidas para los diferentes activos (autos).

### 2.2.2.2 Especificación general de las áreas

Las áreas detalladas a continuación están directamente relacionadas con el procedimiento del reconocimiento de ingresos:

### **Área comercial**

Se encarga de brindar información acerca de los productos, convenios con las distintas concesionarias (medios de pagos y cuotas) y la facturación de las ventas.

Cabe mencionar que el departamento comercial, con previa aprobación del Directorio han elaborado una tabla de asignación de rangos, con base en el monto del activo que el cliente desea tener en el futuro, para la determinación fija del pago inicial por suscripción y el pago de las cuotas por la gestión de servicios administrativos, mismos que corresponde a la operación de la Compañía.

### **Área contable**

A su cargo se encuentra el registro de las ventas y el debido reconocimiento del ingreso.

### **Área financiera**

Revisión de los saldos contables, como: cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias y reportería de clientes dentro de la cartera.

#### 2.2.2.3 Sistemas de la empresa

La organización cuenta con dos sistemas los cuales son: el sistema contable “CONTIFICO” y el sistema de facturación “INHOUSE”.

CONTIFICO es un sistema interno de la empresa con los módulos de activos fijos, ingresos y conciliaciones bancarias, con el fin de generar la factura para el cliente.

INHOUSE es un sistema de desarrollo interno de la Compañía en donde se realiza la emisión de las facturas, cabe mencionar que está enlazado con el sistema contable.

## **2.3 Ejecución de las pruebas de control**

En esta etapa, se hizo un análisis exhaustivo de la entidad y las razones detrás de los fallos

observados, para identificar medidas que reduzcan el impacto negativo. Se implementó la utilización de pruebas de control, siguiendo el marco COSO ERM 2017. Este modelo, centrado en la gestión del riesgo, evalúa a las entidades y contribuye a la mejora de la supervisión interna.

Para evaluar las disposiciones internas de la organización se hicieron pruebas de control según los reportes de facturación (300). En la tabla se observan los datos utilizados.

**Tabla 6.**

*Datos para calcular la muestra*

Población finita		
$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$		
<b>N</b>	población	
<b>N</b>	Muestra	
<b>P</b>	Probabilidad a favor	50%
<b>Q</b>	Probabilidad en contra	50%
<b>Z</b>	Nivel de confianza	95%
<b>E</b>	Error de muestra	5%

**Tabla 7**

*Cálculo del tamaño de muestra*

Tipo de documento	Población	Cálculo de muestra	Muestra
<b>Reporte de facturación</b>	300	$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{0.05^2 * (300 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$	169

A continuación, se enumeran algunas de las pruebas de control realizadas para auditar el proceso de reconocimiento de ingresos:

- Observación de los procesos relacionados con los ingresos de activos

ordinarios.

Adicionalmente, se identificaron los siguientes riesgos referentes a la supervisión interna:

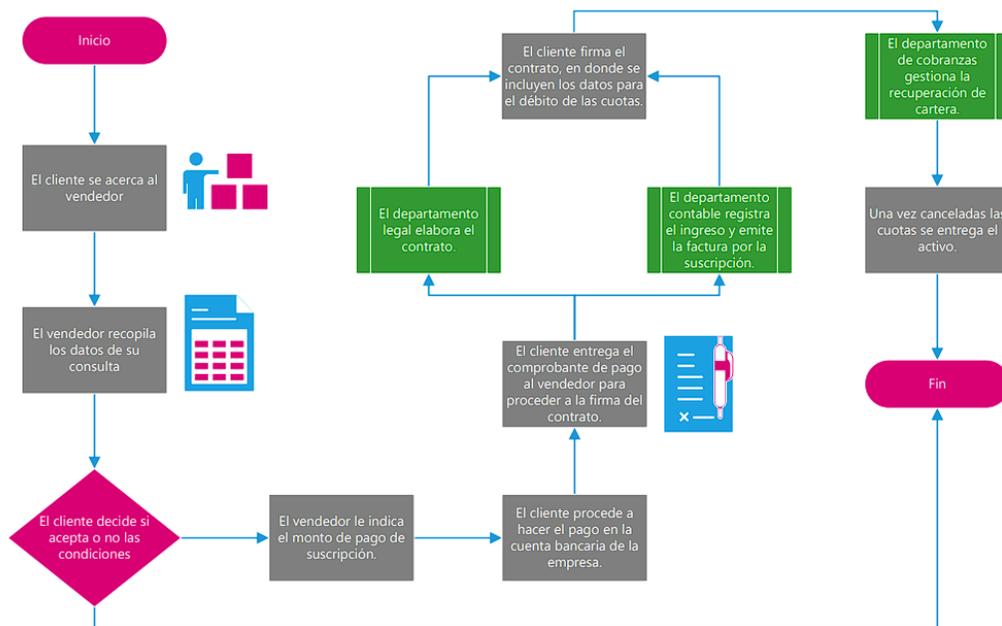
- Riesgos de ventas ficticias
- Registro de ventas duplicadas
- Registro de ingresos de un periodo incorrecto
- Errores en la facturación de cuentas ligadas al rubro de ingresos ordinarios.
- Error de importe facturado
- Riesgo de imprecisión de funciones
- Riesgo de lavado de activos

2.3.1 Levantamiento de procesos relacionados al ingreso

2.3.1.1 Proceso de ingreso

El proceso de reconocimiento de ingresos inicia cuando un cliente potencial se contacta con los vendedores (en las agencias oficiales de la Compañía) y revela su interés por comprar.

**Figura 4**



## *Flujograma del procedimiento de ingresos*

### **2.4 Análisis de impacto**

A partir de la información adquirida en los puntos anteriores, se reconocieron los riesgos asociados al reconocimiento de ingresos. Como resultado, se creó una matriz de riesgos para estimar su probabilidad e impacto, que se explica en el Capítulo 3 de este estudio.

### **2.5 Propuesta de mejora**

El análisis de la situación, la valoración de la supervisión interna y la evaluación del impacto en la empresa revelaron áreas de mejora y la necesidad de establecer una segregación de funciones para mantener la eficiencia de los procesos. Para ello, se propuso crear un manual de políticas y procedimientos basado en el enfoque COSO ERM 2017, que sirviera de guía a las personas encargadas de administrar y gestionar los ingresos de las operaciones rutinarias. El manual pretendía mejorar la eficacia, estandarizar los procedimientos y mitigar el impacto de los riesgos identificados, con el objetivo de optimizar el proceso y el reconocimiento de ingresos.

En este manual se detalla el alcance y los objetivos de la implementación de la propuesta, las políticas, procesos necesarios para la facturación y el registro contable de la misma.

Se implementó controles sistemáticos para garantizar la copia de seguridad y la preservación de información, que servirá como guía para administrar los ingresos.

- Módulo de aceptación del comprobante de cobro.
- Tabla de asignación de rangos, implementada en el sistema INHOUSE, para que la facturación según el rango sea automática.

## **CAPITULO 3**

### 3. Resultados

En el capítulo siguiente se presentan los hallazgos alcanzados en la investigación.

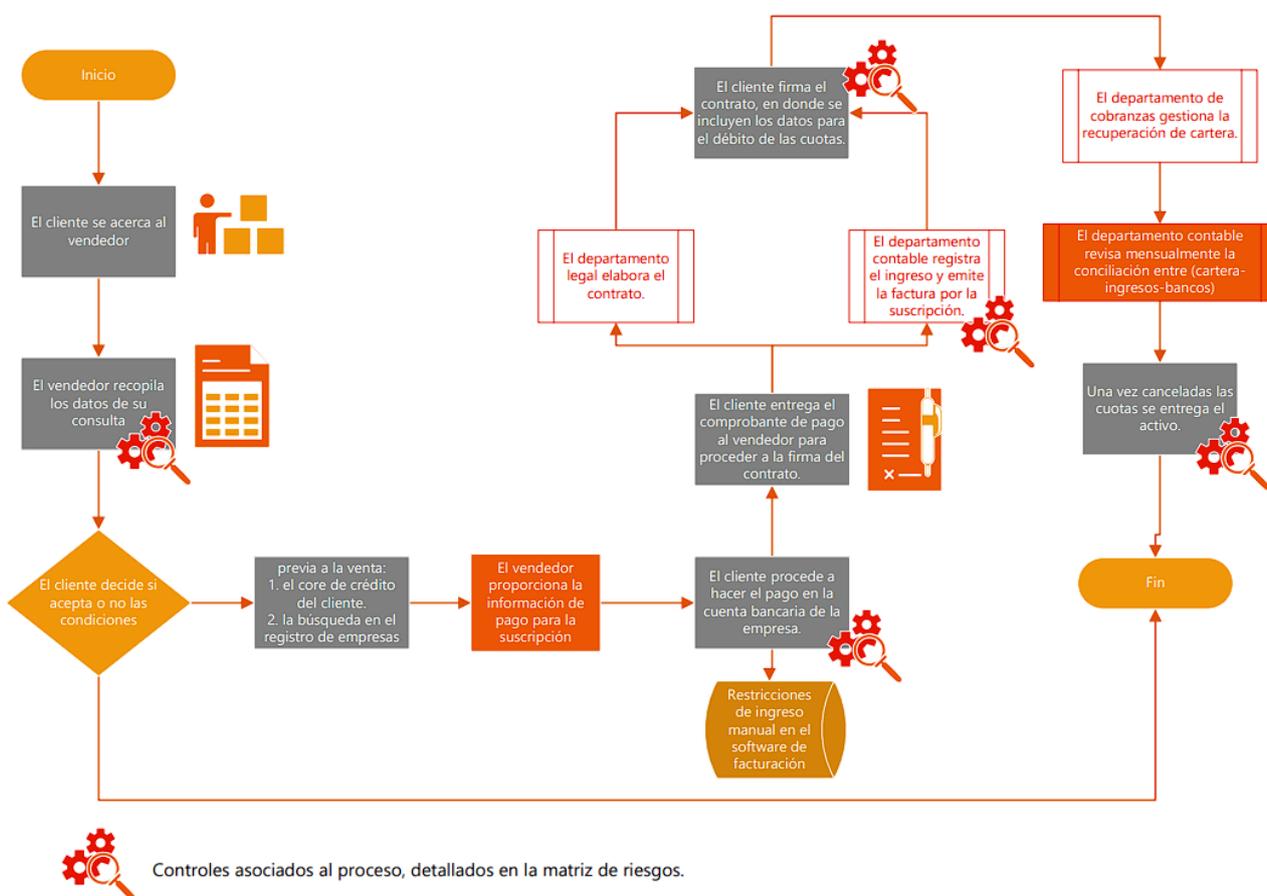
#### 3.1 Hallazgos

Según el levantamiento de información detallada en el capítulo 2 de este proyecto sobre el proceso de reconocimiento de ingresos de la empresa, con la implementación de entrevistas y pruebas de control se determinaron hallazgos y debilidades de control, que se han detallado en la matriz de riesgos y controles.

##### 3.1.1 Controles hallados

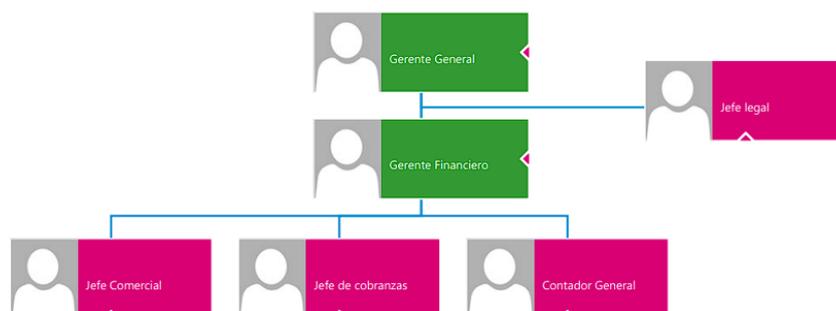
**Figura 5**

*Flujograma del procedimiento de ingresos mejorada*



**Figura 6**

*Organigrama de la empresa mejorada*



### 3.2 Riesgos Asociados

**Tabla 8**

*Riesgos asociados a los hallazgos encontrados en el levantamiento de información*

Hallazgos	Riesgos asociados
<b>Ausencia de políticas de aceptación de clientes al inicio de la operación comercial</b>	Registro de ventas ficticias
<b>Errores humanos en la facturación.</b>	Registro de ventas duplicadas con implicación en fraude.
<b>El registro contable de la facturación por suscripción inicial se realiza sin el contrato firmado.</b>	Registro de ingresos en un periodo incorrecto
<b>El registro contable del ingreso se registra sin satisfacer las obligaciones de desempeño</b>	
<b>Error en la configuración contable</b>	Errores en la afectación de cuentas ligadas al rubro de ingresos ordinarios
<b>Ingreso manual de datos para la facturación</b>	Error en importe facturado
<b>Procedencia no legal de recursos de los clientes</b>	Riesgo de lavado de activos
<b>El conflicto surge por la imprecisión de las funciones por la ausencia de políticas y procedimientos relacionados con el reconocimiento y control de los ingresos.</b>	Conflicto interfuncional

### 3.3 Elaboración de la Matriz de Riesgos

Con base en el reconocimiento de los riesgos asociados a cada uno de los hallazgos, ya previamente descritos, se diseñó una matriz de riesgos y controles mediante el modelo COSO ERM 2017, para lo cual, se realizaron las debidas categorizaciones de los riesgos a través de escalas.

### 3.3.1 Impacto

El impacto se refiere al posible daño y a las consecuencias que podrían afectar a la entidad si el riesgo se cumple. Se evaluó utilizando una escala para categorizar los niveles de impacto cualitativamente: bajo, medio y alto, según se detalla en la tabla siguiente:

**Tabla 9**

#### *Categorización de riesgos por impacto*

Descripción	Impacto
La materialización del riesgo implica que la entidad actúe con procedimientos ordinarios para su contención o mitigación	Bajo
La materialización del riesgo implica que la entidad actúe con procedimientos no ordinarios para su contención o mitigación	Medio
La materialización del riesgo implica que la entidad actúe con procedimientos no ordinarios que impliquen una paralización de sus actividades ordinarias para su contención o mitigación	Alto

### 3.3.2 Probabilidad

Se realiza referencia a la posibilidad de ocurrencia de un evento, el cual, es medido con criterios de frecuencia de manera cualitativas: muy probable, probable e improbable como de describe en la siguiente tabla:

**Tabla 10**

#### *Categorización de riesgos por probabilidad*

Descripción	Impacto
Dada la operación de la compañía., la probabilidad de que el riesgo se materialice es menos del 25%.	Raro
Dada la operación de la compañía., la probabilidad de que el riesgo se materialice es entre el 25% y el 75%	Posible
Dada la operación de la compañía., la probabilidad de que el riesgo se materialice es mayor al 75%.	Muy probable

**Tabla 11***Escala probabilidad-impacto*

MATRIZ DE RIESGOS			
	IMPACTO		
PROBABILIDAD	BAJO (1)	MEDIO (2)	ALTO (3)
RARO (1)	RIESGO BAJO	RIESGO BAJO	RIESGO MODERADO
POSIBLE (2)	RIESGO MODERADO	RIESGO ALTO	RIESGO SIGNIFICATIVO
CASI SEGURO (3)	RIESGO MODERADO	RIESGO SIGNIFICATIVO	RIESGO SIGNIFICATIVO

**Tabla 12***Niveles de riesgo*

NIVEL DE RIESGO	RANGO	COLOR
BAJO	1 AL 2	
MODERADO	2 AL 3	
ALTO	3 AL 4	
SIGNIFICATIVO	4 EN ADELANTE	

### 3.3.3 Matriz de Riesgos

Se realizó la matriz de riesgos de acuerdo con las valoraciones de los riesgos, los hallazgos y las propuestas de acción.

**Tabla 13.**

*Matriz de riesgos referente al control y reconocimiento de los ingresos*

Evaluación de riesgos presentados en el procedimiento de reconocimiento de ingresos											
No.	Componente COSO	Riesgo / Evento	Causa	Probabilidad	Impacto	Clasificación preliminar	Control aplicado	Probabilidad 2	Impacto 2	Clasificación final riesgo	Plan de acción
1	Evaluación y revisión	Registro de ventas ficticias	Ausencia de políticas y procedimientos de aceptación de clientes al inicio de la operación comercial	Posible	Alto	Riesgo Significativo	El departamento comercial evalúa el riesgo crediticio del cliente previo a la entrega del activo.	Posible	Medio	Riesgo Alto	1. Implementación de políticas y procedimientos para captación de clientes, previo a la firma del contrato, considerando que a la fecha se realiza este proceso previo a la entrega del activo, con la finalidad de reducir el riesgo de incobrabilidad de las cuotas remanentes.
2	Evaluación y revisión	Registro de ventas duplicadas	Errores humanos en la facturación. Duplicación de ventas con implicación en fraude.	Posible	Alto	Riesgo Significativo	El sistema contable está configurado para que los asientos generados de la operación de la Compañía se contabilizan dentro del rubro de ingresos.	Posible	Medio	Riesgo Alto	1. Implementar restricciones dentro del sistema contable y de facturación, para evitar que se dupliquen las ventas con datos o características iguales. 2. Crear un departamento de auditoría interna para ejecución de auditorías independientes para la evaluación de la supervisión interna al proceso de generación y reconocimiento de los ingresos.

**Evaluación de riesgos presentados en el procedimiento de reconocimiento de ingresos**

No.	Componente COSO	Riesgo / Evento	Causa	Probabilidad	Impacto	Clasificación preliminar	Control aplicado	Probabilidad 2	Impacto 2	Clasificación final riesgo	Plan de acción
3	Información, comunicación y reporte	Registro de ingresos en un periodo incorrecto	El registro contable del ingreso se registra sin satisfacer las obligaciones de desempeño	Posible	Alto	Riesgo Significativo	1. El registro contable del ingreso por venta de "suscripción inicial" se realiza únicamente, si el cliente entrega como soporte el comprobante de pago de la institución financiera. 2. El registro contable del ingreso por "servicios administrativos" se realiza únicamente, si la institución financiera no ha reportado inconvenientes en el débito de la cuenta del cliente.	Posible	Medio	Riesgo Alto	1. El departamento financiero revisará mensualmente el cruce de ingresos, facturación, cuentas por cobrar y créditos bancarios recibidos según estado de cuenta, para validar que los ingresos se reconozcan cuando el efectivo se acredite.
			El registro contable de la facturación por suscripción inicial se realiza sin el contrato firmado.	Posible	Alto	Riesgo Significativo		Posible	Medio	Riesgo Alto	
4	Información, comunicación y reporte	Errores en la afectación de cuentas ligadas al rubro de ingresos ordinarios	Error en la configuración contable	Posible	Alto	Riesgo Significativo	El sistema contable está configurado para que los asientos generados de la operación de la Compañía se contabilizan dentro del rubro de ingresos.	Raro	Alto	Riesgo Moderado	1. Crear un departamento de auditoría interna para ejecución de auditorías independientes para la evaluación de la supervisión interna al proceso de generación y reconocimiento de los ingresos. 2. Se realicen revisiones periódicas e independientes a la configuración asientos contables en el sistema.

Evaluación de riesgos presentados en el procedimiento de reconocimiento de ingresos											
No.	Componente COSO	Riesgo / Evento	Causa	Probabilidad	Impacto	Clasificación preliminar	Control aplicado	Probabilidad 2	Impacto 2	Clasificación final riesgo	Plan de acción
5	Desempeño	Error en importe facturado	Generación manual de datos para la facturación	Posible	Alto	Riesgo Significativo	El departamento contable registra el importe facturado con base en la tabla de asignación de rangos según el monto del activo, proporcionada por el departamento comercial.	Posible	Alto	Riesgo Significativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configurar el sistema de facturación para que se realice la asignación automática del rango del monto por el activo a adquirir.</li> <li>2. Crear un departamento de auditoría interna para la evaluación de la supervisión interna al proceso de generación y reconocimiento de los ingresos.</li> </ol>
6	Evaluación y revisión	Riesgo de lavado de activos	Procedencia ilícita de recursos de los clientes	Posible	Alto	Riesgo Significativo	La Compañía realiza el cobro de las cuotas administrativas las realiza a través de ISF, quienes investigan la procedencia de ingresos para la apertura de cuentas.	Posible	Medio	Riesgo Alto	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar políticas y procedimientos de búsqueda en el registro de empresas fantasma, publicado por el Servicio de Rentas Internas (SRI) previo a la venta.</li> </ol>
7	Evaluación y revisión	Conflicto interfuncional	Ausencia de políticas y procedimientos relacionados con el reconocimiento y control de ingresos	Posible	Alto	Riesgo significativo	Ninguno, considerando que la Compañía no ha elaborado manuales de procesos relacionados al reconocimiento de ingresos.	Posible	Alto	Riesgo Significativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear un departamento de auditoría interna para ejecución de auditorías independientes para la evaluación de la supervisión interna al proceso de generación y reconocimiento de los ingresos.</li> <li>2. Se elaboré un manual de políticas y procedimientos relacionadas con el control y reconocimiento de los ingresos, se apruebe, difunda e implemente.</li> </ol>

### **3.4 Propuesta del proyecto**

Según la metodología de recopilación de datos, se verificó que la institución no posee un manual de procesos de reconocimiento de ingresos, además de que no existen controles ni flujos de trabajos documentados. En consecuencia, se ha confeccionado un diagrama de flujo (detallado en el punto 3.1.1) de los procedimientos basados en la información recopilada, además del manual de políticas y procedimientos.

#### *3.4.1 Manual de políticas y procedimientos*

La Compañía, considera que la creación de un manual de políticas y procedimientos para el reconocimiento de los ingresos les permite mantener los controles internos existentes de forma robusta, debido a la documentación soporte para futuras evaluaciones de mejora. Además, de que ayuda a mitigar el riesgo inherente del reconocimiento y control de los ingresos.

Este manual puede ajustarse según la evolución del giro del negocio y buscar la mejora continua dentro de las buenas prácticas contables y organizacionales.

#### *3.4.2 Objetivo del manual*

El objetivo del manual de procedimientos y controles es asegurar un adecuado control en la gestión de riesgos y reconocimiento de los ingresos, mediante la definición y documentación de políticas y procedimientos, para conocer y cumplir las disposiciones de la administración.

### 3.4.3 Procedimiento

#### Propósito del procedimiento

Administrar y controlar el correcto proceso de generación y reconocimiento de ingresos ordinarios.

#### Alcance

Esta guía está destinada a cualquier empleado o colaborador que se dedique a la generación y reconocimiento de ingresos ordinarios.

#### Referencias

Modelo COSO ERM 2017

NIIF 15 – Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes.

#### Responsabilidades

Responsables del desarrollo: Kelly Torres y Julexy Yagual

Responsables del control: Jefatura de finanzas

### 3.4.4 Manual de políticas y procedimientos

**Tabla 14.**

- Procedimiento para el control y reconocimiento de los ingresos ordinarios

RESPONSABLE	ÁREA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
VENDEDOR	Departamento comercial	Previo a la venta, el vendedor deberá realizar una evaluación del core de crédito del cliente, para tener una razonabilidad de la capacidad de pago	Reporte de core crediticio.
VENDEDOR	Departamento comercial	El vendedor realizará la solicitud del contrato (al departamento legal) para el cliente con las especificaciones del activo a financiar.	Contrato con el cliente
VENDEDOR	Departamento comercial	El vendedor gestionará la firma del contrato con el cliente, además de solicitarle el comprobante de pago de la inscripción	Contrato firmado Comprobante de pago
VENDEDOR	Departamento comercial	El vendedor enviará al departamento contable el comprobante del cliente junto con una copia del contrato.	Sin documento

<b>ASISTENTE CONTABLE</b>	Departamento contable	El asistente contable revisará que los datos del comprobante de pago correspondan al importe detallado en el contrato y en la tabla de asignación de rangos, para realizar el registro contable del ingreso.	Documento contable: registro del ingreso por suscripción
<b>GESTOR DE COBRANZA</b>	Departamento comercial	El gestor de cobranza revisará cada día el estatus de cobro en las instituciones financieras, para pasar el reporte al departamento contable.	Reporte de cobros exitosos
<b>GESTOR DE COBRANZA</b>	Departamento comercial	El gestor de cobranza se encargará de la administración de la cartera de menos de treinta (30) días de mora y la cobranza a los clientes.	Reporte de cartera.
<b>ASISTENTE CONTABLE</b>	Departamento contable	El asistente contable revisa el reporte de cobro versus los movimientos bancarios y genera los asientos de contabilización de ingresos por cuotas administrativas	Documento contable: registro del ingreso por cuotas administrativas
<b>GESTOR DE COBRANZA</b>	Departamento comercial	El gestor de cobranza envía al departamento legal del reporte de aquellos clientes con mora mayor a treinta (30) días.	Reporte de cliente en mora
<b>ASESOR LEGAL</b>	Departamento legal	El departamento legal, hace seguimiento a los clientes en mora y notifica al Gerente General un informe mensual de la recuperación de cartera, para que la Directiva evalúa la posibilidad de contratar a un tercero especialista en cobro de mora dura.	Reporte de recuperación de cartera
<b>GERENTE FINANCIERO</b>	Departamento financiero	El Gerente financiero revisa mensualmente los rubros del estado financiero, además del reporte de recuperación de cartera y conciliaciones bancarias, para el envío posterior de los estados financieros revisados a la Directiva, junto con el anexo de 3WM (three way match – conciliación de tres (3) vías).	Anexo de 3WM (Comprende el cotejo entre cartera, bancos y reporte de facturación)
<b>AUDITOR INTERNO</b>	Departamento de auditoría interna	Ejecución de auditorías periódicas y sorpresivas a los controles del proceso de generación y reconocimiento de los ingresos	Informes de auditoría interna por los exámenes practicados o revisiones efectuadas.

- **Políticas de reconocimiento de ingresos**

La empresa seguirá estrictamente los principios y directrices establecidos por la NIIF 15 para el reconocimiento de ingresos derivados de la venta programada de activos. Se definirán criterios claros para determinar el momento adecuado para reconocer los ingresos.

#### Criterios de reconocimiento de ingresos:

- El registro contable del ingreso por la cuota inicial o de suscripción se deberá realizar únicamente si se tiene en posesión el original o escaneado del comprobante de pago por parte del cliente.
- El importe del comprobante de pago deberá ser conciliado o cotejado por el departamento contable con los siguientes soportes: tabla de asignación de rangos del monto del bien a ser adquirido por el cliente (elaborado por el departamento comercial) y los datos del contrato firmado por el cliente.
- El registro contable del ingreso por facturación de servicios administrativos se realizará a medida que el cliente cumpla con las obligaciones; caso contrario se enviarán recordatorios del no pago del cliente, por lo que se genera una cuenta por cobrar. La cuenta por cobrar para los clientes con la obligación de desempeño se generará una cuenta por pagar al concesionario (considerando que el financiamiento es para el rubro de vehículos) al cumplirse la obligación, que es el servicio de ahorro programado, se da de baja a la cuenta por cobrar y para la cuenta por pagar se registrará el ingreso y se emite la factura correspondiente.
- Los clientes incluidos en el reporte de cartera pasan a la gestión del departamento de cobranzas.

#### Políticas para la identificación y evaluación de riesgos (COSO ERM 2017):

- Se implementa un proceso formal para identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados al financiamiento programado de activos, siguiendo los lineamientos del COSO ERM 2017. Esto incluirá la definición de responsabilidades y la aplicación de herramientas específicas.
- Se establecen mecanismos claros de segregación de funciones para prevenir conflictos de interés y garantizar la integridad en los procesos relacionados con la venta programada de activos. Ver [2.2.1.1 Proceso de ingreso](#).
- La empresa se compromete a mantener altos estándares de transparencia financiera en todas las etapas de la venta programada de activos, proporcionando información clara y precisa en los informes financieros.

- Se implementarán programas de capacitación continua para el personal involucrado en la venta programada de activos, asegurando que estén familiarizados con los requisitos de la NIIF 15 y los principios del COSO ERM 2017.
- La empresa establece controles internos robustos y llevará a cabo auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como para identificar posibles áreas de mejora en la gestión de riesgos. (Torres, 2023)
- La documentación y archivo de toda la información relacionada con la venta programada de activos, asegurando la disponibilidad de registros para auditorías internas y externas, deberá archivarse por al menos cinco (5) años.
- Se promoverá una comunicación interna efectiva para garantizar que el personal este al tanto de las políticas, cambios normativos y procedimientos relacionados con la venta programada de activos, conforme a los estándares del COSO ERM, normas contables aplicadas y políticas internas.

### 3.5 Análisis costo-beneficio

A continuación, se detallarán los cálculos de costos-beneficios vinculados a la ejecución del proyecto.

#### 3.5.1 Costos asociados al proyecto

Es importante mencionar que no se generó costos asociados durante el desarrollo del proyecto ni para el diseño del manual.

#### 3.5.2 Beneficios asociados al proyecto

##### 3.5.2.1 Beneficios económicos asociados al proyecto.

La implementación de un manual de proceso centrado en el apropiado reconocimiento de ingresos conlleva beneficios económicos significativos. Este enfoque proporciona claridad y precisión en la contabilidad financiera, permitiendo a las empresas tomar decisiones fundamentadas sobre estrategias comerciales, inversión y crecimiento. Además, contribuye a la transparencia y confiabilidad de los estados financieros, fortaleciendo la credibilidad de la organización ante inversionistas, clientes y otros stakeholders. El adecuado reconocimiento de ingresos es clave para una gestión financiera sólida y para impulsar la sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo de la entidad.

A continuación, se presentará el cálculo del incremento de rentabilidad con la implementación del manual en comparativa con la situación actual de la Compañía.

#### **Tabla 15.**

##### *Ingresos actuales*

	<b>Situación actual</b>
Ingresos ordinarios	13,500,000
Gastos	<u>10,400,000</u>
Margen	<u>22.96%</u>

Ahora, consideremos la reducción de los gastos, analizando el beneficio adicional por la no materialización de los riesgos identificados y detallados en la tabla 13: recursos legales

para la recuperación de la cartera, disminución de la pérdida por incobrables, disminución de riesgos asociados a errores humanos, y mitigar los riesgos residuales (después de evaluar controles) de la operación determinados.

**Tabla 16.**

*Margen de beneficios*

	<b>Situación efectiva</b>
Ingresos ordinarios	13,500,000
Gastos ajustados	<u>10,200,000</u>
Nuevo margen	<u>24.44%</u>

Como se observa en el cálculo anterior, hemos logrado un incremento del 1.48% del margen.

## Capítulo 4

## 4. Conclusiones y recomendaciones

### 4.1 Conclusiones

Posteriormente, se resumen las posibilidades de mejora exploradas a lo largo de la elaboración del manual en relación con los objetivos del proyecto.:

#### 4.1.1 Objetivo 1

*“Comprender los procesos implicados en el reconocimiento y la administración de los ingresos procedentes de las actividades cotidianas mediante entrevistas, recopilación de información y técnicas de observación, con el fin de identificar las áreas relacionadas y las personas implicadas en las operaciones y los procedimientos existentes en la empresa.”*

- La ejecución de funciones refleja un enfoque empírico, ya que se basa únicamente en un procedimiento estándar que no cubre todos los procesos de reconocimiento de ingresos.
- Los procedimientos y normas para el reconocimiento satisfactorio de los ingresos deben evaluarse y revisarse periódicamente para reflejar los cambios en las operaciones y el entorno externo. De este modo se garantiza que la instrucción sea actual y pertinente a lo largo del tiempo.
- Los puntos débiles de la empresa y los peligros que podrían tener un impacto negativo se identificaron mediante entrevistas y la obtención de toda la información pertinente. Toda esta información se detalló en la matriz de riesgos utilizando el enfoque E.R.M.

#### 4.1.2 Objetivo 2

*“Evaluar los controles internos mediante el análisis de los procesos, la revisión del cumplimiento de la legislación aplicable y de la información financiera, la creación de una*

*matriz de riesgos y controles para identificar áreas de mejora y la realización de análisis y gestión de riesgos.”*

- Faltan manuales de políticas y procedimientos para la gestión y el reconocimiento de ingresos, que garanticen la eficiencia y la eficacia en el control operativo.
- El énfasis del manual en la gestión de usuarios ha sido eficaz, permitiendo que sea comprendido por todos los usuarios sin necesidad de conocimientos técnicos sofisticados. Esto simplifica su comprensión y aplicación, reduciendo las dudas que puedan surgir a lo largo de su lectura. Independientemente de las validaciones, los miembros de la empresa son los únicos responsables de la ejecución, cumplimiento y gestión de las políticas y procedimientos sugeridos.
- A través de esta matriz, se han identificado 7 riesgos, que son: registro de ventas ficticias causadas por la ausencia de políticas y procedimientos de aceptación de clientes, registro de ventas duplicadas con implicación de fraude por errores humanos en la facturación, registro en periodos incorrectos al haberse realizado el registro contable de ingresos sin cumplir las obligaciones de ejecución y sin el contrato firmado, y errores en la imputación de cuentas vinculadas a la partida de ingresos ordinarios, error en el importe facturado debido a que los datos para el registro de ingresos se generan manualmente, riesgo de blanqueo de dinero porque debe conocerse el origen de los recursos de los clientes, y conflicto interfuncional debido a la falta de políticas y procedimientos para el reconocimiento y control de los ingresos.

#### 4.1.3 Objetivo 3

*“Elaborar un manual de políticas y procedimientos para el reconocimiento de ingresos provenientes de actividades ordinarias, a través de la documentación de las directrices y normativas autorizadas por la administración, asegurando cumplimiento y fiabilidad de los controles.”*

- La implementación del manual se ve como una opción viable y altamente beneficiosa, ya que la empresa ha avanzado significativamente en el cumplimiento de estándares contables sólidos y en el fortalecimiento de su estructura de supervisión interna, esto ha llevado a mejoras en la eficiencia y calidad de la supervisión interna en todos los procedimientos.
- La alineación con el enfoque de IFRS 15 – Ingresos provenientes de actividades ordinarias garantiza la adecuada contabilización y supervisión interna de los ingresos, mientras que la aplicación del modelo COSO ERM 2017 fortalece la gestión de riesgos y la integridad del proceso.
- Utilizando el marco del modelo COSO ERM, se ha desarrollado una matriz donde se asigna una valoración a cada riesgo identificado. Es importante señalar que los 7 riesgos enumerados en la matriz se derivan de los hallazgos encontrados durante la evaluación realizada, los cuales se describen en el respectivo "Informe de Proyecto Integrador". Algunos de estos riesgos fueron clasificados como de riesgo residual moderado, alto y significativo.

#### **4.2 Recomendaciones**

- I. Ofrecer capacitaciones al personal encargado de la captura de datos sobre la relevancia de mantener registros precisos y cómo esto influye en la gestión de los ingresos.
- II. Establecer y verificar el diagrama de flujo para reconocer los ingresos, para uniformizar el procedimiento que cada usuario debe seguir al usar el sistema y dividir las

funciones según el área correspondiente.

III. Es importante revisar y actualizar regularmente los procesos y procedimientos para reflejar cambios en las operaciones y en el entorno externo. Esto asegurará que el manual siga siendo relevante y útil a lo largo del tiempo.

IV. Diseñar un manual de usuarios que describa las opciones de los diferentes módulos en los sistemas de información, para garantizar una adecuada comprensión y aplicación.

V. Crear un departamento de Auditoría Interna para ejecución de auditorías independientes, para la evaluación de la supervisión interna ligado al proceso de generación y reconocimiento de los ingresos

VI. Implementar un sistema de evaluación y seguimiento para medir el impacto de la implementación del manual en la gestión y los resultados. Esto facilitará realizar ajustes según sea necesario.

VII. Implementar una política de captación de clientes, que involucre el Core crediticio previo a la venta.

VIII. Promover dentro del proceso de aceptación del cliente la búsqueda en el registro de empresas fantasmas.

IX. Evaluar mensualmente las transacciones relacionadas al rubro de ingresos, cuentas por cobrar y efectivo; para identificar movimientos inusuales y partidas que no correspondan a la operación.

# Referencias

**NIF 15. (2018).** *Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes.*

**Barrezueta, H. D. (2017).** *LEY PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS.* Quito.

**COMPAÑIAS, S. D. (2012).** *NORMAS PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS EN LAS BOLSAS DE VALORES, CASAS DE VALORES Y ADMINISTRADORAS DE FONDOS Y FIDEICOMISOS.*

**Delgado, R. C. (2002).** *REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.*

**Delgado, R. C. (2017).** *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS.*

**ERM, C. (2017).** *Modelo COSO ERM*

**NACIONAL, C. (2018).** *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI.*

**PWC. (2017).** *Actualización COSO ERM 2017.* Obtenido de

<https://www.pwc.com/mx/es/coso-erm-framework.html>

**Torres, Y. (2023).** *Matriz de control de riesgos.*

## **Anexos**

# MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

---

## RECONOCIMIENTO DE INGRESOS

Elaborado por:  
Kelly Torres  
Julexy Yagual

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1. OBJETIVO.....	2
2. PROCEDIMIENTO.....	3
3. POLÍTICAS.....	4
4. PROCEDIMIENTOS PARA EL RECONOCIMIENTO.....	7
5. POLÍTICAS DE RECONOCIMIENTO DE INGRESOS.....	9

# INTRODUCCIÓN

---

Un manual de procesos desempeña un papel crucial al proporcionar una guía precisa para llevar a cabo las actividades dentro de una organización, asegurando una supervisión efectiva de dichas tareas. La inclusión de representaciones visuales, como diagramas de flujo y otros gráficos, enriquece nuestra comprensión de las acciones necesarias en cada etapa, lo que facilita la identificación de medidas preventivas y puntos de control. Además, establece de manera clara las responsabilidades, lo que contribuye a una asignación eficiente de los recursos de la organización mediante la implementación de procesos más eficientes.

Este manual se presenta en un lenguaje claro y comprensible, sirviendo como una herramienta de referencia para el personal en su trabajo diario. Contiene explicaciones detalladas, diagramas mejorados, indicadores, directrices, roles y sistemas de supervisión, todos desarrollados a partir de un análisis centrado en mejorar la situación actual de la empresa.

## I. OBJETIVO

---

El objetivo del manual de procedimientos y controles es asegurar un adecuado control en la gestión de riesgos y reconocimiento de los ingresos, mediante la definición y documentación de políticas y procedimientos, para conocer y cumplir las disposiciones de la administración.

## 2. PROCEDIMIENTO

---

### **Propósito del procedimiento**

Administrar y controlar el correcto proceso de generación y reconocimiento de ingresos ordinarios.

### **Alcance**

El presente manual va dirigido a todo trabajador o colaborador que intervenga en el proceso de generación y reconocimiento de ingresos ordinarios.

### **Referencias**

Modelo COSO ERM 2017

NIIF 15 – Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes

### **Responsabilidades**

Responsables del desarrollo: Kelly Torres y Julexy Yagual

Responsables del control: Jefatura de finanzas

## 3.POLITICAS

---

La empresa seguirá estrictamente los principios y directrices establecidos por la NIIF 15 para el reconocimiento de ingresos derivados de la venta programada de activos. Se definirán criterios claros para determinar el momento adecuado para reconocer los ingresos.

- **Políticas de reconocimiento de ingresos**

La empresa seguirá estrictamente los principios y directrices establecidos por la NIIF 15 para el reconocimiento de ingresos derivados de la venta programada de activos. Se definirán criterios claros para determinar el momento adecuado para reconocer los ingresos.

*Criterios de reconocimiento de ingresos:*

- El registro contable del ingreso por la cuota inicial o de suscripción se deberá realizar únicamente si se tiene en posesión el original o escaneado del comprobante de pago por parte del cliente.
- El importe del comprobante de pago deberá ser conciliado o cotejado por el departamento contable con los siguientes soportes: tabla de asignación de rangos del monto del bien a ser adquirido por el cliente (elaborado por el departamento comercial) y los datos del contrato firmado por el cliente.
- El registro contable del ingreso por facturación de servicios administrativos se realizará a medida que el cliente cumpla con las obligaciones; caso contrario se enviarán recordatorios del no pago del cliente, por lo que se genera una cuenta por cobrar. La cuenta por cobrar

para los clientes con la obligación de desempeño se generará una cuenta por pagar al concesionario (considerando que el financiamiento es para el rubro de vehículos) al cumplirse la obligación, que es el servicio de ahorro programado, se da de baja a la cuenta por cobrar y para la cuenta por pagar se registrara el ingreso y se emite la factura correspondiente.

- Los clientes incluidos en el reporte de cartera pasan a la gestión del departamento de cobranzas.

***Políticas para la identificación y evaluación de riesgos (COSO ERM 2017):***

- Se implementa un proceso formal para identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados al financiamiento programado de activos, siguiendo los lineamientos del COSO ERM 2017. Esto incluirá la definición de responsabilidades y la aplicación de herramientas específicas.
- Se establecen mecanismos claros de segregación de funciones para prevenir conflictos de interés y garantizar la integridad en los procesos relacionados con la venta programada de activos. Ver [2.2.1.1 Proceso de ingreso](#).
- La empresa se compromete a mantener altos estándares de transparencia financiera en todas las etapas de la venta programada de activos, proporcionando información clara y precisa en los informes financieros.
- Se implementarán programas de capacitación continua para el personal involucrado en la venta programada de activos, asegurando que estén familiarizados con los requisitos de la NIIF 15 y los principios del COSO ERM 2017.

- La empresa establece controles internos robustos y llevará a cabo auditorías periódicas para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, así como para identificar posibles áreas de mejora en la gestión de riesgos. (Torres, 2023)
- La documentación y archivo de toda la información relacionada con la venta programada de activos, asegurando la disponibilidad de registros para auditorías internas y externas, deberá archivarse por al menos cinco (5) años.
- Se promoverá una comunicación interna efectiva para garantizar que el personal este al tanto de las políticas, cambios normativos y procedimientos relacionados con la venta programada de activos, conforme a los estándares del COSO ERM, normas contables aplicadas y políticas interna.]

## 4. PROCEDIMIENTOS PARA EL RECONOCIMIENTO DE INGRESOS ORDINARIOS

RESPONSABLE	ÁREA	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
VENDEDOR	Departamento comercial	Previo a la venta, el vendedor deberá realizar una evaluación del core de crédito del cliente, para tener una razonabilidad de la capacidad de pago	Reporte de core crediticio.
VENDEDOR	Departamento comercial	El vendedor realizará la solicitud del contrato (al departamento legal) para el cliente con las especificaciones del activo a financiar.	Contrato con el cliente
VENDEDOR	Departamento comercial	El vendedor gestionará la firma del contrato con el cliente, además de solicitarle el comprobante de pago de la inscripción	Contrato firmado Comprobante de pago
VENDEDOR	Departamento comercial	El vendedor enviará al departamento contable el comprobante del cliente junto con una copia del contrato.	Sin documento
ASISTENTE CONTABLE	Departamento contable	El asistente contable revisará que los datos del comprobante de pago correspondan al importe detallado en el contrato y en la tabla de asignación de rangos, para realizar el registro contable del ingreso.	Documento contable: registro del ingreso por suscripción
GESTOR DE COBRANZA	Departamento comercial	El gestor de cobranza revisará cada día el estatus de cobro en las instituciones financieras, para pasar el reporte al departamento contable.	Reporte de cobros exitosos
GESTOR DE COBRANZA	Departamento comercial	El gestor de cobranza se encargará de la administración de la cartera de menos de treinta (30) días de mora.	Reporte de cartera.
ASISTENTE CONTABLE	Departamento contable	El asistente contable revisa el reporte de cobro versus los movimientos bancarios y genera los asientos de contabilización de ingresos por cuotas administrativas	Documento contable: registro del ingreso por cuotas administrativas
GESTOR DE COBRANZA	Departamento comercial	El gestor de cobranza envía al departamento legal del reporte de aquellos clientes con mora mayor a treinta (30) días y la cobranza a los clientes.	Reporte de cliente en mora

<b>ASESOR LEGAL</b>	Departamento legal	El departamento legal, hace seguimiento a los clientes en mora y notifica al Gerente General un informe mensual de la recuperación de cartera, para que la Directiva evalúa la posibilidad de contratar a un tercero especialista en cobro de mora dura.	Reporte de recuperación de cartera
<b>GERENTE FINANCIERO</b>	Departamento financiero	El Gerente financiero revisa mensualmente los rubros del estado financiero, además del reporte de recuperación de cartera y conciliaciones bancarias, para el envío posterior de los estados financieros revisados a la Directiva, junto con el anexo de 3WM (three way match – conciliación de tres (3) vías).	Anexo de 3WM (Comprende el cotejo entre cartera, bancos y reporte de facturación)
<b>AUDITOR INTERNO</b>	Departamento de auditoría interna	Ejecución de auditorías periódicas y sorpresivas a los controles del proceso de generación y reconocimiento de los ingresos	Informes de auditoría interna por los exámenes practicados o revisiones efectuadas.