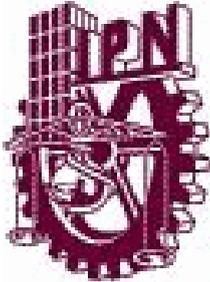


INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD TEPEPAN

SEMINARIO:  
LA AUDITORÍA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA Y EL CONTADOR PÚBLICO

TEMA:  
APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA

INFORME FINAL QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO PRESENTAN:

ANGELES GONZÁLEZ TENORIO  
CLAUDIA REBOLLAR CAMACHO  
JUAN ANTONIO MENDOZA GALÁN  
MARCELA DUPOTEX SILES  
MARCO ANTONIO JIMÉNEZ RUIZ

CONDUCTOR DEL SEMINARIO:

C.P. HÉCTOR HERNÁNDEZ MÁRQUEZ

MÉXICO, D.F.

OCTUBRE DE 2004.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos:

### **AL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

Por habernos abierto las puertas de esta gran fortaleza, de sus conocimientos, experiencia y por darnos la satisfacción de superarnos en esta institución y de ser egresados de tan honorable y prestigiado instituto, además de hacer nuestro sueño hecho realidad que es el de titularnos.

### **A LA ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN UNIDAD TEPEPAN**

Por habernos impulsado como profesionistas, capaces de poner en alto el nombre de esta institución, en cualquier ámbito laboral y en altos niveles administrativos y ejecutivos.

### **A LOS PROFESORES**

Por su apoyo, paciencia y enseñanza la cual nos permite desenvolvemos y relacionarnos con profesionistas de instituciones distintas a la nuestra, con una calidad técnica, moral y humana excelente, estamos muy agradecidos de que ustedes estuvieran dispuestos a compartir sus conocimientos y experiencias, pues gracias a ello hemos llegado hasta aquí, nuestro seminario de titulación.

## INDICE

AGRADECIMIENTOS	2
INTRODUCCIÓN	6

### **CAPITULO 1 IMPORTANCIA Y METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL ADMINISTRATIVA**

1.	Importancia y Metodología de la Auditoría Operacional Administrativa	8
1.1	Propósito del Boletín No. 1	9
1.1.1	Conceptos	9
1.1.2	Alcance de la Auditoría Operacional	12
1.1.3	La Auditoría Interna y la Auditoría Operacional	14
1.1.4	La Auditoría Externa y la Auditoría Operacional	14
1.1.5	La Consultoría Administrativa y la Auditoría Operacional	14
1.1.6	La Auditoría Operacional y Otros Trabajos Profesionales	15
1.2	Metodología de la Auditoría Operacional Propuesta por el Boletín No. 2 de la Comisión de Auditoría Operacional.	15
1.2.1	Metodología	17
1.2.2	Familiarización	18
1.2.3	Investigación y Análisis	20
1.2.4	Diagnóstico	23
1.3	Enfoques de Revisión	25
1.3.1	Enfoques de Revisión en Base a los Ciclos de Operación	26
1.3.1.1	Ciclo Financiero (Tesorería)	33
1.3.1.2	Ciclo de Compras (Egresos)	34
1.3.1.3	Ciclo de Productos y Transformación	36
1.3.1.4	Ciclo de Ventas (Ingresos)	39
1.3.1.5	Ciclo de Nóminas	40
1.3.2	Enfoques de Revisión en Base a Funciones o Áreas	44
1.3.2.1	Planeación y Desarrollo de una Auditoría Operacional-Administrativa	45
1.3.2.2	Área Crítica o Débil	49
1.3.3	Enfoques de Revisión en Base a Instrucciones directas y/o auditorías especiales	50
1.4	Estimación de Tiempos	51
1.4.1	Consideraciones para la Estimación de Tiempo	52
1.4.2	Formato de Estimación de Tiempos	54

## **CAPITULO 2 METODOLOGIA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA**

2.	Metodología de la Auditoría Operacional-Administrativa	55
2.1.	Etapas de la Metodología	56
2.1.1.	Modelo de Cuestionario para el Estudio General de una Entidad del Sector Privado	60
2.1.2.	Levantamiento de Información	63
2.1.3.	Estilos Básicos para Manejar con Éxito la Entrevista	69
2.2.	Elaboración de Papeles de Trabajo	74
2.2.1.	Planeación y Contenido	75
2.2.2.	Normas para la Preparación de Papeles de Trabajo	78
2.2.3.	Confidencialidad	79
2.2.4.	Clasificación de Papeles de Trabajo	80
2.2.4.1.	Por su uso	80
2.2.4.2.	Por su contenido	87
2.2.5.	Indices	88
2.2.6.	Cruces y/o referencias, conectores y notas	90
2.2.7.	Marcas de Auditoría	91
2.2.8.	Conectores	92
2.2.9.	Notas	93
2.3.	Procedimientos y Programas de Auditoría	93
2.3.1.	Procedimientos de Auditoría	93
2.3.2.	Programas de Auditoría	96
2.4.	Cronograma	99
2.5.	Deficiencias	99
2.6.	Control de Fallas y Deficiencias de Papeles de Trabajo	101
2.7.	Evaluación de Funciones, Procesos y Sistemas	103
2.8.	Evaluación de Riesgos	105
2.9.	Cuestionarios para Evaluar el Cumplimiento de los Objetivos de Control	106
2.10.	Deficiencias y Errores en los sistemas sujetos a evaluación	110

## **CAPITULO 3 EL INFORME DE LA AUDITORIA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA**

3	Informe	111
3.1.	Importancia del Informe.	111

## CAPITULO 4 SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA OPERACIONAL

4	Concepto de Seguimiento	112
---	-------------------------	-----

### CASO PRACTICO

Caso Práctico (Introducción)	114
Carta de los Auditores	115
Cuestionario para la Detección de Necesidades del Cliente	121
Cuadro de la Metodología de la Auditoria Operacional-Administrativa	124
Alcance y Antecedentes	126
Misión y Visión	128
Acta Constitutiva	129
Organigrama	146
Fundamentación Jurídica	147
Las Ventajas del Sistema de Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V.	148
Plan Ideológico para la Entrega de Bienes Muebles e Inmuebles	152
Manual de Procedimiento para los Contratos de Autofinanciamiento de Automoviles Guadalajara, Sucursal, D.F. División Inmuebles	155
Manual de Introducción para Personal Administrativo de Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V.	160
Guía Práctica del Asesor Financiero	179
Manual de Procedimientos Técnico Operativos Área de Operaciones (Ventas)	208
Programa General	210
Cuestionario para el Estudio General	211
Departamento de Operaciones (Ventas) Organigrama	215
Programa por Área	216
Cuestionario del Departamento de Ventas	217
Evidencia Documental	227
Flujograma del Área de Operaciones (Ventas)	243
Conclusión	250
Bibliografía	252

## INTRODUCCIÓN

La auditoría inicialmente se encargaba de revisar las anotaciones contables de un negocio, y se le otorgaba una importancia fundamental a los aspectos matemáticos de la contabilidad, también detectaba fraudes y malversación de fondos.

La auditoría se orientaba a los aspectos de la contabilidad (mostrar la situación del capital aportado por los inversionistas). Cuando cambio la visión de la contabilidad, se considero como una información que permite una buena gestión administrativa, los auditores ampliaron su ámbito de revisión, como a los análisis financieros y las evaluaciones de control interno.

De aquí la Auditoría operacional-administrativa surge como necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas, planes, estructuras, presupuesto, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles ejercidos, etc.

A través de la auditoría operacional-administrativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración superior necesita conocer objetivamente en que medida se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la situación de la empresa.

Entonces la atención de la auditoría operacional-administrativa recae sobre el ejecutivo, entendiendo como este la persona que toma decisiones y por ende determina, afecta o encauza el desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo.

De esto trata este trabajo de explicar que es la Auditoría operacional-administrativa, se trataran temas como las normas y las metodologías, a si como su aplicación de esta.

La auditoría operacional-administrativa es:

**Critica:** el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.

**Sistemático:** porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).

**Imparcial:** nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo.

La auditoría operacional-administrativa necesita determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos.

La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen.

Medir eficiencia es más complejo que medir eficacia, ya que no existe un padrón de comparación. El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para saber si están o no bien, además debe tener criterio experiencia para poder comparar la teoría con la realidad.

Característica de la Auditoría operacional-administrativa.

Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.

Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.

Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.

De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.

La Auditoría operacional-administrativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras mas.

No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.

Las características del medio externo y sus iteraciones con la empresa, caen dentro del ámbito de la auditoría operacional-administrativa.

## **CAPITULO 1 IMPORTANCIA Y METODOLOGÍA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL ADMINISTRATIVA**

### **1. IMPORTANCIA Y METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL ADMINISTRATIVA**

#### **INTRODUCCIÓN**

En el paso del tiempo el mundo ha tenido cambios notables sobre todo en el presente siglo, el crecimiento de la población, el importante progreso en los ámbitos científico y tecnológico, y en consecuencia las empresas también se han desarrollado notablemente, repercutiendo esto directamente sobre las estructuras de las mismas, ante esta situación los empresarios tienen la necesidad de ir delegando autoridad y responsabilidad entre su personal, por tal motivo tendrá la necesidad de saber si las operaciones se están llevando a cabo de manera óptima, encargando así a una persona que le inspire toda su confianza, revisar e informarle sobre estos aspectos; así como recomendarle la forma de optimizarlos. Debido a esta necesidad es que surge la auditoría operacional administrativa, dando la oportunidad al Contador Público en sus funciones de auditor interno dar un servicio más productivo, complementando inclusive trabajos de la auditoría financiera, para contribuir en esta forma a que la empresa obtenga con mayor facilidad los objetivos planteados. Por esto desde fines de los años sesenta, algunos auditores han venido realizando trabajos de examen administrativo, cuyo propósito es promover la eficiencia de las entidades. A este tipo de examen se le ha denominado, preponderantemente. Auditoría Operacional

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos reconoció la importancia de dictar normas sobre este tipo de trabajo, por lo cual en diciembre de 1972 la Comisión de Auditoría Operacional emitió su primer boletín, el cual tenía el propósito de identificar el trabajo de Auditoría Operacional realizado por el Contador Público independiente o no, y sobre todo con la idea de unificar criterios sobre el tema. A partir de aquí se reconoció que este tipo de trabajo dada su naturaleza, que implica un gran contenido de creatividad, experiencia y conocimientos, esta sujeto a una dinámica que implica el que su conceptualización y metodología fueran puliéndose basándose en aproximaciones sucesivas. Este es el origen de esta nueva versión del boletín No. 1 de la Comisión de Auditoría Operacional. Cabe mencionar que dichos boletines indican que la misma comisión "no es una comisión normativa en los términos estatutarios, sin embargo la gran responsabilidad que significa la auditoría operacional para la profesión, la hacen recomendar el cabal cumplimiento de sus recomendaciones en bien de la vigente unificación profesional sobre el tema, considerando que no deben dejarse de cumplir sin la presencia de circunstancias que claramente obliguen a ello". Por lo anterior debemos considerar que debido a que actualmente dicha comisión se encuentra en proceso de publicación de la nueva versión de los boletines que orienten el criterio de la profesión; en tanto no se tenga toda la información, el auditor interno operacional administrativo deberá utilizar su mejor juicio para subsanar esta situación,

procurando siempre mejorar la calidad de su trabajo en beneficio de su clientela, de su propio prestigio y del buen nombre de la profesión en general.

### **1.1. PROPÓSITO DEL BOLETÍN No. 1**

Su propósito es el de definir el concepto, objetivo, alcance y la aplicación de la auditoría operacional, así como su relación y diferencia con la auditoría interna, la externa, la consultoría y otro tipo de trabajos profesionales de naturaleza análoga, con el fin de eliminar las divergencias que existen sobre el tema, adoptando una posición práctica de identificación de conceptos y apartándose de polémicas doctrinales y académicas estériles o vagas.

#### **1.1.1. CONCEPTOS:**

##### **AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

##### **OPERACIÓN**

El boletín No. 2 de esta Comisión, define a la operación como el conjunto de actividades orientadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la entidad, tales como comprar, vender, cobrar o producir.

##### **EFICACIA O EFECTIVIDAD**

En una concepción elemental y clara la eficacia, consiste en **lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados**. De tal forma que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le de, serán efectivos en la medida en que los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados.

La eficacia es la esencia de la gerencia, pues su misión es conducir el ente hacia el logro de los objetivos, metas y resultados deseados. Las organizaciones, organismos o empresas, existen para cumplir con unos objetivos; por principio no puede concebirse ningún ente que carezca de finalidades o propósitos, pues no tendría justificación su existencia.

Los objetivos estratégicos de una institución generalmente están señalados en la disposición legal que la crea u ordena su creación y las metas periódicas en los planes y programas de la entidad. El logro de los objetivos estratégicos es una responsabilidad del titular de la entidad, para lo cual se apoya en el control interno operacional, siendo necesario desarrollar dichos objetivos o misión primordial de la organización, fijando metas o resultados periódicos a alcanzar, los cuales podrán ser mensurables o cualitativos.

## **METAS MENSURABLES**

Las metas mensurables son aquellas que se pueden cuantificar fácilmente y que se deben lograr en un periodo de tiempo dado, como por ejemplo: cantidad de pólizas de aduana a tramitar, cantidad de pacientes a atender, cantidad de cartas a escribir, cantidad de cursos a dictar, cantidad de ventas, cantidad de cobranza, cantidad de producción, etc. Este tipo de metas debe estar claramente señalado en la programación de operaciones de cada año o en su defecto en los presupuestos programáticos de cada entidad o en otros documentos que en el proceso de auditoría operacional deberán ser identificados por el auditor.

## **METAS CUALITATIVAS**

Son metas difíciles de cuantificar que generalmente están influenciadas por un alto grado de subjetividad, como por ejemplo: mejorar la atención a los pacientes, mejorar la calidad de la capacitación, mejorar la atención al público, mejorar el servicio a los clientes, mejorar la calidad de la producción, etc. Este tipo de metas corresponde a los objetivos estratégicos o globales de los diferentes programas que pueda desarrollar una empresa o una institución y su medición y evolución presenta mayor dificultad que en el caso de las metas cuantitativas.

Al igual que respecto a las metas cuantitativas, las metas cualitativas deben ser identificadas por el auditor para poder determinar tanto los estándares de desempeño o criterios de medición como las técnicas que utilizará en el proceso de evaluación de su eficacia. Finalmente el propósito ideal sería traducir a términos cuantitativos las metas cualitativas.

## **EFICIENCIA**

La eficiencia es el criterio integral que maneja la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación. Con gran razón algunos autores señalan a la auditoría operacional como sinónimo de auditoría de eficiencia, pues es claro que ésta involucra además los conceptos de eficacia y economía. La eficiencia se expresa normalmente en términos porcentuales (relativos).

## **PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD**

Por productividad se entiende la relación entre el monto de los bienes o servicios producidos y el monto de los recursos utilizados en su producción. La rentabilidad es la capacidad que tienen los capitales propios o ajenos invertidos en una empresa o entidad, de generar una renta o utilidad a favor de las mismas.

## **ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO O MEDIDAS DE COMPARACIÓN**

Otros de los elementos requeridos por la auditoría operacional en materia de eficiencia es la necesidad de identificar o establecer estándares de desempeño o medidas de comparación, contra los cuales confrontar la relación entre las metas logradas (eficacia o efectividad) y los costos invertidos para lograrlas (economía). Estos estándares o medidas pueden ser los **índices planeados** para una entidad, que son aquellos previamente determinados por la misma y que deben lograrse en el futuro. También pueden ser los **índices históricos** o sea aquellos establecidos por la entidad o por los auditores, sobre la base de hechos sucedidos en el pasado, por lo menos durante los tres últimos años.

## **AUDITORÍA OPERACIONAL**

Según el boletín No. 1 de la Comisión de Auditoría Operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C. Por auditoría operacional debemos entender: que es el examen de las áreas de operación de una empresa o institución con la intención de hacer recomendaciones para incrementar la eficiencia y la eficacia operativa de la entidad.

## **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

De acuerdo con la definición anterior podemos considerar que la auditoría operacional básicamente tiene por objeto, la revisión de las operaciones desarrolladas por una entidad, para en su caso, hacer las sugerencias correspondientes que permitan mejorar el desempeño, el incremento de la eficiencia y en consecuencia la productividad de la empresa o institución que se trate.

Existen tres niveles en que el Contador Público puede participar en apoyo a las entidades, siendo estos los siguientes:

- 1) En la emisión de opiniones sobre el estado actual de lo examinado (diagnóstico de obstáculos).
- 2) En la participación para la creación o diseño de sistemas, procedimientos, etc. Interviniendo en su formación.
- 3) En la implantación de los cambios e innovaciones. (implantación de sistemas, etc.).

La auditoría operacional persigue detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prevenir obstáculos a la eficiencia; presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos

al cumplimiento de planes y todas aquellas cuestiones que se mantengan dentro del primer nivel de apoyo a la administración de las entidades en la consecución de la óptima productividad

El Contador Público, en la realización de una auditoría operacional se circunscribirá al primer nivel de apoyo, ya que su participación en los demás niveles queda fuera de la practica de auditoría operacional el segundo nivel y el tercero quedan enmarcados dentro de lo que se conoce como trabajos de reorganización, desarrollo de sistemas y consultoría administrativa.

El auditor operacional, al revisar las funciones de una entidad: investiga, analiza y evalúa los hechos, es decir diagnostica obstáculos de la infraestructura administrativa que los respalda, presentando recomendaciones que tiendan a eliminarlos, así mismo revisa las fallas dando pie a la participación del especialista, que puede ser el mismo u otro profesionalista, el que promoverá las soluciones concretas.

### **1.1.2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Aquí se señalan aquellas actividades que delimitan la practica de la auditoría operacional, que la identifican claramente y que la equiparan o distinguen de otros trabajos. Algunos autores creen que no debe presentar recomendaciones la auditoría operacional, que solo debe conjuntar hechos, ayudar a la administración a evaluar desempeños y determinar que tipo de investigaciones adicionales deben hacerse para lograr avances. El diseño de las recomendaciones es, en opinión de tales auditores responsabilidad de los encargados de áreas o especialistas en las actividades sometidas a evaluación. En este punto la Comisión de Auditoría Operacional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, ha mantenido siempre un criterio uniforme sobre este particular, considerando que la auditoría operacional debe proponer recomendaciones especificas (cuidando siempre tener los elementos suficientes para ello), y que de no ser así, pudieran tener un carácter general; pero en todos los casos deben presentarse sugerencias para mejorar la eficiencia. De manera contraria, el servicio se vería restringido, pues sin presentar recomendaciones, en lo general este solo seria requerido por grandes entidades que tienen el potencial, los medios suficientes y los especialistas necesarios para encontrar las soluciones. En nuestro medio la tendencia es que la administración requiere no solo se le presenten los hechos comparados contra estándares, si no que exigen del auditor la presentación de recomendaciones. Así, el servicio de auditoría operacional es mas útil y más acorde a nuestra realidad.

En relación con los elementos del proceso administrativo que deben ser tomados en cuenta en un examen de auditoría operacional, la revisión debe ser integral, abarcando todos los pasos de dicho proceso y que son: planeación, organización, dirección y control, no debiendo solo enfocarse al control.

Según el boletín 2 de la Comisión de Auditoría Operacional resalta la característica de que en el examen de una operación se consideren todos los departamentos que en ella intervienen y se presenta un cuadro de las

principales operaciones que pueden darse en una entidad. Las anteriores referencias son un antecedente del énfasis que se desea añadir para aclarar de mejor manera lo que es una operación, evitando dar nuevas definiciones pero incluyendo en su lugar ciertas comparaciones y reglas simples, que junto con las ya indicadas faciliten la formación de un mejor juicio

- No es lo mismo un departamento que una operación. En una operación pueden intervenir varios departamentos bien sea en forma total o solamente una parte de ellos
- No deben confundirse las funciones fundamentales de la administración con las principales operaciones o funciones de una entidad; lo que si es importante resaltar es que al revisar las operaciones, debe considerarse la forma en que ellas son planeadas, organizadas, dirigidas y controladas.
- Los límites que se establezcan a una operación en una entidad, deben dar consideración a la posibilidad de realizar una investigación completa y lógica, que aporte sugerencias integrales y no una visión parcializada y eventualmente errónea de los hechos

#### **APLICACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Aunque no pueden establecerse reglas fijas que determinen cuando debe practicarse la auditoría operacional, si se pueden mencionar aquellas que habitualmente los administradores de entidades, los auditores internos y los consultores, han determinado como más frecuentes:

- Para aportar recomendaciones que resuelven un problema conocido
- Cuando se tienen indicadores de ineficiencia pero se desconocen las razones
- Para contar con un respaldo para la prevención de ineficiencias o para el sano crecimiento de las entidades

La auditoría operacional puede realizarse en cualquier época y con cualquier frecuencia; lo recomendable es que se practique periódicamente, a fin de que rinda sus mejores frutos. Así, puede prepararse un programa cíclico de revisiones, en el cual un área sea revisada cuando menos cada dos años, manteniéndose un examen permanente de aquellas operaciones que requieran especial atención del monto de recursos invertidos en ellos o por su criticidad.

### **1.1.3. LA AUDITORÍA INTERNA Y LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

En los últimos años se ha notado cierta tendencia de parte de los auditores internos, de adoptar el término Auditor Operacional. Esto es por que tradicionalmente la auditoría interna se ha ligado a la auditoría financiera. Actualmente se considera que el auditor interno, que no es también operacional, se ha rezagado en su practica profesional. Desde luego debe entenderse que el auditor interno siempre deberá estar en aptitud de realizar evaluaciones del proceso generador de información financiera, particularmente cuando en esta área se detecten fallas de consideración.

### **1.1.4. LA AUDITORÍA EXTERNA Y LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

Las normas de auditoría que rigen el examen de estados financieros, obligan al Contador Público independiente a efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente que le sirvan de base para determinar el grado de confianza que va a depositar en el, asimismo, que le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría. Asimismo, el boletín E-02 señala que el Contador Público como resultado de este trabajo, esta obligado a formular sugerencias constructivas para mejorar los sistemas examinados y en consecuencia, aumentar la eficiencia en la operación de la entidad.

El enfoque del auditor externo al revisar el control interno, es juzgar la efectividad de este en materia de su contribución a la confiabilidad de la información financiera; por ello la auditoría financiera tiene un propósito prioritario perfectamente determinado, que es proporcionar elementos para que el auditor pueda emitir un juicio sobre la razonabilidad de la información mostrada en los estados financieros. Consecuentemente, la revisión del control interno, realizada como parte de la auditoría financiera, no debe confundirse con la auditoría operacional, toda vez que sus propósitos y metodología son diferentes.

### **1.1.5. LA CONSULTORÍA ADMINISTRATIVA Y LA AUDITORÍA OPERACIONAL**

La consultoría administrativa se ha desarrollado como una especialidad de los servicios tradicionales del Contador Público. El diseño e implantación de sistemas y procedimientos, actividades propias del consultor, es trabajo subsecuente al diagnóstico de problemas u obstáculos administrativos; sin embargo, es frecuente que el propio consultor identifique los problemas y posteriormente diseñe e implante las soluciones. La fase de diagnóstico que realiza el consultor, por su propósito detectar obstáculos de la eficacia y la eficiencia y su metodología coincide con el examen de la auditoría operacional y consecuentemente, cuando este es realizado por Contador Público, se recomienda se rija por los lineamientos de este boletín.

### **1.1.6. LA AUDITORÍA OPERACIONAL Y OTROS TRABAJOS PROFESIONALES**

En la practica, los usuarios de este tipo de trabajos profesionales , no encuentran diferencias substanciales entre ellos y utilizan sus beneficios indistintamente. Lo importante es que se satisfaga el propósito de diagnosticar obstáculos a la eficiencia de la entidad. Las denominaciones análogas a la auditoría operacional, son entre otras: auditoría administrativa; auditoría de operaciones; auditoría de eficiencia; auditoría de la productividad; auditoría operativa; diagnóstico administrativo; evaluación administrativa y revisión administrativa.

Independientemente del nombre con que se le designe, cuando es un Contador Público quien realiza un trabajo tendiente a promover eficiencia, invariablemente debe garantizarse la calidad del servicio profesional

### **1.2. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL PROPUESTA POR EL BOLETÍN No. 2 DE LA COMISION DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

#### **INTRODUCCIÓN**

Ya entendido el objetivo de la auditoría operacional y teniendo la capacidad profesional adecuada, lo único necesario para ejercerla, independientemente de cualquier posible metodología, es la actitud mental de búsqueda constante de oportunidades para aumentar eficiencia en los controles operacionales y en la realización misma de las operaciones.

No obstante, el tener una metodología claramente definida que permita sistematizar todos y cada uno de los pasos de la revisión, y que lleva a la formulación de conclusiones valederas en el menor tiempo posible. El método por si mismo no garantiza una eficiente auditoría operacional, pero la veracidad del diagnóstico sí. Por lo tanto el boletín No. 2 se refiere a la metodología de la auditoría operacional.

#### **PROPÓSITO**

El propósito de este Boletín es exponer conceptos generales sobre la actuación del auditor operacional, su ámbito de trabajo, la metodología que debe emplearse en el desarrollo de la auditoría operacional. En otros boletines que traten de operaciones específicas (compras, ventas, etc. ), se discutirán procedimientos de examen aplicables a casos concretos.

Con el objeto de lograr este propósito, el Boletín se ha dividido en las siguientes secciones:

- Directrices de Actuación.

- Operaciones.
- Metodología.
- Informe.

En el primer punto se hace referencia a los aspectos de actuación profesional que debe tomar en cuenta el contador público, al llevar a cabo una auditoría operacional. En el segundo se define y se comenta el concepto de operación y se dan ejemplos de las mismas. En el tercero se exponen las herramientas de trabajo con que se cuenta para el desarrollo del examen, y en el último se indica cómo debe informarse de los resultados obtenidos en la auditoría.

### **DIRECTRICES DE ACTUACIÓN**

La auditoría operacional no es privativa del contador público, ni tiene que ser desarrollado por un profesional independiente. Sin embargo el concepto de mantener una actitud objetiva es necesario. Esto evitará influencias o presiones por parte de las personas a quien se va a informar o de las personas que tienen a su cargo las operaciones, objeto del examen. En este sentido la tradicional independencia del contador público, como auditor o consultor externo, aunque no es un requisito, sí resulta conveniente.

El contador público, antes de aceptar su designación como auditor operacional, debe precisar si tiene los conocimientos y la experiencia que requiere el caso particular. Cabe destacar que por la naturaleza de la auditoría operacional, el contador, en ocasiones, trabaja en coordinación con especialistas de otras disciplinas; en estos casos, podrá tomar como suya la labor realizada por otros profesionales y aceptar la responsabilidad correspondiente cuando tenga la capacidad de supervisarlo. Además, deberá indicar claramente en su informe, que se ha apoyado en el trabajo de otros profesionales.

Al igual que en cualquier otro trabajo profesional, cuando se delega poder de su ejecución a colaboradores, el contador público tiene la obligación de cerciorarse de su capacidad y experiencia, y debe ejercitar una adecuada supervisión de sus labores.

Por último, es necesario indicar que el contador público deberá obtener evidencia suficiente que respalde las opiniones o sugerencias que contenga su informe; dicha evidencia debe quedar debidamente documentada en los papeles de trabajo del auditor operacional.

## **OPERACIONES**

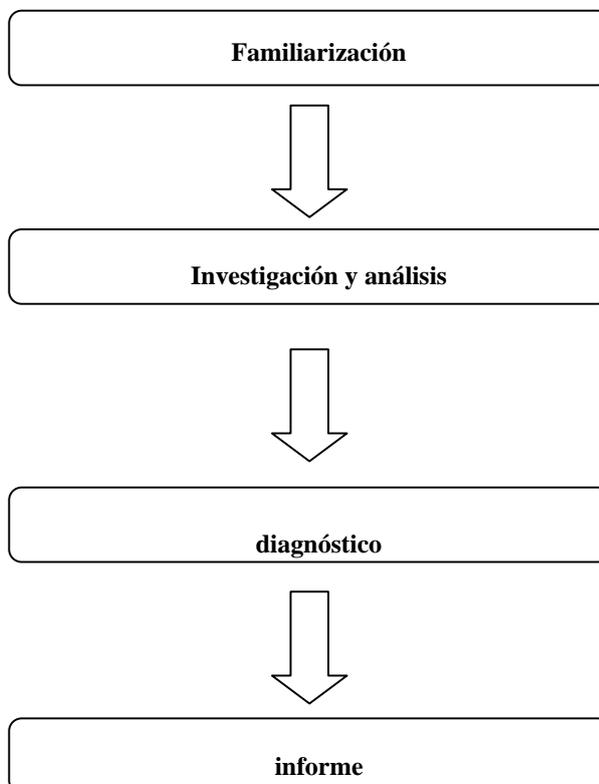
En auditoría operacional se define a una operación como al conjunto de actividades orientadas al logro de un fin u objetivo particular dentro de la empresa, tales como vender, comprar, producir, etc.

En el enfoque de trabajo de la auditoría operacional, las operaciones que realiza una empresa deben considerarse de manera integral, independientemente de que en la mayoría de los casos la ejecución de una operación en particular esté asignada a varios departamentos, oficinas, secciones o dependencias.

Así, la operación de ventas, por ejemplo, será estudiada en todas sus etapas, ya sea que se desarrollen en el propio departamento o área de ventas, o en otros departamentos, como pueden ser contabilidad, crédito y cobranzas, producción, embarques, etc.

### **1.2.1. METODOLOGÍA:**

Son los diversos aspectos de carácter general, que normalmente se efectúan en este tipo de auditoría, y que constituyen las técnicas que emplea el auditor interno para el mejor desempeño de su trabajo debiéndose adecuar a las situaciones específicas que se encuentren en el desarrollo de la revisión, cuyos pasos son:



Como se observa el método sigue un ordenamiento cronológico de los pasos que en términos muy generales deben seguirse en el desarrollo de la auditoría operacional, al iniciar esta serie de pasos con la obtención del conocimiento de la auditoría, siguiendo con la captación de los problemas existentes y finalizando con la elaboración y presentación del informe correspondiente

### **1.2.2. I. FAMILIARIZACIÓN**

El auditor debe familiarizarse con la operación u operaciones que revisará dentro del contexto de la Empresa que está auditando a través de estudio de:

- los problemas especiales inherentes al ramo de la actividad económica en que se desenvuelve la Empresa y que inciden en la administración de la operación que se revisa.
- La infraestructura específica establecida para hacer frente a la administración de la operación (planeación, organización, dirección y control), y
- los antecedentes respecto de deficiencias detectados a través de cartas, de sugerencias u otros informes emitidos en el pasado por auditores internos, externos o consultores.

El auditor debe obtener información detallada de las características, estructura y aspectos de importancia de la empresa, identificando los ciclos de operación en que se localizan los sistemas, procedimientos, métodos sus objetivos, controles, y políticas, asimismo será útil para el auditor tener presente que una entidad es un grupo de personas que utilizan recursos materiales e intelectuales para el desarrollo de las operaciones

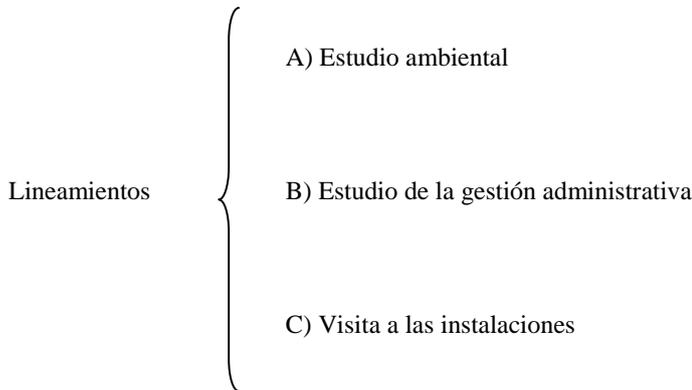
Durante el proceso de familiarización, el auditor como ya se menciono necesita conocer a fondo los sistemas, procedimientos y métodos implantados en el área que se examinara, como base para planear el desarrollo de un trabajo. Es conveniente por lo tanto saber el significado de estos conceptos.

**Sistema.** Conjunto de procedimientos de actividades relacionadas entre si dentro de un área de la entidad económica, siendo el medio para convertir las políticas en acciones específicas

**Procedimientos.** Son normas de actuación previamente establecidas que dictan la secuencia en que se deben llevar a cabo las operaciones; los procedimientos definen el “Que hacer”, “Quien”, “Donde” y “Cuando”. Estas interrogantes son de importancia para el auditor

**Métodos.** Conjunto de instrucciones detalladas que definen la forma en que se llevara a cabo una operación; siendo estos un complemento de los procedimientos y definen el “Como Hacerlo”.

lineamientos de acuerdo al boletín 2 de la Comisión de Auditoría Operacional que permiten al auditor sistematizar sus esfuerzos para familiarizarse con la Empresa en general y con la operación que se revisará en lo particular:



#### **A) ESTUDIO AMBIENTAL**

En esta primera fase puede llegarse a obtener información orientadora de gran valía que permita al auditor diagnosticar las áreas críticas. El grado de profundidad en esta investigación inicial será definido por el criterio del auditor.

Los principales aspectos a investigar serán los siguientes:

- La importancia que para la Empresa representa la operación que se audita, medida de acuerdo a las repercusiones financieras que tendría si se mejorara su eficiencia;
- Estructura de la organización y políticas aplicables a la operación que se revisa;
- reglamentación federal, estatal, y municipal que rigen las prácticas de manejo de la operación;

#### **B) ESTUDIO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Respecto a la gestión administrativa de la empresa (planeación, organización, dirección y control), el auditor deberá estudiar su instrumentación práctica a fin de conocer, en términos generales sus características y posibles deficiencias, la evaluación de esta instrumentación se hará en detalle en una fase posterior por lo que en este proceso de familiarización al auditor únicamente le interesa conocer las características esenciales de la misma.

### **C) VISITA A LAS INSTALACIONES**

Tiene por objeto observar directamente cómo se efectúan las operaciones e identificar síntomas de problemas. Durante el proceso de familiarización es lógico que el auditor entre en contacto con los diversos funcionarios y empleados que manejan directamente la operación y que, mediante entrevistas conozca de ellos tanto características específicas como problemas de la operación misma.

#### **1.2.3. II. INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS**

El objetivo de esta segunda fase de la metodología es analizar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia y efectividad de la operación en cuestión. utilizando especialmente pruebas selectivas a juicio del auditor también la utilización de estadísticas resulta particularmente efectiva en esta fase y al respecto es recomendable que aquéllas sean verificadas antes de ser utilizadas.

En el caso de que la empresa carezca de información respecto de la competencia o de las estadísticas necesarias para evaluar la operación el auditor deberá efectuar los estudios e investigaciones necesarios para obtener elementos de juicio suficientes.

El tipo de investigaciones o estudios que se desarrollen para lograr dicha información puede revestir una gama muy amplia de posibilidades tales como: entrevistas formales, revisión de expedientes, revisión de documentación, observaciones directas, investigación en las Cámaras y Asociaciones a los que pertenezca la empresa, actualización de estadísticas, seguimiento y comparación de hallazgos, etc.,

Cualquiera que sea el caso, el auditor deberá cuidar que sus Investigaciones se planeen y desarrollen de tal manera que en el menor tiempo necesario obtenga la información más objetiva posible. Esta característica común a cualquier revisión de eficiencia, debe ser especialmente cuidada en vista de la diversidad de criterios existentes para interpretar los resultados de las medidas tomadas para administrar. Consecuentemente el auditor debe buscar hechos y evitar distorsionarlos con interpretaciones e inferencias de cualquier naturaleza hasta no tener todos los elementos necesarios para formarse una opinión de conjunto a fin de que el diagnóstico final sea lo más objetivo posible.

Para lograr la objetividad mencionada es recomendable la utilización de técnicas como las que enseguida se mencionan:

- Técnicas para lograr  
La objetividad
- A) entrevistas
  - B) evaluación de la gestión administrativa
  - C) Examen de la documentación

## A) ENTREVISTAS

Las entrevistas formales son una de las técnicas de mayor uso en la auditoría operacional, toda vez que a través de ellas se obtiene la información de primera mano respecto de la operación. Deben de celebrarse, en primer lugar, con el personal de mas alta jerarquía a cuyo cargo este el área funcional que se auditara. Las entrevistas con funcionarios y empleados de menor jerarquía se harán a medida que la investigación involucre mas detalles de los procedimientos y métodos en vigor. Un recurso necesario e indispensable para el auditor en este proceso de entrevistas son las siguientes interrogantes:

- ◇ ¿Qué?
- ◇ ¿Para qué?
- ◇ ¿Dónde?
- ◇ ¿Cuándo?
- ◇ ¿Quién?
- ◇ ¿Cómo?
- ◇ ¿Cuánto?

Estas interrogantes aplicadas con inteligencia y creatividad permiten al auditor obtener datos muy valiosos en la etapa del levantamiento de información como veremos a continuación:

La interrogante "QUE" es de mucha utilidad para conocer las actividades en un departamento o un ciclo de operaciones en general: ¿Qué actividades se realizan en este departamento?, ¿Qué funciones realiza su personal?. Estas preguntas o otras similares le permitirán al auditor conocer las características de los métodos y procedimientos vigentes en al entidad.

para conocer tanto el propósito como el lugar en que se emprenden las actividades de un departamento, las acciones relativas a un procedimiento o a la toma de una decisión utilizaremos las preguntas "PARA QUE" y "DONDE"

El "QUIEN" y el "CUANDO" permiten al auditor conocer el orden o el tiempo en que se llevan a acabo las actividades realizadas en un sistema, así como la persona que las realiza. Finalmente las preguntas "COMO" y "CUANTO" se relacionan con los medios y la cantidad de recursos involucrados en el desarrollo de los trabajos propios de un sistema.

Como mencionamos anteriormente estas interrogantes servirán de mucho para el auditor; sin embargo para lograr una verdadera comprensión de los sistemas, la justificación de los errores, los riesgos, el origen de los problemas, los retrasos en el desarrollo de las actividades, etc. Es necesario aplicar esta interrogante ¿“POR QUE”?. Ya que es la expresión clara de su curiosidad y del espíritu de investigación que le guiará al conocimiento profundo de los métodos, los procedimientos y los sistemas. Debiendo abstener en esta etapa de comentarios o críticas sobre el buen funcionamiento y contabilidad de los controles, por que desconoce circunstancias en torno a los sistemas que pueden influir, ser causa o explicar cualquier situación especial respecto a ellos, además para evitar inquietudes en el personal del área que se esta revisando.

## **B) EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Habiéndose realizado en la fase de familiarización el estudio preliminar de la planeación, organización, dirección y control de la operación bajo examen, en esta fase se procederá a evaluar en detalle su efectividad y eficacia. De la planeación deberá estudiarse fundamentalmente el grado de efectividad logrado para anticipar problemas y programar actividades eficientemente; en cuanto a la organización, de especial interés es la crítica detallada de la estructura de la organización, la clara definición de líneas de autoridad y responsabilidad, la coordinación del o los departamentos encargados de la operación entre sí y con otras áreas de la empresa, así como los niveles jerárquicos y actitud aparente de los empleados y funcionarios encargados de la operación; respecto de la dirección, interesan al auditor operacional los indicios que hablen de la calidad directiva de los ejecutivos, la efectividad del sistema de información que respalde las decisiones de la dirección y la oportunidad de éstas; en cuanto al control, que no es más que la comparación de lo planeado con lo ejecutado, especial interés tiene para el auditor operacional los mecanismos de programación y presupuestación así como su contenido y oportunidad como instrumentos de evaluación.

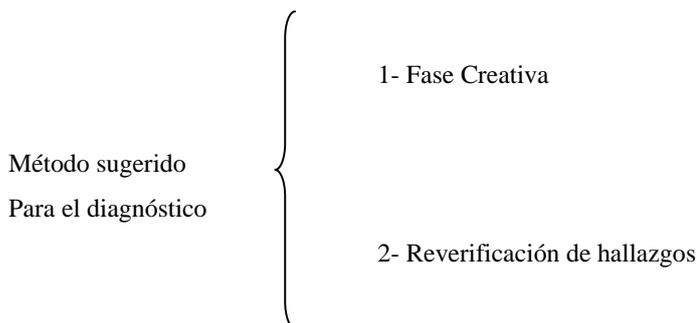
## **C) EXAMEN DE LA DOCUMENTACIÓN**

La finalidad de esta técnica es coadyuvar a la verificación objetiva de la información sujeta a análisis o bien la obtención de algunos datos específicos.

Con el objeto de comprobar la forma en que se estan llevando a cabo las operaciones de la empresa; será pertinente revisar los diversos registros, informes, archivos, comprobantes etc., que se utilizan en cada caso. El examen que efectúa el auditor debe hacerlo con una mente abierta para apreciar situaciones que provoquen una ineficiencia. También en este a este respecto será una medida adecuada, que además de pensar como auditor lo haga como hombre de empresa, con la intención de percibir con mayor claridad los aspectos que mas le pueden interesar conocer al empresario, a este respecto resultara útil que observe por ejemplo, si hay duplicidad en los registros utilizados o por el contrario no se estan produciendo los informes adecuados para que los altos funcionarios puedan tomar decisiones acertadas.

### 1.2.4. III. DIAGNÓSTICO

Una vez estudiada y evaluada la infraestructura administrativa se integrarán los hallazgos y se señalará la interpretación que se hace de ellos, dando a conocer los hechos o circunstancias importantes observadas en la revisión, así como también de exponerles las sugerencias de carácter general que permitan mejorar el desempeño de las mismas; el método que se explica enseguida, resulta de utilidad a este propósito.



#### 1-. FASE CREATIVA

En este punto se precisará si los problemas detectados son congruentes con la realidad de la empresa. Esta fase no representa, de ninguna manera la solución detallada de los problemas (dicha solución corresponde a un trabajo de consultoría).

Integrados los hallazgos se procederá como sigue:

- Ensayar un modelo conceptual de la estrategia administrativa que más convenga a la empresa para la operación estudiada de acuerdo con las circunstancias que le rodean, o bien, compararlos con modelos ya establecidos.
- Precisar la prioridad que debe darse a los elementos del modelo anterior.
- Considerar el costo- beneficio del modelo diseñado.

Este modelo puede ser tan simple como lograr una panorámica previa de los problemas y sus soluciones conceptuales, antes de precisar las sugerencias detalladas.

## 2- REVERIFICACIÓN DE HALLAZGOS

El modelo desarrollado en el punto anterior se sujetará a una nueva verificación para separar con mayor precisión los hechos de las interpretaciones y avanzar hacia el diagnóstico definitivo como sigue:

- Comparar el esquema con el modelo vigente y asegurarse que las diferencias son importantes.
- Listar las excepciones encontradas en la confrontación y compararlas con las que se habían listado al iniciarse la fase creativa.
- Ratificar la existencia de los problemas diagnosticados mediante comentarios con las personas directamente involucradas.
- Asegurarse que se trata de problemas cuya solución es factible porque existen técnicas disponibles para ello.
- Interrelacionar los problemas encontrados con los que pudieran haber detectado en otras áreas y asegurarse que las alternativas de solución propuestas no generarán mayores o más complejos problemas o agravarán los existentes.

## ELABORACIÓN DEL INFORME

Elaborado el borrador del informe, el auditor deberá proceder a:

- Discusión del borrador con los involucrados. Este método tienen el doble propósito de asegurarse de que se trata de hallazgos reales y que los involucrados coinciden con su existencia de igual manera que en la forma en que se describe en el borrador.

- Informe definitivo. Es el producto terminado de la auditoría operacional y con frecuencia es lo único que conocen los altos funcionarios de la empresa de la labor del auditor.

### **1.3. ENFOQUES DE REVISION**

#### **1.3.1. A) ENFOQUES DE REVISIÓN EN BASE A LOS CICLOS DE OPERACIÓN**

##### **OBJETIVO**

El objetivo es de proporcionar una guía general sobre la metodología a utilizar por parte del auditor, para estudiar y evaluar el control interno por ciclo de transacciones. Esta metodología persigue que exista mayor claridad en la determinación del trabajo del auditor relativo a dicho estudio y evaluación del control interno, así como el efecto que tiene de sus pruebas selectivas.

Esta metodología permitirá al auditor documentar adecuadamente el estudio y evaluación del control interno mediante:

- a) Identificación de los objetivos de control interno aplicables a un ciclo de transacción.
- b) Identificación de las técnicas de control utilizadas por la entidad para lograr dichos objetivos.
- c) Evaluación del cumplimiento de los objetivos del control interno.
- d) Fijación de la naturaleza, extensión y oportunidad de sus pruebas de auditoría.

##### **ALCANCE Y LIMITACIONES**

La metodología será aplicable a cualquier empresa donde el auditor vaya a estudiar y evaluar el control interno por ciclos de transacciones. Esto será indispensable para que el auditor aplique esta metodología, haya identificado previamente los ciclos de transacciones cuyo control interno estará sujeto a estudio y evaluación.

Los procedimientos descritos no limitan la aplicación de otros procedimientos que permitan al auditor su juicio y experiencia profesional llevar a cabo el estudio y evaluación del control interno.

##### **METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS**

- Identificación de funciones.

Cada ciclo de transacciones esta compuesto de una o más funciones. Una función es una tarea importante que se ejecuta dentro de cada ciclo para reconocer, autorizar, procesar, clasificar, controlar, verificar o informar las transacciones dentro de un sistema que procesa transacciones relacionadas lógicamente. Las funciones pueden variar en cada empresa y cada ciclo de transacciones porque son singulares.

Una vez que el auditor ha identificado los ciclos de transacciones cuyo control interno estará sujeto a revisión y evaluación, es importante que se identifique y determinen las funciones aplicables a cada ciclo de transacciones, el auditor podrá auxiliarse a través de las guías específicas relativas al estudio y evaluación del control interno por ciclos de transacciones.

- Identificación de objetivos de control.

Una vez identificadas y determinadas las funciones de cada ciclo de transacciones de la empresa, el auditor deberá identificar los objetivos del control interno aplicables a cada función utilizando las guías específicas.

- Documentación de los procedimientos de proceso en cada función.

A través de la elaboración de gráficas de flujo de transacciones o utilización de cuestionarios, el auditor deberá documentar lo que se logra mediante el proceso de las transacciones dentro de cada función. La información que se incluya en esta documentación, dependerá del grado de profundidad a que quiera llegar el auditor. No se intenta en ningún caso que en esta documentación se muestre los procedimientos de proceso, sino resumir en la misma el flujo de las transacciones en términos de importancia, lo cual esta documentación deberá contar por lo menos con los siguientes elementos:

a) Documentos fuente e informes que se preparan.

b) Pasos de procesamiento.

c) Archivos utilizados durante el procesamiento.

d) Enlaces con otros ciclos, sistemas o funciones.

- Obtención de la información.

La preparación de flujo de transacciones o el uso de cuestionarios, así como la enumeración de técnicas de control, requerirán por parte del auditor el conocimiento de los sistemas, procedimientos y controles de la empresa con respecto a una clase de hechos económicos. Este conocimiento lo adquiere el auditor a través de la revisión de información contenida en su expediente continuo de auditoría, de observaciones directas del procesamiento de las transacciones, de entrevistas al personal o de la revisión de los manuales de operación preparados por la compañía.

La información contenida en el expediente continuo de auditoría o papeles de trabajo del año anterior deberán ser actualizadas cada año.

Las gráficas de flujo de transacciones, el uso de cuestionarios y la lista de técnicas de control no tienen que ser necesariamente preparadas por el auditor. Es recomendable que se aliente a la empresa para que personal calificado a su servicio pueda hacer este trabajo y lo actualice todo aquel material de respaldo al expediente continuo de auditoría que el auditor requiera.

La participación de la empresa en estos trabajos no solo reducirá el esfuerzo de la auditoría sino también ayudara a concentrar la atención de la gerencia en la importancia de los controles internos. Estos trabajos preparados por personal de la empresa también deberán ser verificados y evaluados por el auditor.

Para el personal del equipo de auditoría que prepare las gráficas de flujo de transacciones o utilice los cuestionarios será importante que el mismo conozca como fluye un hecho económico desde su inicio hasta su fin en los estados financieros; deberá saber:

- a) Como se conoce.
- b) Como se acepta como una transacción.
- c) Como se procesa.
- d) Como se informa.
- e) Como se relacionan con las fuentes de datos y con los enlaces con otros ciclos de transacciones.

Para poder clasificar el flujo de transacciones puede ser difícil en un ambiente complejo. En algunos casos, las transacciones relativas pueden pasar a través de ciertos departamentos y detenerse en determinados momentos en archivos pendientes o de recepción. Asimismo, el personal de la empresa o departamento desconozca que pasa antes o después de que hace sus funciones o bien es difícil localizar a alguien que tenga un conocimiento global de los pasos de procesamiento. Para arreglar todos estos problemas será necesario que el auditor observe y entreviste al personal que supervise y ejecute una o más funciones, por lo cual es indispensable que desarrolle buenas técnicas de entrevista.

- Entrevistas y observaciones.

Estas deben estar diseñadas para obtener información de cómo logra la empresa los objetivos de control interno. Es necesario que el auditor ponga un énfasis especial en las técnicas que se emplean para prevenir o detectar errores y para evitar la que se inserte transacciones no autorizadas en el flujo. Las preguntas que deberá hacerse el auditor respecto a cada función pero que no se preguntan al personal de la empresa, son:

- 1.- ¿ Cómo podría pasar una transacción errónea o ficticia a través de esta parte del sistema?
- 2.- ¿ Como se encontraría una transacción perdida o duplicada ?
- 3.- ¿ Cómo podrían hacerse cambios no autorizados a los programas o procedimientos, y en su caso, como se descubrirían los cambios?
- 4.- ¿ Como podrían evadirse los requisitos de autorización ?
- 5.- ¿ Podría haber errores al pasar las transacciones de un sistema a otro o de una función a otra ?
- 6.- ¿ Que certeza puede existir de que los datos rechazados por el proceso de depurar o validar se subsanan y entran de nuevo en el sistema ?

- Identificación de técnicas del control interno.

Deberán enumerarse todas las técnicas de control utilizadas por la empresa en cada función con el objetivo de poder tener una certeza razonable de que el objetivo de control interno se logra total o parcialmente.

Las técnicas de control interno, son el conjunto de actividades que se emplean para prevenir, detectar y corregir errores o irregularidades que pudieran ocurrir al procesar y registrar transacciones. Por lo tanto el auditor deberá concentrar mayor atención en las técnicas de control interno en actividades aisladas del procesamiento.

La gráfica de flujo de transacciones, el uso de cuestionarios y cualquier otra información de respaldo con que cuente el auditor en su archivo de auditoría, servirá para documentar el entendimiento de la empresa, sus sistemas básicos y procedimientos de proceso usados para registrar las transacciones.

- Evaluación del control interno.

La evaluación del control interno es la etapa del trabajo de auditoría, ya que con base a la misma se diseñara el programa de trabajo relativo, por lo que esta etapa deberá ser efectuada por un miembro experimentado del equipo de auditoría.

La evaluación del control interno se logra mediante:

1.- La identificación específica de aquellos objetivos de control del ciclo que se logran satisfactoriamente y aquellas técnicas de control en las que el auditor pueda aparentemente confiar al fijar el alcance de las pruebas sustantivas.

2.- La identificación específica de los objetivos del control del ciclo que no se logran, o se logra parcialmente, describiendo los riesgos de logro incompleto o nulo.

La conclusión de que se logra un objetivo de control interno de ciclos, significa que, el auditor hace la evaluación, existe certeza razonable de que puedan prevenirse o descubrirse los errores o irregularidades importantes mediante las técnicas de control expresadas.

Una conclusión que no se logra el objetivo, o se logra parcialmente, nos indica que tal certeza razonable no existe, por lo tanto, pueden ocurrir errores o irregularidades que no se descubrirían y corregirán mediante la ejecución rutinaria de las técnicas manifestadas. Por ejemplo; un archivo de precios puede estar deficientemente controlado, lo cual ocasiona cálculos de facturas a precios no autorizados que distorsionan tanto las ventas como los saldos de las cuentas por cobrar.

#### **DISEÑO DE PRUEBAS DE AUDITORÍA Y PREPARACIÓN DE LA PRUEBA DE TRABAJO**

- Referencia al programa de auditoría.

Las gráficas del flujo de transacciones y los cuestionarios deben de estar diseñadas de tal forma que se puedan hacer referencias cruzadas de las técnicas de control identificadas en los pasos del programa de auditoría descrita el cual debe probarse el cumplimiento de las técnicas del control. Igualmente las pruebas sustantivas pueden tener referencias cruzadas con las distintas evaluaciones. Estas referencias cruzadas son eslabones esenciales entre los controles contables internos y el alcance de las pruebas de cumplimiento y sustantivas.

- Diseño de prueba de auditoría.

Tiene como objetivo identificar los riesgos generales y específicos asociados a toda auditoría de estados financieros. No es efectuada la evaluación del control interno el auditor podrá diseñar en forma congruente con dicha evaluación pruebas sustantivas y de cumplimiento bien balanceadas que le permitan emitir una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de la empresa

- Pruebas de cumplimiento.

Una prueba de cumplimiento es la comprobación de que una o más técnicas de control interno están en operación dentro del periodo auditado. La selección y extensión en que se prueban varias técnicas de control dependerán de factores tales como:

1. La importancia de un ciclo con relación a los saldos de las cuentas mostradas en los estados financieros.
2. La importancia de un objetivo de control en un ciclo de transacciones.
3. La importancia de una técnica en particular para el logro de un objetivo de control de ciclo.
4. La amplitud con que se prueba la técnica en otros campos de auditoría.

La naturaleza y las pruebas de cumplimiento están relacionadas entre sí. Existen técnicas de control interno que producen evidencia documentada, lo cual puede examinarse en cualquier momento. Sin embargo otras técnicas: ejemplo, supervisión del personal este no deja rastro de evidencia documental. El cumplimiento puede probarse mediante observación visual directa durante el periodo examinado.

Como regla general, las pruebas de cumplimiento deberán complementarse antes de comenzar la prueba sustantiva.

- Pruebas sustantivas

Esta diseñada para llegar a una conclusión con respecto a un saldo de una cuenta, sin importar los controles internos sobre los flujos de transacciones que se refleja en el estado. Incluyen técnicas tales como: confirmaciones, observación física, cálculo, inspección, investigación, etc. Es importante señalar que una prueba sustantiva no es necesariamente una verificación detallada o del 100 %.

La naturaleza y extensión dependerán de la probable naturaleza y volumen de errores que pudieran ocurrir en los procesos contables de la empresa, que no fueran descubiertos por las técnicas de control interno empleadas en la misma. A menor cantidad de errores de importancia que pudieran ocurrir mayor será la limitación del alcance de las pruebas sustantivas.

Es conveniente ejecutar pruebas sustantivas en una fecha preliminar, mas bien al final de la auditoría.

- Programa de auditoría

El programa de auditoría es la culminación, el resultado principal del proceso de planeación, y dicho programa refleja los juicios hechos, y es esencial para todos los niveles de responsabilidad. Es importante que sea aprobado previamente por el auditor responsable del trabajo.

Para el auditor que ejecuta el trabajo el trabajo sirve como base de planeación y supervisión y para el auxiliar es una guía para la ejecución del trabajo.

- Campos de posibles problemas al llevar a cabo la revisión del control interno por ciclos de transacciones.

Existen tres campos de posibles problemas que a menudo encuentra el auditor al revisar los controles internos, el cual son:

- Archivos en suspenso.

- Enlaces.

- Archivos maestros.

- Archivos en suspenso.

Contienen transacciones que están demoradas en su procesamiento. Estos archivos pueden incluir:

- a) Rechazos debido al contenido no valido, ejemplo: numero del cliente, numero de la pieza, etc.
- b) Transacciones pendientes de autorización, ejemplo: pagos a terceros, créditos detenidos, embarques detenidos, etc.
- c) Transacciones pendientes de procesar, ejemplo: atraso en el trabajo de los empleados e ingresos de caja por aplicar.

- Enlaces.

Afectan a mas de un sistema, función o ciclo. Si las transacciones dejan un sistema para su procesamiento en otros la salida y entrada deben controlarse para evitar las pérdidas o adiciones no autorizadas durante el procesamiento que ocurre.

- Archivos maestros.

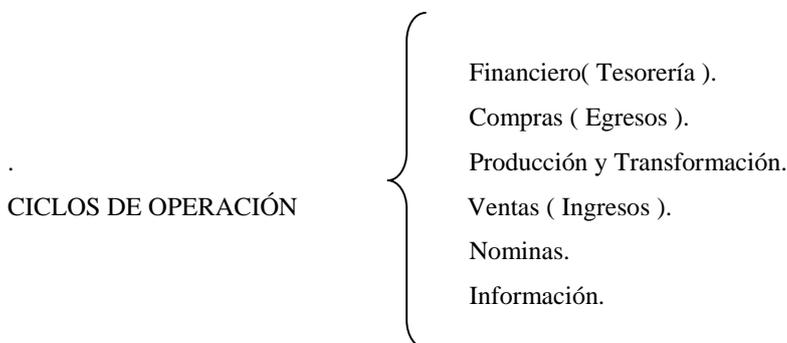
Pueden ser usados en distintos puntos dentro de un ciclo de transacciones y pueden compartirse con otros ciclo de transacciones, es necesarios establecer un control sobre su acceso, ejemplo: lista de límites de crédito, información de clientes, listo de precios.

## **CICLOS DE OPERACIÓN.**

### **CONCEPTO:**

Una entidad en marcha es en si un flujo permanente de operaciones entrelazadas para formar un ciclo global teniendo un punto de partida, se actúa u opera, y se vuelve a llegar al mismo punto de partida: se cuenta con recursos financieros (Tesorería), se compran, se produce o transforma, se vende y se cobra, y se vuelve a contar con recursos financieros que a su vez generan información que se relacionan con el sistema de contabilidad general, costos y los procedimientos para estructurar la información de los estados financieros. Hay ciclos individuales de operación y cada uno de ellos son un conjunto de actividades que se realizan dentro de su propio ciclo para reconocer, autorizar, procesar, clasificar, controlar, verificar e informar las transacciones que suceden dentro de un proceso que las ordena de manera lógica y secuencial. Una transacción es un hecho económico que involucra cambios en la estructura financiera de la entidad entre las cuales se pueden citar las compras de mercancía, el pago de remuneraciones del personal, la obtención de créditos bancarios o el cobro de facturas de los clientes que con el curso de procedimiento y sistemas producirán información accesible para la toma de decisiones. Estas no siempre son de carácter contable o financiero.

Una de las principales tareas del auditor operacional es identificar los diversos ciclos de operación y las funciones que la integran para ver el alcance de su revisión; será la propia experiencia y conocimientos del auditor lo que le indiquen en donde intervendrá.



## TIPOS DE CICLOS:

### 1.3.1.1. CICLO FINANCIERO (TESORERIA)

#### CONCEPTO

Es la función que se encarga de establecer políticas para pronosticar y planear la obtención de recursos monetarios que se relacionan con inversiones en valores, concesión de créditos a clientes etc. Y que trata sobre la estructura y rendimiento de capital.

Se inicia con el reconocimiento de las necesidades de efectivo, continua con la con la distribución del efectivo disponible a las operaciones productivas y se termina con las devoluciones de efectivo a las inversiones y acreedores.

#### DOCUMENTOS IMPORTANTES

- ⇒ acciones emitidas.
- ⇒ obligaciones bonos y papel comercial.
- ⇒ inversiones, títulos de crédito como cheque, pagares, etc.
- ⇒ Contratos de cambio de moneda extranjera.
- ⇒ póliza de seguro.

#### FUNCIONES

- ⇒ Captación de recursos
- ⇒ Su administración y custodia de efectivo
- ⇒ Erogaciones y pagos
- ⇒ Cobro y pago de intereses y dividendos
- ⇒ Relaciones con sociedades financieras y de crédito
- ⇒ Relaciones con los accionistas
- ⇒ Administración de moneda extranjera, incluyendo registros cambiarios.

#### ENLACE CON OTROS CICLOS

COMPRAS( EGRESOS )  
VENTAS( INGRESOS )  
NOMINAS  
INFORMACIÓN

## **OBJETIVO DEL CONTROL INTERNO FINANCIERO (TESORERIA)**

Su objetivo es el establecimiento de controles en materia de captación de recursos su manejo y custodia y el programa de egresos, es responsable por el correcto y eficiente flujo de fondos. Este se divide en: objetivos de autorización, procesamiento y salvaguarda.

### **1.- Objetivos de autorización.**

Las fuentes de inversión y financiamiento, los importes, momentos y condiciones de las transacciones deben autorizarse de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa.

### **2.- Objetivo de procesamiento.**

Solo deben de aprobarse aquellas solicitudes de obtención y entrega de recursos que se ajusten a las políticas establecidas por la empresa. Tenedores de deuda y de inversiones así como las formas importantes, lugares y procedimientos de proceso deben terminarse únicamente de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.

### **3.- Objetivo de salvaguarda.**

Es la custodia física del efectivo, inversiones, acciones de acuerdo con las políticas de la administración.

## **1.3.1.2. CICLO DE COMPRAS (EGRESOS)**

### **CONCEPTO**

Es proveer buenos productos y servicios a un buen precio a buen tiempo y lugar para el beneficio de la organización.

### **RECEPCION**

Es aquí donde la mercancía es recibida en las cantidades, especificaciones y condiciones pactadas en la orden de compra. Incluyendo el cuidado físico que las mercancías sean recibidas y resguardadas en los almacenes de la organización.

## INVENTARIOS Y ALMACENES

Los materiales recibidos pasan a formar parte del inventario en espera de ser utilizados. Los materiales pueden ser de diversos tipos: materias primas, entrega de refacciones etc. queda a disposición para alguna fase de producción.

## CUENTAS POR PAGAR

La operación de cualquier organización requiere necesariamente estos pueden ser por materiales productos, equipos, sueldos y salarios y servicio de diversa naturaleza lo cual crean obligaciones para la organización.

Este ciclo contiene la adquisición y el pago de:

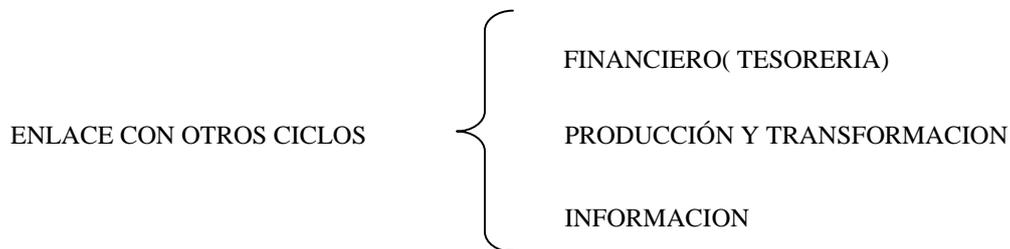
- Inventarios
- Activo fijo
- Servicios externos
- Abastecimiento de mercancía

## DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Requisiciones de compra.
- Ordenes de compra y contratos.
- Documentos de recepción de mercancías.
- Facturas de proveedores.
- Notas de cargo y de crédito.
- Solicitudes y pólizas de cheques.
- Recibos de servicios.

## FUNCIONES

- Selección de proveedores
- Preparación de solicitudes de compra
- Orden de compra
- Recepción de mercancía y suministro a las áreas
- Control de calidad de mercancías y servicios adquiridos
- Control de cuentas por pagar



#### OBJETIVO DEL CONTROL INTERNO COMPRAS

Los proveedores deben de autorizarse de acuerdo con las políticas establecidas por la administración para el suministro adecuado y oportuno a las áreas de la empresa. Este se divide en: objetivo de autorización, procesos y salvaguarda. Son aquellos controles que deben establecerse para asegurarse de que están cumpliendo con las políticas y criterios establecidos por la administración y que estos sean adecuados.

Ejemplo:

El precio y condiciones de los bienes, mercancías y servicios que han de proporcionar los proveedores deben autorizarse con las políticas adecuadas establecidas por la empresa.

#### 1.3.1.3. CICLO DE PRODUCCION Y TRANSFORMACION

##### CONCEPTO

Es la situación donde los materiales son combinados o modificados de una manera significativa por la gente de una organización a través del uso de adecuadas instalaciones y equipo. Atendiendo las diversas clases de manufacturas y el gran numero de tipos diferentes de productos y servicios, que produce y presta una organización.

### **MOVIMIENTOS OPERACIONALES QUE SE PRESENTAN**



- De materiales
- Mano de obra directa
- Uso de máquinas
- Supervisión de gente
- Coordinación de actividades
- Inspecciones
- Empaque
- Transferencia de artículos terminado

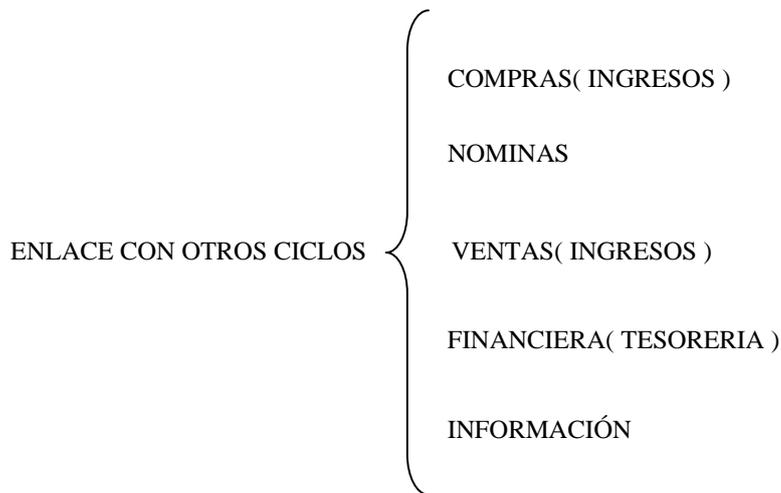
El auditor interno en esta área, es particularmente interesante debido a la gran necesidad de controles efectivos sobre el total de las operaciones de producción

### **DOCUMENTOS IMPORTANTES**

- Ordenes de producción
- Requisición de materiales
- Tiempo de mano de obra
- Informe de producción y desperdicio
- Costos

### **FUNCIONES**

- Contabilidad de costos.
- Control de fabricación.
- Control de inventarios.
- Mantenimiento de maquinaria y equipo.



## OBJETIVO

Plan de producción: ¿ que se va a producir, cuando, cuanto y como se va a fabricar?

Estos son útiles para la administración y deben autorizarse de acuerdo con las políticas de la misma. Este se divide en: objetivo de autorización, procesos y salvaguarda.

### 1.- Objetivo de autorización.

Son todos aquellos controles que deben de establecerse como; el plan de productos, método de valuación de inventarios y sistema de costos a seguir, que estén de acuerdo con las políticas establecidas por la administración.

### 2.- Objetivo de procesos.

Son aquellos controles que deben establecerse para asegurar el correcto reconocimiento del procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en la empresa así como los ajustes a estas.

### 3.- Objetivo de salvaguarda.

Este objetivo trata de aquellos controles relativos al acceso de activos, registros de producción, contabilidad de costos, lugares y procedimientos de procesos, accesos al inventario y a las instalaciones, deben permitirse únicamente de acuerdo con las políticas adecuadas establecidas por la empresa.

#### 1.3.1.4. CICLO DE VENTAS (INGRESOS)

##### CONCEPTO

Se encuentra integrado por los sistemas para el control de las ventas de mercancía o servicios, la administración de la cartera y la recepción del efectivo y su depósito en cuentas bancarias

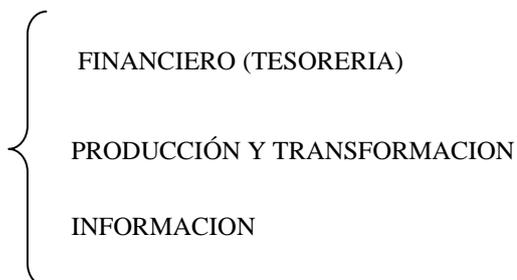
##### DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Pedido de cliente
- Orden de venta
- Facturación
- Orden de embarque
- Notas de crédito por devolución
- Rebajas sobre ventas
- Catalogo de productos
- Lista de precios
- Auxiliares de clientes

##### FUNCIONES

- Autorización de crédito
- Toma de pedido
- Facturación
- Otorgamiento de crédito
- Entrega de mercancía
- Creación de cuentas por cobrar
- Contabilizar
- Cobranza
- Cuentas por cobrar
- Ingreso de efectivo
- Costo de ventas

ENLACE CON OTROS CICLOS



## OBJETIVO

Fundamentalmente es garantizar la recuperación de un crédito a favor de la entidad. Este Se divide en: Objetivo de autorización, procesos y salvaguarda.

### 1.- Objetivo de autorización.

Precios y condiciones de mercancías o servicios que han de proporcionarse a los clientes deben autorizarse de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.

### 2.- Objetivo de procesos.

Trata de todos aquellos controles que deben establecer para asegurarse del correcto reconocimiento de procesamiento, registro e informe de las transacciones ocurridas en la empresa así como los ajustes a estas, ejemplo:

Debe requerirse de una solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar mercancías o servicios a clientes, que se ajusten a las políticas establecidas por la administración.

### 3.- Objetivo de salvaguarda.

Estos objetivos trata de aquellos controles relativos al acceso de los activos, registros, formas importantes, lugares y procedimientos de procesos, acceso al efectivo recibido, acceso de controles, registros de embarque, facturación, cobranza y cuentas por cobrar, así como las formas importantes. Todo esto debe permitirse únicamente de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.

## **1.3.1.5. CICLO DE NOMINAS**

### CONCEPTO

Las erogaciones por concepto de sueldos y salarios normalmente representan una gran parte del costo de operación de una organización. Estos gastos involucran gente, y en consecuencia, problemas con esa gente. El ciclo y objetivos que involucra el proceso de nominas es de un interés relevante debido a que esta íntimamente relacionado con todos los aspectos operativos de la organización, y su esfuerzo por lograr una efectiva utilización de la mano de obra.

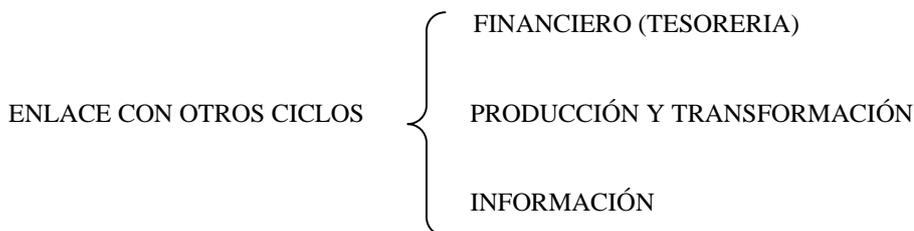
Los costos de nomina se convierten en uno de los elementos mas importantes de las operaciones en conjunto de la organización. Los objetivos en este punto se enfocaran desde el mecanismo que da inicio a la creación de la nomina, como es subsecuentemente procesada, y concluye con su pago y archivo correspondiente. Se guarda un especial interés también en alcanzar un control adecuado, es relevante debido a los frecuentes casos de fraudes relacionados con las actividades de nominas.

#### DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Solicitud de empleo
- Contratos de trabajo
- Informes de tiempo
- Tarjetas de reloj
- Autorización de ajustes de nomina
- Recibos de pago
- Cheques, efectivo o transferencias bancarias

#### FUNCIONES

- Reclutamiento y selección de personal
- Contratación de personal
- Llevar relación del personal
- Preparar informes de asistencia
- Registro, información y control de nomina
- Desembolso de efectivo
- Promoción y evaluación de personal



#### OBJETIVO

El objetivo por de mas importante surge de las consideraciones de tipo legal que se debe tomar en cuenta, como son la ley del impuesto sobre la renta, la ley federal del trabajo, IMSS, infonavit, SAR, etc. Y se debe hacer de acuerdo a las políticas y procedimientos de la administración. Se divide en objetivo de autorización, proceso y salvaguarda.

#### 1.- Objetivo de autorización.

El personal y los tipos de retribución y deducciones de nomina deben autorizarse de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.

#### 2.- Objetivo de proceso.

Solo debe aprobarse aquellas solicitudes de mano de obra utilizada, debe informarse con exactitud y en forma oportuna para que se ajusten a las políticas establecidas por la administración.

#### 3.- Objetivo de salvaguarda.

El acceso a los registros de personal, documentos importantes y lugares de proceso deben permitirse únicamente de acuerdo con las políticas de la empresa.

### INFORMACIÓN

El ciclo de información es el conjunto de procedimientos que se utiliza para registrar, clasificar y resumir los datos generados en las operaciones de la empresas o entidades con el fin de obtener información sobre los resultados de la ejecución de las operaciones.

La vida de cualquier entidad económica depende de las decisiones de quienes las administran. Las mejores decisiones son las que se toman con base en información confiable, veraz, oportuna y completa. Sin embargo, en materia de información esta debe ser la necesaria: demasiada información puede causar tantos problemas como la muy escasa, de manera que habrá que buscar la cantidad y calidad óptima de información que se requiera para satisfacer las necesidades de adoptar la toma de decisiones mas adecuada.

La información disponible para quienes toman decisiones se pueden clasificar en dos grandes grupos:

- a) Información cuantificable. Este tipo de información es la susceptible de ser medida: en unidades monetarias (pesos, dólares, euros), en peso (kilogramos, libras), en unidades o volúmenes (números de personas, existencia físicas de inventarios de almacén). Todo lo susceptible de medirse debe ser cuantificable. Mientras mayor sea la cantidad de datos medibles, mas fácil será la decisión.

- b) Información no cuantificable. Debe tomarse en cuenta en un proceso decisorio; en estos casos las estimaciones, apreciaciones, expectativas, perspectivas del que decide juegan un papel importante en la vida de la organización. Ejemplo de ello se tienen las políticas gubernamentales cuando no se tiene claro su alcance u objetivo; cambios de satisfactores de los consumidores; influencias externas en gustos y modas; problemas socio-políticos difíciles de predecir; huelgas potenciales internas o externas a la entidad y que le afectan, etc. Mientras mayor sea la información no cuantificable más difícil será la decisión.

Información contable financiera. El propósito de la contabilidad es proporcionar información cuantitativa, de carácter financiero primordialmente, representada en informar cual es la situación financiera de una entidad económica a una fecha dada, y cuales son los resultados de operación en un periodo determinado. Para cumplir con su objetivo, el proceso contable infiere un ciclo compuesto por: la identificación de las transacciones susceptibles de registro; la medición y valuación de esas transacciones en unidades monetarias; la clasificación y registro de las transacciones y la comunicación de los resultados del proceso a través de los estados financieros.

Información administrativa. Se complementa la información contable financiera con los reportes e informes de tipo administrativo que fluyen dentro de la organización: de nivel a nivel, de ejecutivo a subordinado, y de subordinado a ejecutivo. Los reportes e informes, además de información contable financiera, también incluye información operativa.

Información operativa. Es la evaluación establecida de una organización, para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Se observa que existe una verdadera necesidad de que la información contable financiera sea completada con información operativa que habrá de ser preparada por las propias áreas operativas que la generan y manejan.

#### DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Todos los documentos que se hacen en los ciclos

#### FUNCIONES TÍPICAS

- Recopilación de información
- Registro de información
- Clasificación de la información
- Resúmenes de información
- Elaboración de información

El ciclo de información se enlaza con todos los ciclos de la organización ya que de estos sale información la cual se registra, clasifica, procesa y finalmente se obtiene los informes para la toma de decisiones.



#### OBJETIVO

Cumplir con el contenido y presentación de los informes de acuerdo con los objetivos y necesidades de los usuarios a quien son dirigidos en todos los niveles de la organización.

#### **1.3.2. B) ENFOQUE DE REVISIÓN EN BASE A FUNCIONES O ÁREAS.**

Tenemos que definir cual será el área de estudio; puede ser toda la empresa o bien puede concretarse a la revisión de una función específica o un departamento o servicio. Lo ideal es que la revisión abarque toda la empresa con objeto de formarnos una idea más clara de los problemas desde su origen.

Existen revisiones que comprenden una o más áreas por lo cual es conveniente examinar aquellas funciones que tengan una relación directa con las demás áreas auditadas.

Hay varios criterios para determinar el “área”:

- 1.- Se toma como base para la auditoría el “proceso administrativo”:( planeación, organización, dirección y control. )
- 2.- La revisión se hace en base a las funciones de la empresa. ( compraventa o producción)

3.- Por niveles jerárquicos.( Consejo de administración, gerencia, producción, recursos humanos, finanzas, ventas, etc.

4.- Combinaciones de los anteriores.( Analítico: puestos tiempos, equipos, costos, materiales.)

Entre otras preguntas que el auditor se debe formular son las siguientes:

¿ Cuales son los elementos de mayor importancia que hay que examinar?

¿ Por que es necesario estudiar cada uno de los mismos ?

¿ Cuándo habrá de efectuarse el estudio para que rinda resultados óptimos?

¿ Por donde empezar? Lo hacemos en función de nuestra propia experiencia y evaluar la situación de la empresa.

El auditor estará en posición para apreciar el panorama de lo que va a hacerse, al mismo tiempo determinar el numero de ayudantes que necesita y el tiempo que llevara la revisión.

Esta estructura puede basarse en cuestionarios que incluyan numerosas preguntas. Dentro de estos el auditor deberá preguntar:

a) ¿Quién lo hace?

b) ¿ Que esta haciendo?

c) ¿ Dónde se hace ?

d) ¿Cómo se hace ?

e) ¿ Cuándo se hace ?

f) ¿ Por que se hace ?

Básicamente la auditoría a desarrollarse dependerá de la calidad operativa de la administración y el control existente ya que. son un instrumento definido para la continua evaluación de los métodos y el desempeño en todas las áreas de la empresa para alcanzar los objetivos a corto y largo plazo, y cuales son los mejores métodos para lograrlos.

#### **1.3.2.1. PLANEACION Y DESARROLLO DE UNA AUDITORÍA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA.**

La auditoría operacional requiere de una buena planeación, que le permita desarrollar eficientemente y oportunamente en aquellas áreas de la empresa en las que mas necesita.

## OBJETIVO

Para definir por donde comenzamos es necesario evaluar la situación que guarda la empresa, la que nos permitirá jerarquizar en forma mas adecuada y razonable las áreas en las que se deberá tomar acción con base en el grado de gravedad que se aprecie en cada una de ellas, en base con la urgencia que la administración de la empresa requiera que se atiendan. Para lograr esto se cuenta con los siguientes elementos que proporcionan un panorama sólido, objetivo y lógico que servirá de base para desarrollar los programas y calendarios de acción; estos elementos son:

1. Análisis e interpretación de la información financiera.
2. El volumen de las operaciones.
3. El monto de las operaciones.
4. Las peticiones expresas de los ejecutivos de las diferentes áreas de la empresa.

### 1) ANALISIS E INTERPRETACION DE LA INFORMACION FINANCIERA

La información financiera el objetivo que persigue es atender y utilizar con mayor eficiencia, precisión y seguridad, las cifras presentadas en los estados financieros, proporcionando bases confiables y sólidas para la toma de decisiones. Con lo anterior se pueden apreciar los cambios sufridos por la empresa, cuyas causas son las operaciones que se vienen realizando en todas sus áreas.

El análisis de la información financiera ofrece al auditor las siguientes ventajas:

- 1.- Le permite detectar las áreas en donde existen problemas operativos.
- 2.- Le permite dar las prioridades apropiadas a cada proyecto que se pretende llevar a cabo.
- 3.- Le permite lograr intervenciones adecuadas y oportunas en las áreas que más lo requieran, atacando con mayor precisión los problemas detectados.
- 4.- Le ayuda a incrementar la eficiencia de su departamento.

Lo que sí es indispensable es que se forme una buena imagen de lo que ocurrió, lo que esta ocurriendo y lo que la empresa espera que ocurra en el futuro, comparando estados financieros actuales y de ejercicios anteriores, así como de los presupuestos que comparados entre sí proporcionen elementos de juicio suficiente y competentes para diagnosticar y asignar prioridades adecuadas..

## 2) VOLUMEN DE OPERACIONES

Es un factor importante que debe ser tomado en cuenta por todo auditor en el proceso de asignar prioridades a las diferentes áreas, conceptos y operaciones a revisar, ayudándoles a jerarquizar su plan de trabajo.

Cada actividad, función y operación respecto a cantidad, variedad y volumen que representa del universo de actividades, funciones y operaciones de la empresa, es indispensable que nos familiaricemos en el conocimiento de la compañía, del producto, de la naturaleza del giro, de la filosofía de la dirección, etc. Para precisar en que tipo de operaciones se corren mayores riesgos

Ejemplo:

- 1.- La cantidad de materias primas requeridas para la producción es de 200 artículos.
- 2.- La adquisición y manejo de materias primas esta sujeta a un proceso de planeación y control presupuestal en base a programas de producción, lotes económicos de compra.
- 3.- El importe erogado anualmente de esos artículos es de 120 millones de pesos.
- 4.- Los artículos auxiliares y e mantenimiento ascienden a 2000 materias y el monto de su inversión es de 20 millones de pesos.
- 5.- La adquisición de los mismos esta controlada en base a presupuesto.
- 6.- Por lo general la compra de esos artículos nace como consecuencia de una requisición que genera el área o departamento que lo necesita.
- 7.- Es muy común que muchas adquisiciones representan compras de emergencia.

## 3) EL MONTO DE LAS OPERACIONES

Ayuda a la asignación de prioridades en la planeación de nuestro trabajo o sea el valor de las operaciones, nuestro ejemplo arroja como conclusión que la prioridad primaria deberá asignarse a las operaciones relacionadas con la adquisición de materias primas, que se parte del supuesto de que es más importante para la empresa el cuidar los pesos y no los centavos.

Por lo tanto es indispensable que al desarrollar nuestro plan de trabajo ponderemos bajo los tres puntos de vista expuestos en las diferentes alternativas de áreas, funciones y operaciones a revisar y tomemos en cuenta el grado de desviación en cada una de ellas haya tenido, frente a la meta que se había fijado.

#### 4) PETICIONES EXPRESAS

Las peticiones expresas de los ejecutivos de la empresa se presentan como solicitudes de parte de funcionarios de la compañía para que participemos de una y otra manera en la evaluación de alguna operación. Tales solicitudes resultan muy importantes en la elaboración de nuestro plan de acción, ya que nos ahorran el trabajo de detectar, posibles problemas operativos en esas áreas; nos brindan aparte la oportunidad de dar un servicio eficiente y oportuno en beneficio de nuestra imagen en la empresa.

#### PLAN DE ACCION

Para que un plan tenga sentido, debe ser estructurado de tal manera que sea medible y realizable; y por tanto es necesario que sea elaborado bajo la influencia de los siguientes factores:

- Cantidad
- Calidad
- Costo
- Tiempo

#### CANTIDAD

Nos referimos a que el volumen de trabajo que haya que efectuar no exceda los límites de nuestros recursos humanos y materiales, ya que de lo contrario caeríamos en el error de comprometernos y finalmente quedar mal.

#### CALIDAD

El considerar el factor calidad, debemos tomar en consideración el alcance, enfoque y resultados deseados en cada proyecto.

#### COSTO

El costo de nuestro plan de acción nunca deberá de rebasar el beneficio esperado de nuestro trabajo, puesto de ocurrir así, tal plan resultaría incosteable.

## TIEMPO

Nuestro plan debe sujetarse a un calendario que muestre, en orden, las propiedades y en la cantidad estimada de horas, días, etc. que se llevara cada proyecto, desde su iniciación hasta la implantación de las sugerencias y recomendaciones que emanen de los resultados de la labor desarrollada.

### 1.3.2.2. ÁREA CRÍTICA O DÉBIL

Es el área que presenta deficiencias de control interno contable, financiero u operacional. Todas las operaciones o actividades que allí se realizan, son posibles hallazgos de auditoría operacional es decir, estarán afectadas negativamente en su afectividad o eficacia, economía y deficiencia. En caso que sean varias áreas de una entidad que hallan sido identificadas como criticas o débiles, los esfuerzos de auditoría deben orientarse hacia las más importantes de la organización. El equipo de auditoría integrado por profesionales altamente calificados deberá asumir el máximo examen de dichas áreas para poder evaluarlas con la profundidad requerida en un tiempo razonable.

- Control interno operacional

para una entidad o un área determinada implica un proceso cuyos elementos son los siguientes:

- El desarrollo de los objetivos.

El primer paso es determinar lo que se quiere lograr, se deben señalar los objetivos y las metas periódicas a alcanzar que deben estar dentro del marco de los objetivos y políticas generales de la organización.

- La medición de los resultados.

Una vez establecidos los objetivos metas es necesario proveer la medición del rendimiento actual para ver si sé esta progresando hacia el logro de dichos objetivos, esta información tiene que estar disponible oportunamente.

- Comparación del rendimiento real o actual con los objetivos y metas propuestas.

Esta comparación hace posible la identificación de diferencias o desviaciones que se pueden emplear para determinar los puntos débiles en el proceso.

- Análisis de las causas de las diferentes desviaciones.

Determinar porque resultaron las desviaciones significativas.

- La determinación de la acción gerencial apropiada.

Al analizar la situación es necesario determinar que acción correctiva debe tomar la gerencia respecto a las desviaciones de los objetivos.

- La toma de acción.

La acción correctiva debe ser tomada lo más rápido posible para concordar las operaciones reales con los objetivos.

- Revisión continua.

Después de haber efectuado la corrección correctiva es necesario efectuar un seguimiento para asegurar si ha sido efectiva y si han surgido otras desviaciones.

### **1.3.3. C) ENFOQUE DE REVISIÓN EN BASE A INSTRUCCIONES Y DIRECTAS Y/O AUDITORÍAS ESPECIALES.**

#### **Departamento de Auditorías Especiales**

##### **Objetivo.**

Es responsable de proveer el servicio de auditoría, análisis y evaluación en áreas o casos que requieran exámenes muy específicos, relacionados con el cumplimiento de normas, procedimientos y planes, evaluaciones del uso y aprovechamiento de actividades, operaciones y proyectos sujetos a fiscalización de la Contraloría General de la República.

##### **Funciones:**

- Realizar auditorías especiales y las investigaciones que ordene el despacho superior y los tribunales de justicia.
- Preparar y presentar informes de cada examen o evaluación realizada.
- Participar en los equipos multidisciplinarios, organizados para la ejecución de las auditorías programadas e imprevistas.
- Otras funciones que le sean asignadas por la dirección.

### **Auditorías Especiales.**

Consisten en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responde a una necesidad específica. Este tipo de auditoría se orienta de acuerdo a los objetivos, lo que dan origen a:

- a) Aspectos financieros: Comprenden asuntos financieros particulares, ya sean segmentos de los estados financieros, información financiera, presupuestaria o de controles internos.
- b) Aspectos operacionales: Se refiere a actividades operacionales sobre una parte de un programa, una actividad o función gubernamental, con los mismos objetivos señalados en la auditoría operacional.
- c) Determinación de las responsabilidades: Es el examen que se realiza en un ente, área o actividad en donde se presume existen regularidades o malos manejos de los recursos del Estado con la finalidad de que se establezcan responsabilidades administrativas, patrimonial, civil o penal.

Las auditorías especiales tienen un objetivo específico, sea por el concepto a revisar o por el tipo de procedimientos a emplear.

Su finalidad es determinar si en el ejercicio de sus funciones los servidores públicos han actuado de acuerdo con los preceptos normativos y legales que regulan su actuación.

Los informes que se derivan de este tipo de auditoría, cuando existen observaciones que infringen norma o ley, se dan a conocer a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial y a la Unidad de Asuntos Jurídicos, afín de que, de acuerdo con sus atribuciones inicien los procedimientos disciplinarios correspondientes o se presenten las denuncias penales a que haya lugar.

#### **1.4. ESTIMACIÓN DE TIEMPOS DE REVISIÓN**

La estimación de tiempos a invertir en un trabajo de auditoría y el personal a asignar, contempla dos variantes:

La planeación en tiempo y personal por cada intervención individual de auditoría El compendio de las auditorías a practicar en un periodo dado, por lo regular un año.

Esto viene a formar parte del programa de trabajo de auditoría operacional. Compendio en el cual se habrán de pronosticar el tiempo a invertir y el personal a asignar, así como las épocas en que se llevarán a cabo los trabajos de auditoría y las unidades administrativas o funciones a auditar.

Por estimación de tiempo se entiende el pronóstico de horas a invertir en cada etapa de la auditoría, y las fechas en que se llevará a cabo la inversión. Por estimación de personal se entiende el nivel del auditor que intervendrá en los trabajos de conexión con los tiempos pronosticados; el nivel se refiere desde el propio director de auditoría hasta los niveles auxiliares.

La estimación de tiempos y personal se hará en función de niveles de auditores. La asignación personal de ellos se dará atendiendo a su disponibilidad, y a las características, experiencias o especialidades que requiera el trabajo. Ejemplo:

Fecha de ejecución: junio de 2004-06-27

Tiempo a invertir: 305 horas

Personal que intervendrá:

Director de auditoría 10 horas

Gerente de auditoría 20 horas

Supervisor de auditoría 40 horas

Auditor encargado 75 horas

Auxiliar 160 horas

#### 1.4.1. CONSIDERACIONES PARA LA ESTIMACIÓN DE TIEMPO

**Tener una idea clara del trabajo que será estimado:** Gran cantidad de problemas con la estimación se generan por que la persona a cargo de las estimaciones no tiene la certeza de lo que abarca el trabajo. Se debe evitar estimar el trabajo que no se conoce. Esto no implica que no se pueda saber cada detalle. La estimación de contingencia (explicada mas adelante), es una forma de reflejar en el plan de trabajo esta incertidumbre.

**Determinar si hay alguna restricción para las estimaciones:** Por ejemplo: ¿La fecha de término del proyecto está predeterminada? ¿Existe un presupuesto fijo que no puede excederse? El conocer este tipo de restricciones ayudará a los estimadores a hacer suposiciones válidas con respecto a los costos, la velocidad y la calidad.

**Agregar horas de recursos especializados:** Se debe asegurar que se incluyen recursos especializados a tiempo parcial. Por ejemplo, ¿Se necesitarán recursos independientes? ¿Se necesitarán especialistas para dar apoyo? Estas son personas y habilidades que quizás no resulten obvias a primera vista. Pero que se requieren para realizar diversas actividades.

**Agregar horas de contingencia:** La contingencia es usada para reflejar la incertidumbre o el riesgo asociado a una estimación. Si se solicita estimar trabajo que no está bien definido, se puede agregar 20% mas para reflejar esta incertidumbre. Si la estimación fue requerida con poco tiempo de anticipación, la contingencia tendrá que ser mayor. Aun cuando existe tiempo para realizar estimaciones razonablemente precisas, la contingencia puede estar en un rango del 20 al 25%. El no agregar contingencia significa que se está 100% seguro de las estimaciones. Este puede ser el caso si se han desarrollado, con anterioridad, diversos proyectos similares.

**Revisar y ajustar como sea necesario:** Algunas veces, cuando se han agregado todas las piezas que integran el proyecto, la estimación puede parecer muy alta o muy baja. Se debe regresar y revisar las estimaciones, ajustándolas de modo que reflejen con mayor fidelidad la realidad. También se debe revisar si el modelo de estimación es consistente y razonable. Por ejemplo, si se planifica una actividad repetitiva, puede ser que el esfuerzo para concluirla sea menor conforme se hace rutinaria. Asimismo, se debe asegurar que actividades similares tengan esfuerzos estimados similares.

**Documentación de todos los supuestos:** Es un hecho que no se pueden conocer todos los detalles de un proyecto de manera anticipada. En consecuencia es muy importante documentar todos los supuestos que se están haciendo al realizar las estimaciones.

**Determinar cuantas personas se emplearán en cada actividad:** Obviamente, dos personas terminarán una actividad más rápido que una sola, pero no por esto será lo doble de rápido. De igual forma, una tercera persona puede permitir que la tarea se concluya mas rápidamente, por no en un tercio del tiempo. En algún punto, agregar mas recursos no tendrá como consecuencia que la actividad se termine antes, y de hecho, puede provocar que ésta tome mas tiempo.

**1.4.2. FORMATO DE ESTIMACION DE TIEMPOS**

PROGRAMA DE AUDITORIA OPERATIVA ESTIMACION DE TIEMPOS																													
REVISION PRACTICADA A :																								FECHA			No. HOJA		
No.	ACTIVIDAD	TIEMPO ESTIMADO																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
OBSERVACIONES															ELABORO										AUTORIZO				

El plan de trabajo se debe revisar, por lo menos, una vez a la semana. Identificar las actividades que han sido completadas durante la semana anterior y actualizar el plan mostrando que han terminado.

Determinar si existen actividades que hayan sido completadas durante la semana anterior y actualizar el plan para reflejar eso.

Determinar si hay alguna otra actividad que debería haber concluido y no lo hizo. Será necesario hablar con los involucrados para averiguar que sucedió. Pueden existir problemas que necesiten solución, o puede ser que la estimación de tiempo para concluir la actividad se haya quedado corta. Será necesario precisar el esfuerzo adicional y la duración necesaria para completar el trabajo y actualizar el plan de trabajo de acuerdo a esto.

Evaluar el trabajo restante para ver si el proyecto será completado dentro del esfuerzo, costo y duración originales. Aun cuando algunas actividades pueden haber sido concluidas mas tarde de lo planeado, algunas otras pudieron haber concluido antes.

Ajustar el plan de trabajo de tal forma que refleje como el trabajo restante será completado. La primera prioridad deberá ser finalizar el proyecto dentro de las estimaciones de esfuerzo duración y costo.

## **CAPITULO 2 METODOLOGÍA DE LA AUDITORIA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA**

### **2. METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA**

Metodología es la identificación de un marco de referencia para la ejecución y práctica sistemática y ordenada de la auditoría administrativa, operacional o financiera.

#### **Determinación de los objetivos**

Al igual que en cualquier otra actividad, se necesitan establecer y difundir los objetivos que le permitan canalizar todo el esfuerzo de su personal, para lograrlo se debe precisar lo siguiente:

1. Periodo en que deben ser concluidos.
2. La región, zona, territorio, su sucursal, operación, cuentas etc. que comprendan.
3. El inicio y el fin de la operación sujeta a revisión.

Algo que es importante cuidar en la fijación de los objetivos es no cometer los siguientes errores:

1. Imprecisión y ambigüedad.
2. Dificultad o imposibilidad de su realización por tratarse de objetivos elaborados desde el escritorio.
3. Falta de tiempo y recursos.

#### **Importancia**

La auditoría interna es un trabajo profesional. Una forma de hacer prevalecer ese estatus es cuando se lleva a cabo según las normas y criterios que regulen su ejercicio, y con una metodología que asegure su dirección y control, para obtener los resultados deseados.

## **2.1. Etapas de la metodología**

Existen muchas corrientes y opiniones en cuanto a cuál es la metodología a seguir en el trabajo de auditoría interna en sus tres tipos; todas las corrientes y opiniones son dignas de respeto y aceptación, atendiendo al particular punto de vista del proponente y del auditor que la ejecuta.

La metodología propuesta que contempla las siguientes etapas:

1. Precisión del objetivo general de auditoría.
2. Planeación de la auditoría.
3. Estudio general.
4. Análisis de la función a auditar.
5. Elaboración de papeles de trabajo.
6. Verificación de información, aplicación de pruebas de auditoría.
7. Eficiencias y Errores en los sistemas.
8. Evaluación.
9. Informe.
10. Seguimiento.

### **Precisión del objetivo general de auditoría**

El objetivo de la Auditoría consiste en evaluar el fundamento de la Administración, mediante la localización de irregularidades o anomalías y el planteamiento de posibles alternativas de solución; para ello deberá requerir al solicitante o a quien ordena un trabajo los objetivos claros y precisos de lo que se busca o espera de la intervención.

Los objetivos ambiguos o difusos pueden provocar incertidumbre al auditor, el no precisar el alcance dificulta la planeación del trabajo.

La finalidad primordial es apoyar a los niveles de supervisión a lograr una administración más efectiva. Tanto solicitante como auditor deben saber exactamente qué quieren o esperan de la auditoría, el peor error que puede cometerse es presentar un informe sobre algo que no era lo que esperaba el solicitante de la auditoría.

### **Planeación de la Auditoría:**

La planeación se debe documentar, e incluye siguiente:

- (a) Definir el estudio a desarrollar.
- (b) Definición del objetivo.

- (c) Establecimiento de los objetivos de la auditoría y el alcance del trabajo.
- (d) Obtención de información sobre antecedentes de las actividades a ser auditadas.
- (e) Determinación de los recursos necesarios para llevar a cabo la auditoría.
- (f) Comunicación a las partes que requieren saber de la auditoría a realizar.
- (g) Realización, **de un estudio previo a efecto de familiarizarse** con las actividades, riesgos y controles; identificando áreas que requieren mayor atención de auditoría e invitando a los auditados a que presenten comentarios y sugerencias.

La planeación de la auditoría es la función donde se define el desarrollo secuencial de las actividades encaminadas dentro de los programas, así como la determinación del tiempo requerido para el desarrollo de cada una de sus etapas.

La finalidad consiste en poder prever, anticipadamente a la acción, todos aquellos factores que se requieran, y que por ausencia de éstos no limiten el curso de acción a seguir a por de los objetivos esperados.

En la planeación, el auditor debe considerar, entre otros, los siguientes puntos:

➤ **Características particulares de la empresa**

A fin de que la planeación de los trabajos se ajusten a ella y puedan, así, obtener resultados satisfactorios.

➤ **Finalidad de los trabajos**

En virtud de que ésta constituye el punto básico para desarrollar adecuadamente un plan y determine, de acuerdo a las circunstancias existentes, los elementos necesarios para su desarrollo.

➤ **Secuencia de su desarrollo**

En virtud de que los trabajos por ejecutar deberán seguir un ordenamiento que permita su desarrollo normal, dentro de los límites de tiempos fijados.

➤ **Estimación de tiempos**

Para la estimación de cada trabajo, precisando la fecha de iniciación y terminación de los mismos.

### ➤ **Determinación del personal que intervenga**

Punto por demás importante, pues la selección del personal del objetivo, a la capacidad y experiencia del personal que le auxiliará en el desarrollo de los trabajos y al límite de tiempo disponible para conocer resultados.

### ➤ **Determinación de las técnicas que se utilizarán**

Las cuales se ajustarán a las características particulares del objetivo, a la capacidad y experiencia del personal que le auxiliara en el desarrollo de los trabajos y al limite de tiempo disponible para conocer los resultados.

### ➤ **Determinación de medios materiales**

Que se requerirán en el desarrollo de las actividades que se van a llevar a cabo.

### ➤ **Determinación del apoyo que el organismo social proporcionará**

Punto a precisarse de común acuerdo con la empresa, en función al desarrollo que se obtendrá de parte de ella y al personal que colaborará en la coordinación de actividades.

Antes de iniciar la auditoría se debe recopilar documentación y recabar información, a fin de tener conocimiento amplio de la unidad a auditar, esta información se recopilara por medio de manuales de organización y operación, catálogo de formas, proyectos, fundamento legal Que. norme y regule el desarrollo del trabajo, planes y programas, informes emitidos por la unidad etcétera. Todo esto con el objeto de contar con elementos que además de dar un conocimiento general de la unidad a auditar, sirvan de base para la elaboración del programa específico de revisión.

Concluida la revisión preliminar en la cual se conocieron las características y condiciones de la unidad a auditar, se procederá a un análisis de la información y documentación recabada a fin de detectar el área que pueda presentar alguna problemática y por consecuencia, necesidad de una revisión mas detallada o de mayor profundidad.

### **El estudio general**

Es un proceso de obtención de información, sin que se requiera una verificación detallada, sobre la actividad que está siendo investigada. Los propósitos principales de este proceso son:

1. Comprender la actividad sujeta a revisión.
  2. Identificar las áreas relevantes que requieran mayor atención.
  3. .Obtener la información que pueda ser utilizada durante el desarrollo de la auditoría.
  4. Determinar si es necesario ampliar el alcance de la auditoría.
  5. El estudio general es un proceso que apoya la planeación y el desarrollo del trabajo de auditoría, y es una herramienta efectiva para disponer de los recursos del departamento de auditoría interna, donde puedan ser utilizados de manera más efectiva.
  6. .El enfoque del estudio general puede variar dependiendo de la naturaleza de la auditoría.
  7. El alcance y el tiempo requeridos para un estudio general pueden variar. Entre otros factores que contribuyen están incluidos: entrenamiento y experiencia de los auditores internos, conocimiento sobre la actividad que está siendo examinada, el tipo de auditoría que se está desarrollando, y si el estudio general es un seguimiento recurrente en cada asignación. El tiempo requerido para este estudio también está influenciado por el tamaño y complejidad de la actividad que está siendo examinada, y por la eventual dispersión geográfica de la actividad.
- El estudio general puede involucrar la aplicación de los procedimientos siguientes:
- a) Comentarios con los auditados.
    1. Entrevistas con personas en las que repercute la actividad sujeta a auditoría, como es el caso, por ejemplo, de usuarios que reciben información de dicha actividad.
    2. Observación de la forma de operar de la actividad sujeta a auditoría.
    3. Revisión de reportes y estudios gerenciales.
    4. Aplicación de procedimientos de revisión analítica.
    5. Pruebas de trabajos específicos que se dan dentro de la actividad sujeta a auditoría, desde que inician hasta que concluyen.

6. Documentación de aspectos clave de control.
  7. Se deberá preparar un resumen que incluya los resultados del estudio general. Este resumen habrá de identificar lo siguiente.
  8. Hallazgos relevantes y eventuales recomendaciones para un seguimiento más a detalle.
  9. Información pertinente captada durante el estudio general.
- b) Programa general, por escrito, de auditoría.
  - c) Determinación de cómo, cuándo y a quién se deberán comunicar los resultados de auditoría.
  - d) Obtener aprobación del plan del trabajo de la auditoría.

The Institute of Internal Auditors ocupa un gran espacio y da relevancia al estudio general que se aplicará a la actividad o función sujeta a auditoría.

En complemento a esa postura institucional, y para proporcionar al auditor interno elementos técnicos y prácticos en cuanto a cómo y con qué puede desarrollar el estudio general de la entidad u organización sujeta a su intervención.

Los modelos de cuestionarios le permitirán, además del estudio general, identificarse con su entidad u organización, independientemente de la unidad administrativa o función que vayan a ser revisadas. Identificación indispensable para detectar el origen, planes, condiciones y objetivos de la entidad, así como, en específico, de la unidad administrativa o función a examinar, y el impacto de éstas en el entorno general de la entidad.

Los modelos de cuestionarios referidos se presentan a manera de ejemplo, ya que es obvio que el auditor interno preparará sus propios cuestionarios acorde a sus necesidades, criterios y puntos de vista particulares.

### **2.1.1. Modelo de cuestionario para el estudio general de una entidad del sector privado**

Tendrá como datos:

- a) Datos generales.
- b) Datos comerciales.

- c) Organización.
- d) Datos de volumen.
- e) Datos financieros.
- f) Datos contables.

## **MODELOS DE CUESTIONARIOS PARA EL ESTUDIO GENERAL PARA EL SECTOR PRIVADO**

1. Datos generales
  - 1.01 Razón o denominación social.
  - 1.02 Giro u objeto.
  - 1.03 Domicilio y teléfonos de oficina y plantas
  - 1.04 Domicilio y teléfonos de sucursales, filiales, bodegas, etc.
  - 1.05 Grupo económico - financiero al que pertenece.
  - 1.06 Fecha de constitución.
  - 1.07 Problemas especiales que la entidad haya tenido durante los últimos cinco años(huelgas, falta de mercado, efectos inflacionarios etc. )
  - 1.08 Investigar sobre informes y resultados de auditorías anteriores; así como cartas de recomendación y sugerencias de los auditores internos y externos. Verificar acciones correctivas.
  - 1.09 Obtener un ejemplar de los diferentes manuales de organización, de políticas o administrativos en uso de la entidad.
  - 1.10 Llevar a cabo un recorrido a las instalaciones de la entidad.
  
2. Datos Comerciales
  - 2.01 ¿Cuál es la situación de la entidad con respecto al mercado en que compete? Principales competidores y grado de penetración en el mercado( porcentos integrales)
  - 2.02 Enumerar los productos que vende la entidad; así como sus características, condiciones, precios de venta, márgenes de utilidad bruta etc.
  - 2.03 Estratificar los productos por su importancia en ventas ( % integrales )
  - 2.04 Clientes a quienes van destinados los productos. Grado de dependencia de clientes importantes.
  - 2.05 Describir brevemente la localización geográfica de los mercados.
  - 2.06 Productos que se exportan así como productos susceptibles de exportación.
  - 2.07 ¿cuales son sus principales materias primas? Grado de independencia de proveedores importantes.
  - 2.08 ¿Qué tipos de productos o materias primas importa? ¿existen sustitutos en el mercado nacional?

3. Organización.
  - 3.01 Obtener un organigrama general de la entidad.
  - 3.02 Obtener una descripción de los principales puestos reflejados en el organigrama o, a falta de esto, investigar las principales actividades y responsables de cada uno.
  - 3.03 Describir brevemente los sistemas contables y de costos.
  - 3.04 Obtener una copia del catálogo de cuentas, del instructivo par el manejo de cuentas de la guía de contabilización.
  - 3.05 Obtener un ejemplar del sistema de información gerencial.
  
4. Datos de volúmenes.
  - 4.01 Números de funcionarios.
  - 4.02 Números de empleados.
  - 4.03 Números de trabajadores.
  - 4.04 Números de vendedores.
  - 4.05 Números de cobradores.
  - 4.06 Números de clientes.
  - 4.07 Números de documentos por cobrar.
  - 4.08 Números de documentos por pagar.
  - 4.09 Números de deudores diversos.
  - 4.10 Números de acreedores diversos.
  - 4.11 Señalar aproximadamente los movimientos de:
    - Cheques, vales de entrada al almacén, polizas de ingresos, notas de crédito, polizas de diario, notas de salida del almacén, polizas de egresos, notas de cargo, etc.
  
5. Datos financieros.
  - 5.01 Utilidad neta.
  - 5.02 Ventas totales.
  - 5.03 Inventarios.
  - 5.04 Activos fijos.
  - 5.05 Saldo de clientes.
  - 5.06 Saldo de proveedores.
  - 5.07 Razón de solvencia.
  - 5.08 Razón de liquidez.
  - 5.09 Razón de capital de trabajo.
  - 5.10 Rotación de inventarios.
  - 5.11 Rotación de cuentas por cobrar.
  - 5.12 Plazo medio de cobro.

6. Datos contables.

6.01 Obtener una copia del último estado financiero; así como del último dictamen del auditor externo

6.02 Detallar libros y registros contables, principales auxiliares

6.03 ¿Qué contribuciones gravan a la entidad?

Análisis de la función a auditar.

Este análisis incluirá, enunciativamente la evaluación de su estructura, costo-hombre de cada actividad de la función sujeta a auditoría, cuadro de distribución costo-cargas de trabajo, análisis de procedimientos de operación.

Estudio y evaluación de control interno; se efectúa con el objeto de cumplir con la norma de ejecución del trabajo que requiere que el auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control interno existente, que le sirva de base para determinar el grado de confianza a depositar en él y le permita determinar la naturaleza, extensión y oportunidad que va a dar a los procedimientos de auditoría, la tradición académica y la práctica profesional han establecido los siguientes métodos:

- a) Método Descriptivo; consiste en la descripción de actividades y procedimientos utilizados por el personal en las diversas unidades administrativas que conforman la entidad.
- b) Método Gráfico; señala por medio de cuadros y gráficas el flujo de las operaciones, a través de los puestos o lugares donde se encuentran establecidos las medidas de control para el ejercicio de operaciones, este método permite detectar con mayor facilidad aquellos puntos o aspectos donde se encuentran las debilidades de control ( flujogramas )
- c) Método de Cuestionarios; es el empleo de cuestionarios previamente elaborados por el auditor, los cuales hacen preguntas respecto de cómo se efectúa el manejo de las operaciones y quien tiene a su cargo las funciones los cuestionarios son elaborados de manera que las respuestas afirmativas indican existencia de una adecuada medida de control mientras que las negativas señalan una falla o debilidad del sistema establecido.

**2.1.2. Levantamiento de información:**

Las actividades que llevan a cabo el auditor administrativo, operacional para allegarse de elementos básicos para conocer la unidad administrativa, actividad o función sujeta a su intervención para estudiar y evaluar su comportamiento y desempeño y para sustentar la aplicación de sus pruebas de auditoría (se tomaran como base las siguientes etapas:)

1. Planeación de la auditoría.
2. Estudio general.
3. Análisis de la función a auditar.
4. Estudio y evaluación del control interno.

Lo anterior implica conocer previamente la estructura de la empresa, con el fin de identificar los ciclos de operación en el que se localizan los sistemas, los procedimientos y los métodos a que el auditor se enfrentará: es útil para el auditor tener presente que una entidad es un conjunto de personas que utilizan recursos materiales e intelectuales para el desarrollo de las operaciones; la concepción fría de una entidad puede provocar una ejecución indiferente de los trabajos de auditoría con resultados pobres e intrascendentes.

En la fase del levantamiento de información el auditor necesita conocer profundamente los sistemas, procedimientos y métodos implantados en el área sujeta a examen; existen procedimientos que marcan la secuencia en que se deben llevar a cabo las operaciones y dichos procedimientos definen el “QUE HACER”, “QUIEN”, “DONDE” Y “CUANDO”.

#### **Técnicas para el levantamiento de información.**

1. Entrevistas- Cuestionario.
2. Observación de campo.
3. Evidencia documental.

En esta etapa es donde da comienzo la auditoría, puesto que se inicia con la ejecución de los programas para obtener la información necesaria de las áreas sujetas a revisión.

Este se inicia con la presentación que debe hacer el responsable de la unidad, del personal que participará en la auditoría, planteando el objeto y el alcance del estudio, dicha presentación, se debe hacer especial énfasis en los fines y aspectos constructivos de la auditoría, indicando que el resultado que arroje la revisión, cualquiera que sea, será en beneficio del área auditada; es necesario que en esta entrevista o presentación, se pregunte al director o responsable de la unidad, si se tiene interés que alguna área en particular sea revisada con mayor profundidad o detalle y el porqué.

La investigación es la fase de los trabajos de auditoría que tiene por objeto encontrar los elementos precisos y necesarios para que el auditor pueda formularse juicio acerca de los problemas o situaciones referentes al caso que atiende. Su manejo consiste en aplicar las técnicas adecuadas, a fin de obtener una descripción lo más detallada y precisa posible del área a auditar.

Su propósito consiste en conocer la problemática de fondo, y no captar una extensa variedad de información que desafía cualquier tipo de análisis.

En esta etapa de la auditoría, el auditor debe poner toda su atención para captar la información de utilidad.

### **Técnicas más utilizadas y aceptadas:**

#### Encuestas

- Cuestionarios.
- Entrevista.
  - a) Estilos.
  - b) Técnicas

#### Interpretación de documentos

- Verificación.
- Observación.

#### Encuestas

Esta técnica se aplica en forma combinada, permitiéndonos captar la información planteada de los diferentes campos a investigar, mediante los instrumentos previamente diseñados, los cuales se clasifican en dos tipos: cuestionarios y entrevista.

- **Cuestionarios:** esta técnica tiende a obtener información mediante una serie de preguntas escritas, previamente formuladas.

El empleo de esta técnica ofrece al auditor las siguientes ventajas:

- Obtener la información deseada para cada caso en particular.
- El cuestionario previamente elaborado permite.
  - Incluir en él todas aquellas preguntas de interés, cuyas respuestas lo capaciten para formular sus conclusiones.
  - Elimina la posibilidad de omitir preguntas importantes.
  - Le permite reflexionar sobre la forma de encauzar las preguntas. Estas deben estar ordenada lógicamente y expuestas con claridad y precisión.

El uso de cuestionarios permite al auditor ahorro de tiempo en la investigación, puesto que simultáneamente pueden ser contestados varios de ellos.

Los cuestionarios por la clase de respuestas que se desea obtener pueden clasificarse en tres tipos:

1. Cuestionarios con respuesta abierta;
2. Cuestionarios con respuesta cerrada, y
3. Cuestionarios con respuesta selectiva.

**Con respuesta abierta;** es la obtenida en función de la pregunta que deja en libertad al ser interrogado para expresar ampliamente sus apreciaciones.

Este tipo de respuesta proporciona al auditor ideas útiles originadas por la capacidad, inteligencia, experiencia, etcétera del interrogado, y estará en condiciones de conocer situaciones viciosas o negativas.

Por lo tal tomara medidas al respecto. Aunque no siempre proporciona resultados apetecidos, en vista de que es frecuente encontrarse resultados ilegibles confusas o que no corresponden a las preguntas originando pérdida de tiempo.

**Con respuesta cerrada;** es la obtenida en función de la pregunta que obliga al interrogado a contestar afirmativamente o negativamente, es aconsejable que al preparar el cuestionario, las preguntas se orienten en tal forma para que las respuestas afirmativas indiquen situaciones correctas o positivas y las negativas lo contrario, lo que obviamente permite evaluar fácilmente los resultados.

**La respuesta selectiva;** es obtenida en función de la pregunta que deja al interrogado la libertad de escoger entre varias alternativas. Este tipo de respuesta tiene por objeto obtener apreciaciones de conformidad con los índices mayoritarios.

Las preguntas que se formulen en los cuestionarios deberán llevar la intención para conseguir el tipo de respuesta requerida por el auditor.

Los cuestionarios pueden ser entre otros:

- Cuestionario general de auditoría.
- Cuestionario funcional.

- Cuestionario de análisis de las condiciones de trabajo.
- Cuestionario de análisis de procedimientos.
- Cuestionario de análisis de formas.

**Es importante considerar que la información que se obtenga por medio de los cuestionarios será confiable, en la medida que se verifique; esta verificación se podrá efectuar por medio de comprobaciones, evidencias en los documentos que se manejen, con la aplicación de otras técnicas.**

### Entrevista

Esta técnica tiene por objeto obtener información por medio de conversaciones con aquellas personas que de alguna manera están relacionadas con el caso que se investiga.

Las entrevistas son charlas que celebra el auditor para obtener información detallada sobre las características de un sistema, un procedimiento o un dato.

Dichas entrevistas deberán celebrarse con el ejecutivo de más alta jerarquía a cuyo cargo esté el área funcional sujeta a estudio, durante la entrevista, un recurso de trabajo indispensable para el auditor son las siguientes preguntas:

- |              |   |  |   |
|--------------|---|--|---|
| - ¿Qué?      | → | Es muy útil para conocer las actividades en un departamento  |   |
| -            |   |  |   |
| - ¿Para qué? | → | Permiten conocer tanto el propósito como el lugar en que   |  |
| -            |   |  |   |
| - ¿Dónde?    | → | Se emprenden las actividades de un departamento y acción relativas a un procedimiento o la toma de una decisión. |   |
| -            |   |  |   |
| - ¿Cuándo?   | → | Permiten al auditor conocer el orden o el tiempo en que se   |  |
| -            |   |  |   |
| - ¿Quién?    |   | lleven cabo las actividades inherentes a un sistema, así como la persona que la realiza.                         |   |
| -            |   |  |   |
| - ¿Cómo?     | → | Se relacionan con los medios y la cantidad de recursos   |  |
| -            |   |  |   |
| - ¿Cuándo?   | → | Involucrados en el desarrollo de los trabajos propios de un sistema.   |   |

Las anteriores interrogantes son de gran utilidad para el auditor; sin embargo, la verdadera comprensión de los sistemas, el origen autentico de los problemas, la justificación o no justificación de las fallas, los riesgos y el éxito de la auditoría se logran sólo si el auditor operacional graba en su mente y aplica dos palabras mágicas.

¿POR QUÉ?

En el levantamiento de la información esta interrogante debe estar permanente en el ánimo del auditor; es la expresión clara de su curiosidad y del espíritu de investigación que le llevará al conocimiento profundo de los métodos, los procedimientos y los sistemas.

El uso de esta técnica es de gran utilidad, en trabajos de investigación, es aconsejable que el auditor se posea de su papel conciliador de intereses, para lograrlo tomará en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Su presentación debe inspirar confianza.
- Su actuación debe ser sencilla y sin ostentaciones.
- Su conversación intencionada, encaminada a lograr la información deseada, debe ser precisa evitando interpretaciones equivocadas.
- El desarrollo de su conversación estará a la altura con la importancia y cultura de la persona con quien trata.
- Procurara satisfacer dudas haciendo aclaraciones respectivas.

Las conversaciones deberán desarrollarse en medio de un ambiente cordial y sencillo que permita precisar con amplitud el objetivo deseado.

La entrevista se podrá realizar de dos formas:

1. Forma particular.
2. General o simultanea.

Ambas formas contienen tanto ventajas como desventajas:

La aplicación simultanea tiene la ventaja de la economía y de la rapidez, pero tiene la desventaja de la falta de identificación del personal entrevistado.

La aplicación individual tiene la ventaja del acercamiento y mayor relación con el personal, lo que conlleva a mejores resultados; la desventaja consiste en el alto costo y tiempo, que siempre serán mayores que en la entrevista simultanea; el uso de esta técnica es la forma más productiva de obtener información.

Es por esto que los resultados que se obtengan dependen, en gran medida, de los conocimientos con que cuenta la persona que haga uso de ella. Existen una serie de reglas que deben ser consideradas por los auditores durante la entrevista, y que se comentan a continuación:

- Elaborar, por escrito, los comentarios o impresiones de mayor importancia que se tengan, para cuando se integre el informe no falten aspectos que puedan ser de consideración.
- Comprobar las respuestas obtenidas, ya sea con datos precisos, registros o cualquier aspecto que respalde la información asentada.
- Anotar opiniones y/o sugerencias que surjan durante la entrevista, como una respuesta a las deficiencias administrativas detectadas.

### 2.1.3. Estilos básicos para manejar con éxito la entrevista

Es de todo conocido, que no existen ninguna persona igual a otra, sin embargo a pesar igual a otra, sin embargo a pesar de que cada persona cuenta con características propias, también cuenta que cuenta con rasgos de personalidad comunes, mismos que nos permiten clasificarlos en cuatro grandes grupos de personalidad.

---

#### **RASGOS DE PERSONALIDAD**

---

<u>TIMIDO</u>	<u>EMBUSTERO</u>	<u>MANIPULADOR</u>	<u>AGRESIVO</u>
Introverso	Maniático	Egocéntrico	Sarcástico
Sumiso	Simulador	Excéntrico	Irónico
Sentimental	Mentiroso	Creativo	Cínico
Sugestionable	Farsante	Flexible	Extroverso
Mediocre		Vengativo	Autoritario
Nostálgico		Líder	Impulsivo
Depresivo		Político	Inestable
Desconfiado		Autosuficiente	
Inseguro		Sociable	
		Seguro	

---

Tomando como base estos cuatro tipos de personalidad, a los cuales nos enfrentaremos cada día, se requiere contar con los instrumentos que aseguran el éxito de la información captada durante la entrevista.

Una entrevista durante los 10 primeros minutos es donde se debe establecer el **rapport** para poder definir con que tipo de personalidad cuenta el entrevistado y, por consecuencia, donde determina qué estilo de entrevista se deberá aplicar.

Persona Tímida.

Se recomienda consiste en apoyar al entrevistado con preguntas sencillas y concretas con el fin de crearse un ambiente de seguridad, hasta que sienta confianza y se acostumbre al auditor.

Es de todo cierto que dependiendo del nivel jerárquico, se inicie con temas triviales o comunes al momento de establecer el rapport (lograr la identificación inmediata), se puede iniciar con un tono de voz modulada, esto quiere decir que la expresión, la gesticulación facial y la manera de conducirse, son aspectos proyectivos en la confianza que se requiere obtener del entrevistado.

Es posible que la premura con que cuente el auditor para concluir con su programa de la entrevista, proyecte ansiedad y tensión en el entrevistado y por lo tal cohibirlo aun más, este tipo de personalidad requiere mucho mas afecto y sonrisas, para predisponerlo a que este dispuesto a confiarle al auditor la problemática de fondo.

Persona Embustera.

Posiblemente el nombre resulta algo confuso, pero la idea está ahí implícita, realmente es un mal que la mayoría de las personas padecemos; tenemos tendencia a inflar los hechos, las cosas, los aspectos de la vida, en general un poco mas de lo que realmente es: es normal que atrás de las respuestas afloren sentimientos de inferioridad o problemas de personalidad, por lo que el auditor deberá tener cautela y comprobar con mayor cuidado, la información captada.

Para este tipo de entrevistas la técnica más apropiada es la **confrontación**.

Cuando el auditor sospeche que está inflando la información, **comprobarla**, ya sea con su jefe inmediato o directamente con evidencias que no le permitan respaldar su versión; por lo tanto es recomendable:

1. Solicitar aclaraciones francas desde un principio( en aquellos puntos dudosos)

Esto motiva una llamada de atención en el entrevistado y lo obliga a redefinir su actuación más apegada a la realidad.

Persona Manipuladora.

En este tipo de personalidad es clásico que estas personas son: (por naturaleza), vanidosas y claro su herramienta principal es la **adulación**. Es muy frecuente que el auditor caiga en el argumento debido a su inexperiencia y juventud, como también sucede que ni por enterado se da. Cuando concluye la entrevista el auditor se va con la idea que la persona que entrevisto fue sincera, amable, etc. Y tiene como creencia que su labor fue muy fácil y sencillo.

Este tipo de personas, cuentan con una gran capacidad para explotar los encantos de la gente, y si ni los tiene se los crea, se expresan muy claro y con una gran franqueza aparente, parecen un libro abierto, pero eso si, casi no permiten que se les pregunte, y ha sucedido que en algunos casos sugieren que se les analice su situación financiera. Su finalidad principal consiste en desorientar y evitar el acceso al auditor a determinadas áreas.

Es recomendable que el auditor controle su necesidad de ser adulado y no pierda la finalidad de la misión que se le ha recomendado, y aplique las técnicas de la entrevista más apropiadas.

Persona Agresiva.

En este tipo de personalidad es muy recomendable que la persona sea la que establezca el **rappot** y que este sea breve, puesto que no requiere muestras de apoyo por parte del entrevistador, más que nada busca demostrar su autosuficiencia y capacidad de concluir, en forma efectiva, cualquier situación que se le presente, por lo tal hay que procurar que satisfaga esa necesidad dejándolo que inicie su exposición. Como en muchos casos la agresividad será exagerada y es más aparente que real, es necesario que se le oriente y conduzca sutilmente a los puntos principales de la entrevista, o a las áreas que se haya planeado investigar.

### **Técnicas de la Entrevista:**

Ya que se conocen los tipos de personalidad, a continuación se expondrán las técnicas que se emplean con más frecuencia en dicha entrevista:

#### **Rappot**

Disminuye la ansiedad del entrevistado, para que hable con libertad y su comportamiento sea natural por medio de escuchar con interés, tratar con cortesía etc.

#### **Eco**

Repetir la última palabra o frase que el entrevistado acaba de decir.

**Silencio**

Consiste en no hablar una vez que el entrevistado ha concluido el punto tratado. El objeto es determinar que comenta el entrevistado sintiéndose presionado.

**Confrontación**

Técnica que es aplicable principalmente a los entrevistados que tratan de sorprendernos con exageraciones, consiste en solicitar respuestas concretas y objetivas, pruebas, evidencias etc.

**Preguntas Proyectivas**

Consisten en proyectar las respuestas del entrevistado en tercera persona, lo que se busca es que el entrevistado sienta mayor libertad al expresarse.

**Preguntas Situacionales**

Consisten en solicitarle al entrevistado se ubique en una situación hipotética, y que comente que haría si la viviese.

**Uso del agrado**

Consiste en gesticular en forma aprobatoria, como dando a entender que está de acuerdo con lo que comenta el entrevistado. Se usa como una medida de apoyo.

**Uso del desagrado**

Consiste en gesticular negativamente, como indicando que no esta correcto. El objeto es medir la seguridad de las palabras del entrevistado.

**Presión Emocional**

Consiste en presionar, a fondo, al entrevistado, con objeto de medir el grado de control emocional con que cuenta la persona.

**Presión del Tiempo**

Consiste en medir la reacción del entrevistado cuando tiene el tiempo contado.

**ERRORES MÁS COMUNES EN LAS ENTREVISTAS:**

- ☞ “Soplar” respuestas preferidas al auditado. Se le hace saber al entrevistado directa o indirectamente lo que se desea.
- ☞ “ Intimidar a entrevistado”, de este modo puede coartarse toda la comunicación sustantiva.

- ☞ “ **Hablar demasiado**”, muchos entrevistadores pasan demasiado tiempo hablando del área a auditar, de la empresa, de sí mismos (los yoyistas), con lo que logran impedir que el postulante proporcione información vital.
- ☞ “ Utilizar vocabulario técnico”.
- ☞ “ Evitar anticiparse a lo que diga el entrevistado”.
- ☞ “ **No escuchar como se debe**”, tal vez la recomendación más importante par tener una buena comunicación es escuchar”.

“ algo que no debemos olvidar en ningún momento de nuestra vida personal y de las actividades que desarrollemos en el trabajo, es el hecho de ser puntual, no debemos hacer esperar a la personas, ya qué además de dar mala imagen, estamos utilizando el tiempo de los demás”.

### **Interpretación de Documentos**

Esta técnica consiste en estudiar los datos y cifras contenidos en documentos con el objetivo de establecer razones y valorar hechos sobre la materia que se investiga. Para que el auditor haga uso de esta técnica es necesario que la gerencia de la empresa le proporcione la documentación para tener acceso a las fuentes de información para satisfacer el objetivo; tales como actas, manuales, contratos, gráficas, etc.

### **Verificación**

Comprueba físicamente si se cumplen los objetivos, políticas y procedimientos previamente establecidos, también ayuda a confirmar materialmente la información obtenida por la aplicación de otras técnicas y sirve para comprobar la efectividad de datos y cifras consignados en documentos que estudia.

### **Observaciones de campo**

Consiste en observar en forma como se desarrollan materialmente operaciones o situaciones a fin de hacer las apreciaciones pertinentes, proporcionando de inmediato una idea genérica de la parte que se observa, indicándole, según sea el caso el camino a seguir con mayor interés.

Esta técnica como el de la verificación mencionada anteriormente también es utilizada para confirmar materialmente las informaciones obtenidas por la aplicación de otras técnicas.

El auditor, en cualquier tipo de investigación agotará hasta donde sea posible las fuentes de información. Así mismo, confirmara los resultados obtenidos mediante el uso de varias técnicas a fin de asegurarse plenamente de la veracidad de los datos obtenidos y a que estos constituyen el apoyo de sus conclusiones.

## **Obtención de la evidencia documental**

Esta técnica de levantamiento de información corre de manera paralela o simultánea cuando se está entrevistando u observando. Es conveniente y necesario que el auditor se allegue de evidencia documental que soporte las aseveraciones hechas por sus entrevistados.

Habrán ocasiones en que no es factible obtener información de la evidencia documental, como puede ser el caso de haber observado un reclamo justificado de un cliente o bien un mal comportamiento de los empleados ante esta evidencia deberá ir acompañada por una acta administrativa, que se levante para dejar constancia de lo observado.

## **2.2. ELABORACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO**

### **(Conceptos)**

1.- Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen los datos e información obtenidos por el auditor en su examen, así como la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas sobre los cuales sustenta la opinión que emite al suscribir su informe.

2.- Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor de manera que en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada para llegar a formarse su opinión.

3.- Son documentos en donde el trabajo de un auditor queda anotado y constituyen las pruebas materiales del trabajo realizado; además, en ellos se deja constancia de la profundidad de las pruebas y de la suficiencia de los elementos en que el auditor se apoyó para dar sus opiniones.

## **OBJETIVOS**

1. Facilitar la preparación del informe.
2. Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.
3. Proporcionar información para la preparación de declaraciones tributarias e informe para los organismos de control y vigilancia del estado.
4. Coordinar y organizar todas las fases del trabajo.
5. Proveer un registro histórico permanente de la información examinada y los procedimientos de auditoría aplicados.
6. Servir de guía en revisiones subsecuentes.
7. Cumplir con las disposiciones legales.

## **IMPORTANCIA**

1.- En ellos el Auditor respalda y fundamenta sus informes:

Informe del Auditor.

Carta de observaciones.

2.- Sirven como fuente para aclarar o ampliar la información posteriormente para:

La autoridad que regula el ejercicio profesional del Auditor.

La autoridad fiscal.

La autoridad judicial.

Otro contador o Auditor que necesite opinar sobre el trabajo realizado.

El propio cliente o entidad auditada.

Organismos de Control.

3.- Con ellos se evidencia el trabajo realizado, su alcance, sus limitaciones y su oportunidad.

4.- Sirven para comprobar que el Auditor realizó un trabajo de calidad profesional.

5.- Sirven de guía para la realización de futuras auditorías y como referencia para determinar la consistencia en la aplicación de principio de contabilidad generalmente aceptados de un ejercicio a otro.

### **2.2.1. PLANEACIÓN Y CONTENIDO**

#### **Planeación**

A medida que se va desarrollando el proceso de verificación la persona debe revisar el material por cubrir, tratando de visualizar el tipo de papel que presente la evidencia en la forma más efectiva.

Existen alternativas en la preparación de un tipo determinado de papel de trabajo. Es conveniente estudiar la forma de la cédula u hoja de análisis utilizada en trabajos similares o en el mismo trabajo en oportunidad anterior. En algunos casos, la forma utilizada con anterioridad puede ser copiada sin introducir cambio alguno y en otras ocasiones, la antigua forma podrá considerarse totalmente inapropiada.

Las hojas de trabajo deben tener un estándar, lo cual es un requisito esencial para su adecuado y esmerado archivo en el expediente de papeles de trabajo.

Dado que los papeles de trabajo incluyen toda la información obtenida por el Auditor, existen innumerables variedades y tipos de los mismos. Sin embargo, hay ciertas categorías generales de las cuales se podría agrupar la mayor parte de los papeles de trabajo.

- Programas de auditoría.
- Cuestionarios y hojas de puntos pendientes de investigar.
- Hojas de trabajo relativas a los saldos de cuentas de control y auxiliares.
- Hojas de trabajo con los resultados de las pruebas de cumplimiento.
- Cuestionarios con evaluación de controles.
- Asientos de ajustes y de reclasificaciones.
- Planillas, hojas de análisis y otros papeles de soporte.
- Extractos de actas y otros papeles narrativos.
- Certificaciones y confirmaciones.
- Escrituras de constitución y reformas.
- Borradores del dictamen de los Estados Financieros y de las notas.

## **Contenido**

Las **planillas analíticas y sintéticas, cuestionarios y guías de auditorías** realizadas manualmente o a través de computadoras, formarán parte de los papeles de trabajo, debiendo indicarse en las mismas siempre los siguientes **datos básicos**:

- Nombre de la entidad (empresa a que se refiere.)
- Tipo de auditoría a realizar. (Administrativa, Operativa o Financiera.)
- Fecha de cierre del ejercicio dictaminado.
- Título y descripción breve de su contenido.
- Referencias o Número de Planillas (ángulo superior derecho.)
- Fecha en que se preparó.
- Nombre y firma de quien lo preparó.

Si algún miembro del equipo modifica total o parcialmente algún papel ya confeccionado, deberá dejar constancia con su firma y fecha de tal modificación.

Todos los papeles de trabajo deberán contener como mínimo:

1. **Objetivo** detallado del mismo y/o la referencia al paso del programa de auditoría.
2. **Concepto** o descripción del tema específico que se está auditando.
3. **Descripción del trabajo realizado y sus resultados.**
4. **Observaciones**

Cada paso del trabajo hecho debe ordenarse según la secuencia que corresponda. Las observaciones deben ser claras y concretas.

Cada observación estará fundada en por lo menos un ejemplo práctico, para sustentar los comentarios contenidos en los informes.

Si se trata de observaciones sobre procedimientos que afecten a varios temas analizados, las anotarán en una planilla especial que se colocará a continuación de la planilla resumen del tema completo analizado.

El encargado del trabajo deberá anotar su opinión al margen de cada observación de los ayudantes. A las que considere importantes las anotará en la sección de las que requieren la atención del coordinador y/o supervisor y las referenciará con las de los ayudantes.

5. **Notas.** En este capítulo se anotarán aclaraciones que, por su naturaleza, no corresponden ser incluidas en «Trabajo realizado» y/o «Observaciones».
6. **Fuente de documentación utilizada.** Debe indicarse claramente el origen de los datos (registro desde el cual se preparó la planilla o cargo del empleado que proporcionó la información, cuenta del Mayor o referencia a los libros, del asiento original, número de comprobante, etc. u opiniones o información suministrada por parte del ente auditado, bibliografía técnica, etc.) En el caso de que las planillas fueran preparadas por personal del ente auditado, deberá indicarse en el papel de trabajo <<preparado por el cliente>> (PPC).
7. **Base de selección,** en caso de corresponder .
8. **Referencias cruzadas** apropiadas con otras planillas pertinentes.
9. **Fecha del día de su terminación** (en la última foja).

### **2.2.2. NORMAS PARA LA PREPARACION DE PAPELES DE TRABAJO**

Los papeles de trabajo deben ser preparados con debida atención a la planeación, concepción y legibilidad, con títulos completos y explicación en cuanto a la fuente.

Los papeles de trabajo deben dar una impresión de metodología y orden, de consciente atención al detalle, aunada a una clara distinción entre lo importante y lo trivial.

Los papeles de trabajo deben ser protegidos y archivados cuidadosamente, de manera que puedan ser localizados y consultados fácilmente. Las siguientes normas deben observarse en la preparación de papeles de trabajo.

- Cada hoja de trabajo debe ser adecuadamente identificada con el nombre del ente, una descripción de la información presentada, el período cubierto.
- Debe utilizarse una o varias hojas por separado para cada asunto. Cualquier información de valor suficiente para requerir su inclusión en los papeles de trabajo, amerita una hoja completa sobre su título descriptivo.
- Cada papel de trabajo deberá contener el nombre o iniciales de la persona que los preparó, la fecha en que fue preparado y el nombre o iniciales del encargado del trabajo y del supervisor que los revisó.

La completa y específica identificación de las cuentas analizadas, empleados entrevistados y los documentos examinados, es indispensable para lograr un buen trabajo.

Los papeles de trabajo deben contener índices que los relacione con la hoja de trabajo. Debe prepararse una hoja sumaria para cada cuenta control o función básica, a la cual se referirán todos los papeles de trabajo detallados. Cuando sea necesaria una referencia entre papeles de trabajo, deberá existir un adecuado índice cruzado. La fuente de la información mencionada en cada hoja de trabajo, debe estar claramente establecida.

La naturaleza del trabajo de comprobación efectuado por el contador público, debe indicarse en cada hoja de trabajo. Los papeles de trabajo deben describir los procedimientos de verificación aplicados en lugar de ser dedicados al detalle de las cantidades examinadas.

La simple copia de cifras sólo reflejan el hecho de que el Auditor desconoce cómo conducir la revisión adecuada. En lugar de transcribir amplios documentos y registros, el contador público debe adoptar el más eficiente y práctico procedimiento de obtener duplicados o fotocopias.

La extensión y alcance de las pruebas selectivas deben ser claramente mencionadas en cada fase del trabajo en la que el procedimiento sea aplicado. La creciente confianza en las pruebas selectivas tipifica la actual práctica profesional; los papeles de trabajo deben revelar el carácter y el alcance de todas las pruebas efectuadas.

La finalidad de cada papel de trabajo y su relación con el objetivo de la revisión, deben ser claros. Cualquier información obtenida que demuestre ser inapropiada debe ser destruida para evitar que cause confusión en los papeles de trabajo.

A medida que avanza la revisión, debe elaborarse una hoja o lista de asuntos pendientes de investigación. En el curso de la revisión surgen problemas que no pueden ser solucionados de inmediato y por medio de listado de estos puntos, en una hoja destinada a esa finalidad se pospone su revisión. La lista de asuntos pendientes debe ser revisada y cada punto satisfactoriamente resuelto.

Se podrá lograr un ahorro considerable de tiempo, utilizando los servicios del personal del ente. El ente estará normalmente gustoso de proporcionar esta cooperación ya que el costo del trabajo se verá reducido y su eficiencia se incrementará al liberar al contador público de tanto trabajo de detalle como sea posible. Las planillas preparadas por empleados del cliente, deberán sujetarse a verificaciones y pruebas selectivas y no aceptarse sin previa comprobación.

Los papeles de trabajo deben ser colocados en el expediente de secciones terminadas tan pronto como sean concluidos. A medida que cada planilla, análisis o memorando sea concluido, debe ser llevado al expediente respectivo. Es recomendable mantener los papeles de trabajo en el orden en que aparecerán al ser finalmente archivados.

### **2.2.3. CONFIDENCIALIDAD**

Para realizar un trabajo satisfactorio el contador público debe tener acceso irrestricto a toda la información concerniente a las operaciones del cliente y mucha de esta información es confidencial. El ente no estaría dispuesto a proporcionar al contador público información a la cual no tienen acceso empleados y competidores, a menos que pudiese confiar en el secreto profesional que deben mantener el contador público como auditor según lo establecido por las normas de ética.

Los papeles de trabajo deben ser adecuados y permanentemente protegidos y en ninguna circunstancia debe el contador público perder el control sobre sus papeles de trabajo, en el curso de una revisión, ya que ellos constituyen la única prueba de la corrección y razonabilidad de su informe.

Cuando los papeles de trabajo se encuentran fuera de control del contador público, pueden perderse, ser robados o alterados. No es buena práctica dejar los papeles de trabajo en la oficina del cliente durante la noche o permitir que los empleados del cliente tengan acceso a ellos.

## **2.2.4. CLASIFICACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO**

### **2.2.4.1. Por su uso**

Los papeles de trabajo pueden contener información útil para varios ejercicios( acta constitutiva, contratos a plazos mayores a un año o indefinidos, cuadros de organización, catálogos de cuentas, manuales de procedimientos, etc.). Por su utilidad mas o menos permanente a este tipo de papeles se les acostumbra conservar en un expediente especial, particularmente cuando los servicios del auditor son requeridos por varios ejercicios contables.

De la misma manera los papeles de trabajo pueden contener información útil solo para un ejercicio determinado( confirmaciones de saldos a una fecha dada, contratos a plazo fijo menor de un año, conciliaciones bancarias, etc.); en este caso, tales papeles se agrupan para integrar el expediente de la auditoría del ejercicio a que se refieran.

## **LEGAJO PERMANENTE**

### **Objetivo:**

En el mismo se incluye información que tiene carácter de utilidad permanente y que será consultada en futuras revisiones.

### **Contenido:**

El legajo permanente incluirá el siguiente tipo de documentación:

**ANTECEDENTES DEL NEGOCIO:** Información sobre la historia de la organización, tipo de explotación, circunstancias económicas y estructuras administrativo - financieras.

Se incluirá en este grupo:

Solicitud de antecedentes de datos básicos de la organización.

Ficha de la organización.

Fotocopia de la documentación aportada por el ente auditado (además de la documentación consultada e información obtenida).

Estructura orgánica u organigramas.

## ***DESCRIPCION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION***

Cuestionario de evaluación global de la organización, con las respuestas, la evaluación del sistema de información y control gerencial y documentación adjunta.

Descripción del sistema contable.

Plan y manual de cuentas contable financiero - patrimonial y presupuestal.

Cursosgramas o descripción de los principales circuitos.

## **FUNCIONES DE LA AUDITORÍA INTERNA**

Responsabilidades.

Estructura organizativa.

Personal integrante y capacitación.

Planes de trabajo.

Disposición de creación de la Unidad de Auditoría Interna.

Normas y disposiciones de control interno emitidas por la organización.

## **ASPECTOS LEGALES Y SOCIETARIOS**

Leyes, decretos y/o actas constitutivas del ente. Estatutos.

Títulos de propiedad.

Contratos relevantes y/o con efectos plurianuales (de compra y/o venta).

Convenios colectivos de trabajo.

Leyes, decretos y convenios vinculados con la organización auditada Deberá incluirse un detalle de todas disposiciones existentes ordenadas cronológicamente, con un índice que indique el No. de ley, decreto o disposición, fecha de publicación y breve descripción del contenido. Sólo deberán permanecer las normas vigentes.

## **ASPECTOS FINANCIEROS**

Información general sobre el ente.

Acuerdos de préstamos a largo plazo.

Líneas de crédito.

## **TABLERO DE COMANDO**

Deberán incluirse los indicadores cuantitativos de gestión definidos como de control permanente, correspondientes a los tres últimos años anteriores al vigente. Anualmente se reemplazará el más antiguo, por el más reciente.

## **OTROS**

Correspondencia importante con el ente y memorandos de interés permanente.

Actas de reuniones de accionistas, directorio, comité de auditoría, etc. de interés permanente.

Disposiciones impositivas importantes.

Copias de informes especiales.

El legajo permanente deberá ser anualmente revisado, incorporando a un archivo de documentación inactiva aquella información que perdió actualidad. Este archivo se agregará al legajo transitorio del año anterior.

## **LEGAJO TRANSITORIO.**

### **Objetivo**

La finalidad del legajo transitorio es agrupar los papeles de trabajo de carácter corriente.

Deberá incorporar la documentación de planificación de la auditoría y las pruebas, evidencias y conclusiones obtenidas durante la ejecución del programa de auditoría del año en curso.

### **Contenido**

Se dividirá en diferentes secciones:

## **INFORMACION DE PLANIFICACION Y SUPERVISION DEL EXAMEN:**

En esta sección se incorporarán los papeles de trabajo correspondientes a las actividades de planificación supervisión y administrativas de la auditoría del año en curso.

- a) Presupuesto de auditoría.
- b) Equipo auditor.
- c) Planificación global de recursos.

- d) Plan de entrevistas.
- e) Guía de puntos y áreas críticas.
- f) Objetivos de auditoría.
- g) Criterios de auditoría.
- h) Programa de auditoría.
- i) Control de avance programa.
- j) Partes diarios de asistencia.
- k) Puntos pendientes.

## 1. INFORMACION GENERAL

### **Análisis de estados financieros en su conjunto**

- Planillas de Estados Financieros Comparativos.
- Planillas de Análisis vertical y horizontal de los estados financieros.
- Indicadores económico - financiero - patrimoniales (agregar copia al tablero de comando).
- Tablas y gráficos.

### **Hechos Posteriores**

Incluirá las evidencias de los hechos y circunstancias producidas con posterioridad a la fecha de cierre de la información y hasta la emisión del informe, que afecten significativamente los datos de gestión bajo examen.

### **Contingencias**

Se documentarán potenciales riesgos, que pueden surgir de las entrevistas, análisis legales u otra información, que afecte la información de gestión analizada. *Resúmenes de actas, registros legales y estatutos.*

Agrupar el resumen de aspectos legales del ejercicio que se está auditando, con la finalidad de evaluar el efecto de los mismos sobre la gestión e información que se está analizando.

Fotocopiar la documentación consultada, analizada y obtenida, en el caso que se estime necesario.

## 2. SECCIONES ESPECIFICAS POR SUBPROGRAMA

Se deberá incluir para cada uno de los subprogramas la siguiente información:

### **Documentación de la tarea de auditoría.**

- Guía de Puntos a revisión.
- Minuta de entrevistas, Cuestionarios de evaluación.
- Problemas específicos.
- Evaluación de evidencias, Planillas o listados llaves y de detalle para temas específicos.

### **Copia del programa de auditoría:**

Considerar sólo los pasos correspondientes a cada subprograma, con referencia cruzada a los papeles de trabajo, firmados por la persona que realizó el trabajo y la fecha de finalización. Cualquier exceso de tiempo será documentado, referenciado a la documentación resumen de auditoría, donde se expresarán los motivos del cambio.

- **Conclusiones**

Deberán ser conclusiones específicas relativas a cada hallazgo, documentadas en el desarrollo de Hallazgos.

- **Notas y observaciones**

Los papeles de trabajo deberán resumir los temas significativos de cada subprograma relacionados principalmente con:

Debilidades en el control, su efecto en el enfoque de auditoría y referencia al informe donde fueron notificadas a los funcionarios del ente auditado las fallas de control y las recomendaciones. Cambios en las normas contables y sus efectos en la información contable para gestión.

Incertidumbres significativas, incluyendo litigios pendientes y partidas dudosas, que afecten la información de gestión.

### **Limitaciones al alcance.**

Resumen de errores en la información de gestión no ajustados por el ente y sus efectos.

### 3. PLAN DE ACCION Y PRESUPUESTO

- Plan de acción y presupuesto del ejercicio.
- Plan de acción y presupuesto del ejercicio anterior.
- Planilla de análisis vertical y horizontal del presupuesto.
- Tablas y gráficos.

### 4. ABC DE COSTOS Y GASTOS - MATRIZ DE INSUMO PRODUCTO

- Informes de costos y gastos.
- Planilla de análisis vertical y horizontal de los costos y gastos.
- Planilla de clasificación de los costos y gastos en variables y fijos.
- Planilla Matriz de insumo-producto y coeficientes directos.
- Tablas y gráficos.

### 5. PUNTO DE EQUILIBRIO

- Planillas de determinación del punto de equilibrio.
- Gráficos.

## LEGAJO RESUMEN

### Objetivo

Resumir las conclusiones y decisiones significativas alcanzadas durante el examen.

Agrupar los informes realizados.

Brindar una visión global de la ejecución y finalización de la auditoría.

### Contenido

#### INFORMES

- Informes de avance.
- Informe de diagnóstico general.
- Informes parciales s/ subprogramas o actividades.
- Informe final extenso.
- Informe final ejecutivo.

## CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y OPINIONES DEL ENTE AUDITADO

Este resumen debe referenciarse a las notas del legajo transitorio donde el problema es puntualizado. Incluirá un resumen de errores en la información de gestión no ajustados por el ente y sus efectos.

## RESUMEN DE TEMAS RELEVANTES

Síntesis de los temas significativos que surgieron durante el trabajo de la auditoría, documentados en el legajo transitorio y referenciados al mismo, relativos a:

- Modificaciones relevantes en el negocio del ente.
- Desvíos significativos en los indicadores de gestión.
- Cambios en las normas contables y sus efectos en la información contable para gestión.
- Incertidumbres significativas, incluyendo litigios pendientes y partidas dudosas, que afecten la información de gestión.
- Limitaciones al alcance.
- Hechos posteriores.

## CARTAS A ASESORES LEGALES

Consultas legales y sus respuestas, referenciados con los papeles de trabajo del legajo transitorio.

## PLANILLA DE TIEMPO

Resumen que indique las horas realmente empleadas y programadas, identificando a los individuos y los subprogramas en los cuales se utilizaron, referenciadas al Legajo de Planificación y Control.

## **Codificación**

**Codificación del Legajo Transitorio ( T )**

**Codificación del Legajo Permanente ( P )**

**Codificación del Legajo Resumen ( R )**

## **Por su Contenido**

Aunque en diseño y contenido los papeles de trabajo son tan variados como la propia imaginación, existe en la secuela del trabajo de auditoría papeles clave cuyo contenido esta mas o menos definido.

### **Breve concepto de Hojas de Trabajo o Cédulas**

Es el documento o papel que consigna el trabajo realizado por el auditor sobre una cuenta, rubro, área u operación sujeto a su examen.

#### **2.2.4.2. Por su contenido**

- *Hoja de trabajo “Resumen”.*

En esta hoja de trabajo se plasma de forma global todos los grupos y rubros que integran los estados financieros y contables.

- *Hojas de Trabajo “Llave”.*

En esta hoja de trabajo se muestran las cuentas de mayor que conforman un rubro.

- *Hojas de detalle o descriptivas.*

En esta hoja de trabajo se relacionan las partidas que componen una cuenta de mayor o un saldo de cualquiera de cualquier otro rubro.

- *Hojas analíticas o de comprobación de saldos.*

Estas hojas contienen el trabajo efectuado para verificar la corrección de una partida u operación.

- *Hojas de observaciones.*

En estas hojas se anotarán las irregularidades derivadas del análisis realizado, además, las causas, efectos y recomendaciones sugeridas por el auditor para promover la solución a la problemática detectada.

También se anotará el nombre y cargo del responsable del área u operación donde surgieron las observaciones, plasmando firma y fecha del comentario de las mismas fallas con los auditores.

Para después poder ser presentadas en su informe a Directivos o Accionistas.

➤ *Hojas de Seguimiento*

En esta hojas se manifiesta el avance en la atención de irregularidades, estas cédulas están conformadas con las recomendaciones, acciones y soluciones de la problemática encontrada en las hojas de observaciones.

➤ *Hoja de Referencias, Índices y Marcas.*

Las hojas de referencias, índices y marcas tiene por objeto facilitar el manejo y consulta de los papeles de trabajo por parte de los auditores, así como de las autoridades competentes.

### **2.2.5. Índices**

Para facilitar el ordenamiento de las cédulas de auditoría y su rápida localización en los expedientes, se debe anotar una clave en todos y cada uno de los papeles de trabajo que conforman el expediente de auditoría, en el ángulo superior derecho con lápiz o tinta de color rojo (preferentemente), de tal manera que con la lectura del índice se conozca el tipo de cédula de que se trata y el lugar que le corresponde en los expedientes de auditoría.

Las Contralorías Internas deberán establecer el sistema de índices numéricos, alfabéticos o alfanuméricos que consideren más adecuado, siendo de uso obligatorio y homogéneo para los auditores.

Los índices pueden ser de las siguientes clases:

- De letras mayúsculas o minúsculas, sencillas o dobles.
- De números arábigos o romanos.
- De letras y números combinados.

El código de índices que se utilice será el determinado por las políticas del órgano interno de control. Se recomienda que sea simple y flexible para evitar dificultad en su lectura y acomodo, lo que evita el riesgo de su ubicación incorrecta.

Enseguida se presentan algunos ejemplos de la utilización de los índices:

A) En el archivo permanente se pueden emplear números romanos o letras mayúsculas para cada sección y números arábigos en orden consecutivo para cada documento que se integre, como sigue:

SECCIÓN	OPCION	
	Letras	Números romanos
- Organización	A	I
- Sistema de información y control	B	II
- Sistema legal, fiscal y contable	C	III
- Contratos	D	IV
- Auditoría	E	V
- Objetivos	E-1	V-1
- Programa de trabajo	E-2	V-2
- Informes	E-3	V-3
1996	E-3-A	V-3-A
1997	E-3-B	V-3-B
1998	E-3-C	V-3-C
1999	E-3-D	V-3-D

B) En los papeles de trabajo actuales, cuando se examina una sola área se pueden utilizar letras mayúsculas o números romanos para las cédulas; por ejemplo, en un arqueo que requiera la elaboración de numerosos anexos como se muestra a continuación:

**INDICE                      TITULO DE LA CEDULA**

A	Arqueo y conciliación - resumen
A-A	Programa de trabajo
A-1	Detalle del efectivo
A-2	Cheques pendientes de depositar por cobranza
A-3	Vales provisionales
A-4	Comprobantes de gastos

En la medida en que se requieran investigaciones adicionales de una partida, se utilizarán cédulas subanalíticas, que tendrán el mismo índice que la cédula de que se derivan, más una clave adicional para identificarla, por ejemplo:

Comprobantes de gastos	A-4
Análisis del comprobante X	A-4 1
Análisis del comprobante Y	A-4 2
Análisis del comprobante Z	A-4 3

En el caso del archivo permanente, así como en los papeles de trabajo actuales, el auditor público deberá presentar una relación de las cédulas utilizadas.

Derivada del propósito básico de localización, la utilización de los índices tiene las siguientes ventajas:

- Simplifican la revisión al presentar en forma ordenada los papeles de trabajo.
- Evitan duplicidad de trabajo, puesto que al asignar un lugar específico para cada cédula se elimina el riesgo de que se elabore nuevamente.
- Facilitan su uso en auditorías subsecuentes, puesto que por lo general los trabajos similares se localizarán con el mismo índice.
- Facilitan la elaboración del informe al localizar en cédulas específicas las debilidades detectadas en la revisión.
- Norman la metodología de la revisión con un enfoque de lo general a lo particular.

#### **2.2.6. Cruces y/o referencias, conectores y notas**

Son el enlace entre cifras o información que aparece en las diferentes cédulas, que se anotan para cruzar los datos.

La utilización de éstos en los papeles de trabajo es uno de los aspectos principales para facilitar la revisión de los mismos o la consulta de determinado rubro, partida, cifra o concepto específico.

*La utilización de cruces y/o referencias permite:*

- Aclarar las investigaciones que se realizaron respecto a una partida o concepto para desagregarla o integrarla.
- Facilitar la labor del trabajo de supervisión.
- Asegurar que correspondan las cifras sujetas a examen y las realmente obtenidas.

*Se sugiere que la referencia se plasme de la siguiente manera:*

A la derecha de la cifra, cuando se conecta una partida integrante de una cédula sumaria con una analítica o de ésta con una cédula subanalítica.

A la izquierda de la cifra, cuando se conecta una partida integrante de una cédula subanalítica con una cédula analítica o de una analítica con una cédula sumaria.

Se recomienda que las referencias se anoten con lápiz de color rojo, para facilitar su localización.

En caso de que en los papeles actuales se haga referencia al expediente continuo de auditoría, deben anteponerse las letras ECA (expediente continuo de auditoría) o AP (archivo permanente).

### **2.2.7. Marcas de auditoría**

Las marcas son señales que el auditor anota en los papeles de trabajo para evidenciar el tipo de procedimiento o prueba efectuada.

Sus principales propósitos son:

Facilitar el trabajo y aprovechar el espacio, al anotar en una sola ocasión las actividades realizadas en varias partidas.

Agilizar su supervisión, al poder comprender en forma inmediata el trabajo realizado.

Se recomienda que el diseño de las marcas sea simple, que se señalen con lápiz de color y que sean distinguibles, con el propósito de facilitar su identificación; lo cual queda a cargo del órgano interno de control de cada dependencia o entidad.

A continuación se presentan las marcas más comunes que se utilizan en el trabajo de auditoría, sugeridas en la Guía General; sin embargo, pueden emplearse otras, mismas que deberán ser definidas al calce de la cédula.

Las marcas se clasifican, en razón de su grado de utilización, en:

- Estándares.
- Específicas.

Las **marcas estándares** son aquellas que utiliza un grupo de auditores, cuyo significado es interpretado de la misma manera por cualquiera de los auditores del grupo.

Las **marcas específicas** son aquellas que utiliza un auditor y su significado puede ser interpretado de diferente manera por otro auditor.

Por lo tanto, se recomienda utilizar marcas estándares en las auditorías que realizan los órganos internos de control.

Para la interpretación de las marcas estándares se puede utilizar una cédula especial que por su tamaño sobresalga de los papeles de trabajo. Se podrá colocar al final de ellos para facilitar su consulta y al mismo tiempo, permitir revisar el trabajo desarrollado. La otra alternativa para la interpretación consiste en anotar el significado de las marcas al pie de la cédula.

Adicionalmente a las marcas descritas, existe el uso de conectores y notas que permiten al auditor referenciar y comentar la información contenida en los papeles de trabajo:

#### **2.2.8. Conectores**

Son números arábigos encerrados en un círculo con una flecha que indica la dirección donde se encuentra el conector correspondiente y se utiliza para identificar los datos o cifras en una cédula que dependen uno del otro, haciendo referencia en todos los casos al mismo dato o cifra, pero con diferentes niveles de desagregación.

### **2.2.9. Notas**

Por su parte, las notas son referencias alfabéticas dentro del papel de trabajo que son explicadas al calce de la cédula. Se utilizan para ampliar, explicar o hacer alguna aclaración sobre un dato, cifra o elemento incluido en la cédula.

## **2.3. Procedimientos y Programas de Auditoría**

### **2.3.1. Procedimientos de Auditoría**

El auditor en general, no forma a su juicio de una sola técnica, sino que aplica muchas de ellas para un mismo hecho.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, en su boletín número 2 de octubre de 1956 ha definido los procedimientos de auditoría, diciendo que son: “el conjunto de técnicas que forman el examen de una partida o un conjunto de hechos o circunstancias”.

Se pueden formular programas generales y pormenorizados, según el grado de detalle. Los primeros se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos y técnicas a aplicar, los segundos son más detallados en la descripción de los procedimientos y técnicas de la auditoría (procedimientos es el curso de acción y de las tareas a realizar).

El programa de auditoría es un excelente elemento de control de avance del equipo de auditores.

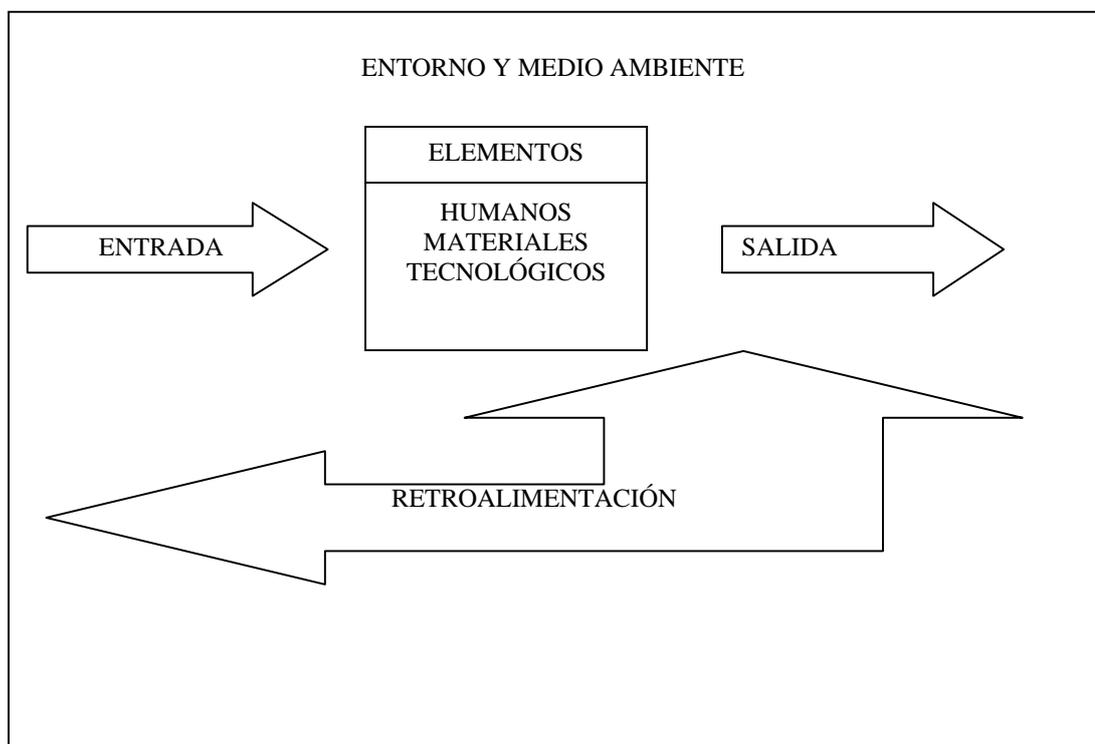
## **VERIFICACIÓN DE FUNCIONES PROCESOS Y SISTEMAS**

### **Verificación**

Tiene por objeto comprobar físicamente si se cumplen los objetivos, políticas y procedimientos por la aplicación de otras técnicas; asimismo le sirve para comprobar la efectividad de datos y cifras consignados en los documentos que estudian.

## Sistemas

Es el conjunto de procedimientos que se refieren a actividades relacionados entre sí dentro del marco de una entidad económica en marcha. También se considera como un ente formado por un conjunto de elementos interrelacionados e interactúales, entre sí, por el cumplimiento de un objetivo determinado. Un sistema es el medio para convertir las políticas gerenciales en acciones específicas. Un sistema es el medio para convertir las políticas gerenciales en acciones específicas.



El sistema está constituido por tres elementos:

- Humano.
- Material.
- Tecnológico.

Que son el medio ambiente en que se va a procesar, con el objetivo de alcanzar un fin determinado.

## **Procesos o procedimientos**

Son normas de actuación previamente establecidas que marcan la secuencia cronológica en que se deben llevar a cabo las operaciones para llegar al objetivo deseado del sistema; el procedimiento es el lazo de unión entre todos los elementos del sistema, pues indica la forma y el momento en que deben actuar.

Los procedimientos definen el “QUE HACER” conocer las actividades de un departamento, sección o ciclo de funciones del personal del área auditada “QUIEN” y “CUANDO” conocer el orden en que se llevaran a cabo las actividades y la persona que va a realizarlos “DONDE” y “PARA QUE” conocer el propósito y el lugar de las actividades “COMO” y “CUANTO” involucra los medios y cantidad de recursos involucrados en el desarrollo de los trabajos. Estas interrogantes son importantes para el auditor para llevar a cabo el levantamiento de información.

### *Fallas Permanentes*

Durante el transporte del origen al destino por cuestiones de manejo de los transportes, se llegan a extraviar las facturas, lo que implica aparte del desconocimiento del monto a cobrar, la refacturación del envío retrasando los tiempos de entrega.

La falta de criterio del supervisor de la región para hacer la aplicación de una cobranza en forma imparcial, pues debido a lazos de amistad, con personal de determinadas regiones se les da preferencia en el momento de aplicar los pagos dejando al último aquellas con quienes no lleva el mismo tipo de relación; lo que las muestra como regiones con una antigüedad de saldo mayor a las de las demás.

### *Fallas Humanas*

Cuando se entregan los paquetes y se ha hecho el cobro respectivo, se hacen reportes manuales con una copia; el original se envía al corporativo para su aplicación. Esto implica hacer aplicaciones en forma manual, lo que incurre en errores involuntarios haciéndose, en ocasiones, aplicaciones de cobro a facturas equivocadas y dejando vivas aquellas que se cobraron.

El extravío de paquetes es una constante. Debido a causas que son imputables a la propia empresa (violaciones de la mensajería y paquetería) y en ocasiones ajenas a ésta (asaltos, accidentes carreteros, etc), se tienen que hacer indemnizaciones a los usuarios de los servicios de la empresa.

### **2.3.2. Programas de Auditoría**

Es planificar el trabajo general, además es debe ser una guía de las tareas del examen en forma precisa y orientadas a hechos o áreas específicas, con explicación de lo que debe hacerse.

El programa de auditoría es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse y en que oportunidad se aplicaran.

#### **Programa de Auditoría**

##### **Concepto**

Como última fase de la etapa de planeamiento, se deberá confeccionar el Programa de Auditoría, el que tiene por objeto reunir evidencias suficientes, pertinentes y válidas para sustentar los juicios a emitir respecto a la materia sometida a examen.

**" El programa es una esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución."**

**EL PROGRAMA DE AUDITORÍA** servirá de guía de evaluación de los problemas seleccionados en la fase anterior y en la determinación de sus posibles causas y efectos.

La realización del programa de auditoría es de fundamental importancia para el Supervisor y Coordinador de la Auditoría pues constituye una evidencia del planeamiento realizado y de los procedimientos previstos. Representa además un elemento de control del cumplimiento del mismo.

El Coordinador deberá realizar un programa detallado describiendo minuciosamente la forma práctica de aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría a los efectos de la ejecución por parte de los auditores integrantes del equipo.

El programa de Auditoría se trabajará como una unidad denominada programa. Este se dividirá en unidades menores llamadas subprogramas y cada uno de éstos su vez en actividades. Esta subdivisión dependerá de la dimensión de la Auditoría. Si se encarara un sola actividad podrá no efectuarse ninguna subdivisión.

En la auditoría anual, cada área crítica se considerará un subprograma, debiendo éstos a su vez subdividirse en actividades, según la diferenciación de los problemas específicos a resolver.

La elaboración técnica de un programa debe apegarse al siguiente procedimiento:

1. Identificar y determinar las actividades comprendidas.
2. Ordenar Cronológicamente la realización de las actividades.
3. Interrelacionar las actividades. Es decir, determinar que actividad debe realizarse antes de otra, que actividades se dan simultáneamente y, por ultimo que actividades deben efectuarse posteriormente.
4. Asignar a cada actividad la unidad de tiempo de su duración, así como los recursos necesarios.

### **Contenido del Programa**

A nivel de cada actividad, el programa deberá especificar:

#### **Antecedentes**

Es lo que da origen a la Auditoría. Se consignará:

**En la Auditoría Anual:** Programa Anual Institucional de Auditoría - Examen Preliminar y General .

**En Auditoría específicas:** Se mencionará el Memo de Gerencia recibido por el Supervisor que da origen a la auditoría, Presupuesto de Auditoría, Planificación Global de Recursos e información anexa.

#### **Objetivos**

Se reformularán los objetivos y su determinación a este nivel estará en relación directa a los problemas específicos detallados.

En su definición se tendrá en cuenta:

¿Qué problema específico se considerará?

¿Cuál será el período considerado?

¿A qué área o subárea corresponde?

Se deberán confeccionar otros **Objetivos de Auditoría**, colocando en el campo observaciones, fecha DD/MM/AA. Los datos de este formulario se usarán para completar este campo del Programa de Auditoría.

## **Alcance**

Deberán indicarse todas las restricciones conocidas al examen a efectuar. Se fijará en el mismo los límites de la auditoría, es decir qué aspectos serán incluidos en la auditoría y cuáles no, indicando si se trabajará con información contable auditada, extracontable, con estimaciones, con datos proyectados, etc.

A medida que avance el programa de trabajo, el alcance del programa puede variar, de acuerdo a la cantidad y tipo de evidencias que el auditor necesita obtener para llegar a emitir opiniones debidamente fundadas.

## **Criterios**

Se volcarán sólo los criterios que dieron lugar a la generación de los problemas específicos enunciados en los objetivos del programa de auditoría.

## **Procedimientos**

Se deberán utilizar los criterios y las respuestas a los Cuestionarios de Evaluación Global (áreas predefinidas como críticas) y Comunes al Resto de las Áreas (para las otras), como referencia para orientar los procedimientos de auditoría en la búsqueda de respuestas a los interrogantes fundamentales que el área o problema en estudio plantea.

Deberá efectuarse una descripción detallada de todos los procedimientos a efectuar en cada actividad, indicando específicamente si se trata de entrevistas, repaso de antecedentes, exámenes, cálculos, análisis, comparaciones, etc.

Para cada procedimiento se indicará:

Cuál es el límite de tiempo para realizar cada paso, que período se analizará, cuál es la secuencia de cada procedimiento y su relación con otros (cuáles se pueden realizar simultáneamente y cuáles requieren la finalización de uno para comenzar el otro). Lugar, sede, división, etc., en el cual se realizará el trabajo.

Deberá indicarse documentación a utilizar y se referenciará el papel de trabajo a emplear.

## **Recursos**

Cada procedimiento deberá tener asignado un tiempo (horas hombre) y la/s persona/s que lo ejecutarán.

Se deberán sacar totales de horas/hombre por actividad, subprograma y proyecto, dividido por mes o período, según se considere necesario.

### **2.4. Cronograma**

Con la información indicada se prepara un resumen en el cual constará:

Total de horas previstas por actividad, subprograma y programa con una distribución mensual y fecha de inicio y finalización, indicando resultados esperados.

Total de horas previstas por cada auditor afectado, dividido por mes.

El Gerente del Area y el Supervisor, mediante sus firmas, dejarán constancia en el mismo de su aprobación en forma previa a la iniciación de la ejecución.

**Nota:** Un programa de auditoría debe ser capaz de demostrar o guiar al auditor las **acciones** a ejecutar de acuerdo a los objetivos generales, específicos y en base a éstos, obtener información concerniente a esa definición; y, lo más importante "QUE HACER CON ESA INFORMACIÓN".

### **2.5. DEFICIENCIAS Y ERRORES EN LOS SISTEMAS SUJETOS A EVALUACIÓN**

En la fase de evaluación de métodos y procedimientos de los sistemas el auditor se enfrenta nuevamente a deficiencias de los controles en vigor. Existen dos clases de fallas:

- Determinadas DURANTE el levantamiento de información en la primera etapa de la auditoría operacional.
- Determinadas A TRAVÉS de la aplicación de cuestionarios para evaluar el cumplimiento de los objetivos de control.

*Fallas determinadas durante el levantamiento de información:* las deficiencias detectadas durante la primera etapa son de importancia y trascendencia.

Sólo los problemas más importantes pueden detectarse durante las entrevistas de levantamiento de información.

El auditor debe abstenerse de hacer comentarios al personal de la empresa respecto a las fallas o deficiencias detectadas durante el levantamiento de información. Esta sugerencia debe llevarse a la práctica aun cuando las deficiencias sean evidentes, pues será necesario estudiar, analizar y evaluar las circunstancias que le dan origen.

Debe aplicarse la interrogante ¿Porqué?. El auditor debe conocer a profundidad las operaciones de la empresa antes de emitir juicios definitivos acerca de la eficiencia y honestidad de los controles. Durante los primeros días de la auditoría no se tiene una visión amplia de la entidad y algunas situaciones especiales que podrían ser consideradas como fallas son justificadas desde el punto de vista de estructura general vigente en la organización.

En la etapa de evaluación el auditor ya posee elementos de juicio suficientes para llegar a conclusiones relacionadas a las fallas detectadas en el levantamiento de información.

*Fallas determinadas a través de la aplicación de cuestionarios de control interno:* Algunas deficiencias con características especiales no se pueden localizar fácilmente durante la captura de datos o verificación de los sistemas. Los cuestionarios para evaluar el cumplimiento de control constituyen un apoyo adicional, que sirve al auditor para reducir el riesgo de pasar por alto fallas o deficiencias en los métodos y procedimientos.

Dichos cuestionarios son una herramienta eficaz sólo si se responden de forma honesta y objetiva. Las fallas localizadas en el levantamiento de información como las detectadas a través de los cuestionarios de control interno deben anotarse claramente en las cédulas de auditoría con objeto de que puedan comunicarse a la empresa con oportunidad.

## **ERRORES, FALLAS, IRREGULARIDADES Y DEFICIENCIAS EN PAPELES DE TRABAJO**

Son equivocaciones involuntarias en la información financiera, operativa o administrativa de una empresa.

Ejemplos:

- Errores aritméticos que los empleados cometen en los registros y en la información contable.
- Equivocaciones en la aplicación de los principios de contabilidad.
- Falta de criterio o mala interpretación de los hechos existentes a la fecha en que se preparan los estados financieros, por parte del empleado funcionario encargado de ello.

- ⇒ Falseamiento de los estados financieros por la manipulación, falsificación o alteración de los registros o documentos.
- ⇒ Malversación de activos.
- ⇒ Omisión de información significativa en los registros o documentos.
- ⇒ Registro de transacciones ficticias.
- ⇒ Aplicación indebida de los principios de contabilidad.

**SITUACIONES QUE PUEDEN INDICAR LA POSIBILIDAD DE LA EXISTENCIA ERRORES, FALLAS, IRREGULARIDADES Y DEFICIENCIAS EN PAPELES DE TRABAJO.**

- a) Dudas con respecto a la integridad o competencia de la administración.
- b) Situaciones extraordinarias.
- c) Operaciones inusitadas.
- d) Problemas para obtener una evidencia suficiente y competente en la auditoría.
- e) Ciertos factores privativos.

*COMUNICACIÓN DE ESTAS SITUACIONES*

El auditor deberá comunicar oportunamente al nivel adecuado de administración:

- a) La posibilidad de que pudiera existir una irregularidad, aún cuando sus efectos potenciales sobre la información financiera no fueran significativos.
- b) El descubrimiento de un error o una irregularidad de importancia.

Asimismo, considerará las circunstancias existentes para determinar a que nivel de la organización debe informar lo anterior.

**2.6. CONTROL DE FALLAS Y DEFICIENCIAS DE PAPELES DE TRABAJO**

Las debilidades significativas en los controles claves que se hayan identificado al llevar a cabo el estudio y evaluación del control interno, deben resolverse describiendo el enfoque de auditoría que se adopto para descubrirlos así como también deberán documentarse en el memorando de planeación aquellas aplicaciones importantes que afecten la estructura de la auditoría. El auditor operacional-administrativa, durante el desarrollo de su trabajo, y en cualesquiera de sus etapas, irá detectando situaciones, irregularidades o anomalías que merecen ser tomadas en consideración para su análisis y discusión con el personal de la unidad administrativa o función sujeta a auditoría; del resultado de tal proceso se derivará su eventual inclusión en el

informe de auditoría. En este punto es determinante el término a aplicar. Si el auditor va a comentar con los auditados una "irregularidad", "anomalía", "deficiencia", "falta", etc. Con toda seguridad que se va enfrentar a un rechazo, conflicto o animadversión hacia él y su trabajo. Para evitar tales situaciones es conveniente emplear el término genérico de "observación", que en filosofía auditar viene siendo lo mismo a otros calificativos a emplear, pero en su presentación se recibe con posturas diferentes por parte de los auditados. El proceso de registro de observaciones infiere el anotarlas, así como sus causas, consecuencias, opciones de solución y beneficios esperados; De igual manera se indicará el nombre de la persona con quien se hicieron los comentarios recibidos. Por último, es conveniente señalar que las observaciones habrán de ser registradas en el momento mismo que se detectan; no dejarlas para mañana no dejarlas a la memoria. Si el auditor sabe dar un correcto uso de este procedimiento verá, sin lugar a duda, que al concluir su auditoría tendrá en sus manos el fondo de su intervención al que solo tendrá que darle forma y presentación por medio del informe.

### **Deficiencias comunes en los papeles de trabajo**

Estas deficiencias a menudo originan confusión y pérdidas de tiempo. Para ayudar a evitarles deben tenerse en cuenta entre otras, las indicadas en el siguiente listado:

1. Papel de trabajo no indizado y fechado por el preparador y /o revisor.
2. Papel de trabajo sin un "título" adecuado.
3. Referencia cruzada muy general. El revisor no puede encontrar los papeles de trabajo a que se hace referencia.
4. Falta o no es clara la razón para referenciar.
5. Las tildes aparecen en el papel de trabajo sin una leyenda.
6. El objetivo del papel de trabajo no es claro; no se da ninguna explicación.
7. Los papeles de trabajo son confusos.
8. No se explican y /o evalúan adecuadamente las excepciones o partidas inusuales.
9. El contenido del papel de trabajo es ilógico.
10. Los importes no concuerdan con el balance de saldos.
11. Fotocopias de calidad pobre, ilegibles, incluidas en los papeles de trabajo.
12. Se da una explicación detallada para partidas o diferencias insignificantes.
13. Asuntos para consideración del socio o comentarios de la carta de control interno, no investigados adecuadamente o que estén incompletos.
14. Una cantidad excesiva de partidas sin terminar, indicadas con anotaciones de pendientes.
15. El ordenamiento de los papeles no es lógico.
16. Una cantidad excesiva de trabajo efectuado sobre áreas o saldos contables inmateriales, porque el trabajo era "fácil de hacer".

17. Demasiada desconfianza depositada en los papeles de trabajo del año anterior, lo que llevó a no concentrarse en las partidas no usuales o en cambios en saldos contables significativos.
18. Volver a preparar un papel de trabajo porque preparado por el cliente no tenía el formato exacto que el contador ayudante prefería.

## **2.7. EVALUACIÓN DE FUNCIONES, PROCESOS Y SISTEMAS**

Es el análisis y ponderación de “algo”, ya sea un sistema, un procedimiento, una gestión, etc, pero la misma debe ser realizada con la total objetividad e independencia necesarias para que se llegue a una conclusión lógica, correcta y consistente.

La evaluación es la etapa más difícil e importante a realizar durante el desarrollo de la auditoría pues funciona en su mayor parte sobre aspectos cualitativos a diferencia de otras auditorías (Ejemplo Financiera) que manejan resultados totalmente cuantitativos. La evaluación debe ser lo más objetiva y concreta posible, de tal manera que las deficiencias y /o errores que surjan, se respalden en evidencias que contengan la suficiente capacidad de apoyo y convencimiento.

En esta etapa el auditor justifica su habilidad, pues de ello depende analizar correctamente, para lograrlo debe mantener una mente abierta y libre de prejuicio y debe estar decidido a descubrir como puede lograr mejoras manteniendo una actitud interrogativa respecto a:

- ¿Qué se está haciendo?
- ¿Porqué se hace?
- ¿Cómo se hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Qué es lo bueno y que es lo malo?
- ¿Cuáles factores afectan y que podemos hacer para mejorar?

Esta evaluación o análisis consiste en descubrir aquellos hechos cuyo comportamiento afecta a una determinada función, actividad, sistema, procedimiento, método, etc; que exige un profundo estudio de los hechos examinando las partes que lo integran y que requiere habilidad y paciencia además de un orden lógico para no pasar por alto “algo” que arroje resultados equivocados. Para ello se utiliza las interrogantes descritas anteriormente.

El auditor debe tener en cuenta las siguientes premisas:

- un departamento, función, actividad, sistema, método, procedimiento o trabajo existentes en una organización que prueben no ser necesarios o útiles
- la forma como opere un departamento, función, actividad, sistema, procedimiento, método o trabajo que pruebe no ser la mejor forma de hacerlo.

La evaluación deberá comprender las funciones de la administración que a continuación se mencionan:

Planeación	Objetivos y políticas Planes y programas
Organización	Estructura orgánica Funciones Niveles de autoridad y responsabilidad Manual de organización
Integración	Elemento humano Recursos materiales Recursos técnicos Recursos financieros
Dirección	Supervisión Comunicación y coordinación Delegación
Control	Medidas de control que aseguren los resultados Registros y controles operativos Sistemas y procedimientos administrativos Manual de operación

## Estándares Universales de Control

Las características organizacionales y de operación crean diferencias básicas entre las entidades económicas, sin embargo se establece un conjunto de lineamientos referentes al control interno y que constituyen los requisitos mínimos de calidad a cumplir en cada uno de los ciclos de operación de la entidad.

Dichos estándares son:

1. Protección de recursos humanos y materiales.
2. Obtención de información oportuna, confiable y útil.
3. Incremento constante de eficacia y eficiencia.
4. Ausencia de desperdicios en recursos humanos y materiales.

## 2.8. EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgos permite al auditor emitir su juicio profesional acerca de la posibilidad de que existan revelaciones incorrectas. Para ello, una vez que se adquirió una adecuada comprensión de los elementos (ambiente de control, sistema contable y procedimientos de control) de la auditoría y los haya documentado apropiadamente en sus papeles de trabajo, estará en condiciones de definir la naturaleza, oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría que llevará a cabo.

La evaluación de la estructura es una etapa clave en la auditoría operacional – administrativa en la cual el juicio y la experiencia del auditor juega un papel importante, al decidir si su comprensión de los elementos, le permiten prevenir o descubrir errores o irregularidades importantes que puedan afectar a la entidad.

Existen dos tipos de conclusiones:

1. Si se logran los objetivos de control.

El auditor tiene la certeza razonable de que pueden prevenirse o descubrirse errores o irregularidades importantes mediante los procedimientos de control establecidos.

2. No se logran los objetivos de control.

**Cuando los objetivos no se logran o se logran parcialmente, tal certeza razonable no existe y por lo tanto pueden ocurrir errores o irregularidades que no se descubrirían y corregirían mediante la ejecución ordinaria de los procedimientos de control.**

El grado en que se logra un objetivo de control en particular depende de las respuestas a las siguientes preguntas:

- ◆ ¿Que podría salir mal?, ¿Evitaría los procedimientos de control existentes que suceda esto?
- ◆ Si sucediera ¿se descubriría en ejecución normal de las actividades?, si así fuera ¿cuándo?
- ◆ Si no se descubriera el error o la irregularidad en forma oportuna, ¿ que efecto tendría esto en los sistemas y funciones de la empresa?

**Si al contestar las preguntas anteriores se llega a la conclusión de que podrían ocurrir errores o irregularidades que afectarán en forma importante a la empresa será necesario contestar una pregunta más.**

- ◆ ¿qué pruebas sustantivas específicas deben diseñarse para determinar el efecto de los errores o irregularidades si los hubiere sobre los sistemas y funciones de la empresa?

Los cuestionamientos antes mencionados son de suma importancia para que el auditor pueda llevar a cabo una evaluación acerca de la estructura de la empresa.

Las gráficas de flujos, la memoranda descriptiva y los cuestionarios deben estar diseñados de tal forma que se puedan hacer referencias cruzadas de los elementos de control identificados en los mismos con los pasos del programa de auditoría.

## **2.9. CUESTIONARIOS PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CONTROL**

Son un recurso valioso que se utiliza en la auditoría operacional para la evaluación de los sistemas. Su preparación debe estar basada en los estándares universales de control.

Contienen preguntas que se refieren a las características detalladas que deben poseer los sistemas para que su estructura, en conjunto pueda considerarse satisfactoria.

Es imprescindible que el auditor se esfuerce en preparar cuestionarios específicos que tomen en consideración las características de la estructura general de la entidad, como los métodos, procedimientos y sistemas del área auditada.

Los cuestionarios sobre la evaluación de objetivos de control deben ser de uso exclusivo del auditor interno. Es inadmisibles que se entreguen al personal de la entidad como un recurso de levantamiento de información y sustituir las entrevistas y las observaciones de campo. La entrega de los cuestionarios a algún funcionario de la empresa constituye un acto poco profesional y puede provocar respuesta con información falsa o tendenciosa. Esto ocasiona que se pierda la objetividad e independencia en la opinión.

Los cuestionarios de evaluación de objetivos deben emplearse únicamente después de que los sistemas han sido verificados a través de la aplicación de los procedimientos correspondientes a esa etapa de la auditoría

(programas de auditoría). La evaluación procede y se justifica sólo en relación a sistemas que operan en forma auténtica y recurrente. Es importante que el auditor no pase por alto la existencia de Leyes, reglamentos, criterios y circulares de carácter fiscal, laboral e institucional que deben ser acatados por el organismo durante el desarrollo de sus procesos y sistemas.

Algunos ejemplos:

- Ley de Impuesto Sobre la Renta: Depreciación, amortización, tratamiento de diferencias cambiarias en operaciones en moneda extranjera.
- Ley Federal de Trabajo: Vacaciones, contratación de empleados, entrenamiento, capacitación y horas extras.
- Disposiciones de instituciones como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, respecto a la agrupación de cuentas en los estados financieros y los efectos de la inflación en la información financiera.

Los cuestionarios de control interno debe incluir preguntas sobre asuntos de esta naturaleza que resulten aplicables y que deben cumplirse en el desarrollo de las actividades propias de los sistemas auditados. Serán preparadas a través de un estudio comparativo entre el giro de la actividad y los ordenamientos fiscales, legales e institucionales ya mencionados.

### **Aplicación de los Cuestionarios de Evaluación**

Antes de que el auditor responda a los cuestionarios de evaluación debe tener en cuenta lo siguiente:

- Haber cubierto todos los aspectos esenciales relativos al flujo de transacciones en al área sujeta a examen. Para definir estos aspectos el auditor debe conocer a detalle una operación desde su origen hasta la aplicación contable final derivada de la misma.
- Las cédulas de auditoría se prepararon con gráficas de flujo y descripciones narrativas respecto a los sistemas y procedimientos vigentes en el área auditada, y que dichas cédulas son el resultado de entrevistas y observaciones de campo en los lugares en que las actividades se llevan a cabo.
- Los legajos de auditoría contienen las formas internas involucradas en el flujo de transacciones revisado como son: pedidos, facturas, recibos, etc.
- Se verificaron a través de procedimientos de auditoría (programas de auditoría), la información contenida en las gráficas de flujo o descripciones de los sistemas en vigor, y se tiene evidencia en papeles de trabajo.

Cada pregunta debe responderse tomando en cuenta el contenido de las gráficas de flujo o cuestionarios, es esencial que el auditor no pierda de vista el sistema en su conjunto al momento de emitir su juicio u opinión respecto a los procedimientos que se están revisando.

Las preguntas al estar basadas en estándares universales de control, es posible considerar que lo que aparentemente es una falla sus características de operación ante la organización se justifique. Las respuestas negativas a las preguntas del cuestionario generalmente reflejan fallas o deficiencias de importancia.

Las interrogantes al momento de contestar el cuestionario son:

- ¿Qué puede ELIMINARSE? Debe identificarse plenamente el propósito de lo que se estudia, pues en algunas organizaciones se hace trabajo innecesario y esto se origina del hecho de que cuando se implanta por primera vez no se estudia el método de manera suficiente o se realiza por simple inercia. A fin de descubrir las fallas es necesario realizar un análisis detallado y completo buscando los elementos a eliminar; por lo tanto deben formularse preguntas como las siguientes: ¿cuál es el propósito del elemento estudiado? ¿Son necesarios los resultados? ¿Porqué? ¿Fue establecido para cubrir determinadas necesidades temporales? ¿El propósito puede obtenerse más eficientemente en alguna otra forma? ¿Puede eliminarse? ¿Cómo?
- ¿Qué puede COMBINARSE? Todo elemento estudiado es parte integrante de un conjunto, por esa razón deben estudiarse los efectos que tengan sobre los demás elementos con los que esté interrelacionado. La combinación de dos o más elementos pueden dar lugar a una mejora, ya sea por eliminar algún paso del procedimiento o por ahorrar tiempo; y se formularía preguntas como: ¿Puede eliminarse el elemento estudiado si lo combinamos con otro? ¿Pueden combinarse dos o más trabajos de tal manera que se lleven a cabo simultáneamente, sin que eso signifique un aumento de trabajo por alguna parte? ¿El trabajo en estudio puede fragmentarse en varias partes y cada una de éstas combinarse con otros trabajos? ¿Pueden combinarse dos o más trabajos utilizando algún método mecánico?
- ¿Qué puede TRANSFERIRSE o CAMBIARSE? El considera un conjunto y buscar posibles cambios puede conducir a ciertas mejoras. El auditor debe buscar la posibilidad de eliminar “algo”, cambiar el orden de los elementos que intervienen (lugar, personas, secuencias) y las preguntas serían: ¿Puede eliminarse el elemento estudiado al cambiar el orden que se ha venido siguiendo? ¿La secuencia de pasos operativos es la mejor? ¿Podemos cambiar la secuencia sin afectar los resultados finales? ¿Se puede cambiar de lugar, de persona, o de secuencia y se pueden hacer combinaciones como resultado del cambio?
- ¿Qué puede o debe CORREGIRSE o SIMPLIFICARSE? Después de que se realizaron los pasos anteriores debe buscarse la posibilidad de simplificar el trabajo, esta sería la última fase después de

agotar todas las demás opciones; y sus interrogantes serían: ¿Puede mejorarse el equipo? ¿Son adecuados los instrumentos de trabajo? ¿Se debe adiestrar al personal? ¿Se puede sustituir trabajo manual por un instrumento mecánico o electrónico? ¿Podemos simplificar el trabajo sustituyendo materiales? ¿Es adecuado el personal empleado?

Los casos en que una estructura de operación es deficiente en su totalidad son excepciones, en su mayoría una porción de los controles se puede y debe aprovechar en la implantación de mejores métodos y procedimientos. Las preguntas de un cuestionario de evaluación no deben responderse solamente con un “sí” o un “no” o “no aplicable” es conveniente complementar esa respuesta con comentarios que aclaren el origen de la misma. Las observaciones y recomendaciones son parte medular del trabajo del auditor, por lo que debe tener presente que al emitir sus apreciaciones, contrae una responsabilidad social, que puede repercutir positiva o negativamente en las operaciones de las empresas, así como los organismos y grupos sociales con los que tiene relación. Es recomendable que las situaciones detectadas se discutan con el personal que esté relacionado con las conclusiones emitidas por el auditor a fin de conocer sus puntos de vista y sus repercusiones. El auditor emitirá de ser posible dos o más alternativas para que la empresa escoja la que considere pertinente; el auditor hará hincapié sobre la conclusión que considere más adecuada.

Un punto esencial es que los cuestionarios no deben contestarse basándose en informaciones verbales; cada respuesta debe estar apoyada en los papeles de trabajo.

Evaluar el sistema no sólo es contestar los cuestionarios, la opinión de la calidad de los métodos y procedimientos de una entidad está basada en información en etapas previas a esta (1. Levantamiento de información, 2. Elaboración de los papeles de trabajo (cédulas de auditoría) 3. Verificación a través de programas de trabajo).

La evaluación debe contemplar cualquier circunstancia especial causada por transacciones de otros departamentos del área que estén relacionados con el área que se está revisando. Por lo que el auditor deberá extender su revisión antes de expresar su opinión final sobre los procesos auditados.

La evaluación de los sistemas en vigor debe constar por escrito en los papeles de trabajo del auditor. Dicha evaluación se expresa, mediante una conclusión breve y objetiva anotada en la última página del cuestionario, que incluya referencia (marcas) cruzadas con las cédulas de observaciones en que se mencionan los problemas detectados.

## 2.10. DEFICIENCIAS Y ERRORES EN LOS SISTEMAS SUJETOS A EVALUACIÓN

En la fase de evaluación de métodos y procedimientos de los sistemas el auditor se enfrenta nuevamente a deficiencias de los controles en vigor. Existen dos clases de fallas:

- Determinadas DURANTE el levantamiento de información en la primera etapa de la auditoría operacional.
- Determinadas A TRAVÉS de la aplicación de cuestionarios para evaluar el cumplimiento de los objetivos de control.

*Fallas determinadas durante el levantamiento de información:* las deficiencias detectadas durante la primera etapa son de importancia y trascendencia. Sólo los problemas más importantes pueden detectarse durante las entrevistas de levantamiento de información.

El auditor debe abstenerse de hacer comentarios al personal de la empresa respecto a las fallas o deficiencias detectadas durante el levantamiento de información. Esta sugerencia debe llevarse a la práctica aun cuando las deficiencias sean evidentes, pues será necesario estudiar, analizar y evaluar las circunstancias que le dan origen.

Debe aplicarse la interrogante ¿Porqué?. El auditor debe conocer a profundidad las operaciones de la empresa antes de emitir juicios definitivos acerca de la eficiencia u hondad de los controles. Durante los primeros días de la auditoría no se tiene una visión amplia de la entidad y algunas situaciones especiales que podrían ser consideradas como fallas son justificadas desde el punto de vista de estructura general vigente en la organización.

En la etapa de evaluación el auditor ya posee elementos de juicio suficientes para llegar a conclusiones relacionadas a las fallas detectadas en el levantamiento de información.

*Fallas determinadas a través de la aplicación de cuestionarios de control interno:* Algunas deficiencias con características especiales no se pueden localizar fácilmente durante la captura de datos o verificación de los sistemas. Los cuestionarios para evaluar el cumplimiento de control constituyen un apoyo adicional, que sirve al auditor para reducir el riesgo de pasar por alto fallas o deficiencias en los métodos y procedimientos. Dichos cuestionarios son una herramienta eficaz sólo si se responden de forma honesta y objetiva. Las fallas localizadas en el levantamiento de información como las detectadas a través de los cuestionarios de control interno deben anotarse claramente en las cédulas de auditoría con objeto de que puedan comunicarse a la empresa con oportunidad.

## **CAPITULO 3 EL INFORME DE LA AUDITORIA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA**

### **3. INFORME**

El informe de auditoría operacional – administrativa es el documento mediante el cual, se conocen los resultados de las revisiones que efectúan los auditores de una dependencia o entidad. Constituye el producto terminado de la auditoría operacional – administrativa, pues es la forma de dar a conocer a la empresa, todos los hechos o circunstancias importantes observadas en la revisión, así como también exponerles las sugerencias de carácter general que permitan mejorar el desempeño de las mismas.

#### **CARACTERISTICAS DEL INFORME**

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1.- Oportuno.     | 8.- Integro.      |
| 2.- Competente.   | 9.- Relevante.    |
| 3.- Objetivo.     | 10.- Adecuado.    |
| 4.- Claro.        | 11.- Convincente. |
| 5.- Conciso.      | 12. Útil.         |
| 6.- Sencillo.     | 13. Original.     |
| 7.- Constructivo. | 14. Cortés.       |

#### **3.1. IMPORTANCIA DEL INFORME.**

Una vez que se ha terminado la auditoría operacional – administrativa y ya se tiene una visión completa de lo que se ha examinado, llegamos a la etapa de formular y presentar nuestro informe, el cual se convierte así , en una guía para mejorar la administración de una empresa. El informe mostrará la actual situación administrativa de un negocio y las posibilidades de lograr superarla, ya que presentará todos aquellos hechos relevantes que tienen efecto en las prácticas administrativas.

Por otra parte, el propio informe de la auditoría operacional – administrativa mostrará a quienes lo lean, la calidad, el alcance y el desarrollo del trabajo de quienes ejecutaron dicha auditoría. Esto mismo exige que el informe revista, un claro y completo contenido de lo que se informa y oportuna presentación, para que la administración de la empresa tome las medidas inmediatas que en el mismo se sugieran, claro está que bajo la supervisión de los propios auditores.

Para comprender mejor la importancia del informe de la auditoría operacional - administrativa, sobre todo a nivel de empresas, hay que hacer una comparación con los tradicionales informes de la auditoría contable-

financieros. Estos muestran principalmente la situación financiera a una fecha determinada y los resultados financieros alcanzados en determinado período, mientras que el informe de la auditoría operacional administrativa presenta, como ya hemos asentado anteriormente, la situación administrativa que se tenga también a una fecha determinada, pero esta situación es desde luego mucho más amplia que la primera, ya que nos está informando del comportamiento de la empresa en forma integral.

## **CAPITULO 4 SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA OPERACIONAL**

### **4.1. CONCEPTO DE SEGUIMIENTO**

Toca ahora hacer referencia al seguimiento del informe que el auditor puede hacer. Con frecuencia sucede que la alta administración requiere este seguimiento para asegurarse que se están adoptando las acciones correctivas necesarias emanadas del informe de auditoría.

Lo deseable de las acciones de seguimiento son en sí mismas muy claras, sin embargo el problema es si esta es una responsabilidad propia del auditor, y si la acción hecha por este profesional puede minar las responsabilidades básicas de los administradores encargados de las actividades particulares. Esta situación puede tender a que el auditor adopte una posición de policía, tendencia que puede degenerar en conflictos que quebranten la relación de sociedad con el auditado.

No obstante, en muchas organizaciones el auditor se retira una vez que el informe ha sido entregado, no se le confiere la obligación de contestar a cuestionamientos, y la situación la volverá a revisar solo hasta el momento de la próxima asignación de auditoría.

Como parte del proceso de auditoría, los auditores internos deberán hacer un seguimiento sobre los hallazgos reportados que requieran alguna acción, para asegurarse que la administración ha solucionado oportuna y adecuadamente las observaciones de auditoría.

Un seguimiento adecuado y oportuno es básico para completar el proceso de auditoría; ya que en caso de no efectuarse, podría minimizarse de manera seria el valor de las auditorías. Los aspectos o conclusiones más relevantes que inciden en la etapa de seguimiento son los siguientes:

- ❖ La responsabilidad de seguimiento debe ser definida en el escrito o manual que fija autoridad al grupo de auditoría interna.

- ❖ Al decidir la dimensión del seguimiento, los auditores internos deben considerar las propias acciones de seguimiento llevadas a cabo por otros miembros de la organización.
- ❖ Algunas observaciones o hallazgos importantes reportados pueden requerir de acción inmediata por parte de la administración; en cuyo caso tales acciones habrán de ser monitoreadas por los auditores internos hasta que hayan sido corregidos.
- ❖ Las actividades de seguimiento deberán ser incluidas en el plan de trabajo del grupo de auditoría interna.
- ❖ Se habrán de diseñar programas específicos de seguimiento a fin de asegurar la cobertura de todo el proceso.
- ❖ Se emitirá un informe de seguimiento que incluya hallazgos u observaciones atendidas o solucionadas, en proceso de atención o solución, y acciones o respuestas poco satisfactorias.
- ❖ La administración es responsable de tomar las acciones correctivas sobre hallazgos u observaciones de auditoría reportados.

## **CASO PRÁCTICO:**

### **LEVANTAMIENTO DE INFORMACION PARA UNA AUDITORÍA OPERACIONAL ADMINISTRATIVA A LA EMPRESA AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL S.A. DE C.V.**

#### **INTRODUCCIÓN**

Para efectos de este trabajo se contacto con la empresa “Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V.” con el objeto de realizar una Auditoría Operacional-Administrativa y verificar el funcionamiento del Departamento de Operaciones (Ventas), y así emitir una opinión y en su caso las recomendaciones pertinentes.

“Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V.” fue creada mediante Acta Constitutiva el 07 de septiembre de 1995, ante el Notario No. 47 de la Cd. de México, Lic. Alfredo Miguel Moran Moguel. Cuyo objeto social es el poder de compra a través de grupos que aportan periódicamente sumas de dinero constituyendo un fondo común el cual se destina a la adquisición de bienes y/o servicios.

Su capital social es variable, estando representado por acciones nominativas con valor nominal de un peso cada una, determinándose su capital mínimo de la cantidad de cincuenta mil pesos siendo al máximo y limitado.

La sociedad es administrada por un consejo de administración.

Actualmente, la empresa da autofinanciamiento de autos, (este producto apoya la compra de automóviles nuevos de todas las marcas y modelos, ya sea para particulares o para las necesidades de flotillas de empresas y negocios) casas (es un producto que facilita la compra de casa habitación, terrenos, locales comerciales, bodegas, condominios para oficinas o habitación, así como la construcción, remodelación y ampliación de bienes inmuebles) y motocicletas, (destinada para adquirir motocicletas de todos tipos: para trabajo, scooters, deportivas, de pista, cuatrimotos, areneros. Motos acuáticas, motos de carga, vehículos de tres ruedas etc.)

#### **JUSTIFICACIÓN**

La empresa Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V. tiene como Director General al Lic. Víctor Escamilla quien ha solicitado nuestros servicios de Auditoría Operacional-Administrativa con la finalidad de revisar las operaciones desarrolladas por esta entidad, a fin de mantener el buen funcionamiento de su administración, y en su caso, hacer las sugerencias correspondientes que permitan mejorar el desempeño, incrementar la eficiencia, y en consecuencia la productividad de todas las áreas.



Ciudad de México a 15 de Junio de 2004.

Ingeniero Victor Escamilla  
Director General  
Autofinanciamiento Total S.A. de C.V.  
Calzada de la Viga 1306-101 esquina con eje 6  
Cardiólogos, Colonia el Triunfo  
Delegación Izatapalapa 09430 México, D.F.

P r e s e n t e

Estimado Ingeniero.

De acuerdo con la plática llevada a cabo con ustedes, nos permitimos presentar la siguiente propuesta de cotización para llevar a cabo la auditoría del departamento de ventas de **Autofinanciamiento Total, S.A, de C.V.**, por el periodo de 26 de junio al 28 de agosto del 2004 con el compromiso de emitir un informe sobre el área en cuestión..

#### **Auditoría Operacional-administrativa del Área de Ventas:**

Nuestro trabajo consistirá en examinar el otorgamiento de financiamiento de Inmuebles, Vehículos de Personas Físicas y Morales --. Por consiguiente, revisaremos las bases selectivas la documentación y registros que soportan los importes y revelaciones --, evaluando los procedimientos y mecanismos de ---y las estimaciones de importancia determinadas por la administración, así como la presentación general de los informes.

#### **Control Interno:**

En relación con nuestro examen, efectuaremos un estudio y evaluación de la estructura de control interno hasta el grado que sea necesario para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría operacional-administrativa que aplicaremos. Este estudio y evaluación implican un análisis detallado del control interno, que nos permita emitir una opinión por separado sobre la efectividad de la estructura del control interno operativo-administrativo.

Patricio Sanz No.722 Col. Del Valle México, D.F. 03100 Tels.: (52) 5543-0828 \* 5669-3463 Fax: (52) 5536-6318

El objeto de nuestro examen es obtener una seguridad razonable de que los financiamientos no incluyen errores o irregularidades importantes. Aun cuando una estructura eficaz de control interno reduce la posibilidad de que puedan ocurrir, por esta razón nuestro examen se basa en pruebas selectivas y en virtud de que nuestros procedimientos no están diseñados para descubrir actos ilegales, fraudes o desfalcos, no podemos garantizar que sean descubiertos; sin embargo, en caso de ser detectados serán informados de inmediato.

Los papeles de trabajo preparados en relación con nuestro examen son propiedad de nuestra firma, comprenden información confidencial y serán retenidos por nosotros de acuerdo con nuestra políticas y procedimientos. Sin embargo nos pueden solicitar la presentación de dichos papeles de trabajo ante las autoridades. Si esto sucediera, el acceso a nuestros papeles de trabajo se proporcionaría bajo nuestra supervisión. Asimismo, en el caso de que nos requieran proporcionar copia de algunos papeles de trabajo los mismos serian restringidos con la leyenda “para uso confidencial y exclusivo (de la autoridad que los requiera) proporcionado por Network Asociados, S.C.”

Los expedientes sujetos a nuestro examen son responsabilidad de la administración de la compañía. A este respecto, la administración es responsable del registro correcto de las transacciones contables y de mantener una estructura de control interno que permita la preparación de los reportes confiables. La administración también es responsable de tener a nuestra disposición, con base en nuestra solicitud, todas las operaciones administrativas que se realizan en el departamento y su información correspondiente, así como designar al personal que nos atienda en forma directa.

Como lo requieren las normas de auditoría generalmente aceptadas, solicitamos la confirmación por escrito de la administración y otros externos, acerca de las revelaciones que se manifiestan en las operaciones administrativas de la empresa y la efectividad de la estructura del control interno. Para una auditoría operacional-administrativa efectiva, Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V., acuerda deslindar la responsabilidad de Networks Asociados, S.C., y su personal, de cualquier costo y exposición que pudiera desviarse de los servicios descritos en esta carta, atribuible a cualquier manifestación errónea de la administración contenida en la carta de manifestaciones antes mencionada.

En caso de tener la intención de publicar o reproducir de otra forma el informe de nuestro examen (o hacer referencia a nuestra firma de cualquier otro modo), en un documento que contenga otra información, ustedes acuerdan:

- a) Proporcionarnos un borrador del documento para su lectura, y
- b) Obtener nuestra autorización antes de ser impreso y distribuido.

Los términos de este trabajo no contemplan un compromiso de dar:

- a) El consentimiento, por escrito o de cualquier otra forma, par la incorporación de nuestro dictamen sobre el informe arriba mencionados en un registro ante cualquier agencia reguladora o la remisión del mismo, o
- b) El consentimiento para que los interesados hagan referencia a nuestro informe.

#### **Nuestro trabajo:**

Se llevaría acabo en cinco etapas, una preliminar que se iniciaría el 26 de junio al 10 de julio del presente año, con la obtención documental sobre reglamentos, informes, estadísticas, registros, actas de entrevistas, cuestionarios al cliente, segunda etapa del 12 de julio al 17 de julio, documentación evidencial como documentos legales, escritura constitutiva, contrato de adjudicación de auto, situación fiscal, pagare, consentimiento, seguros y fianzas y seguros de accidente personales; tercera etapa del 19 de julio al 07 de Agosto, elementos administrativos como objetivos, políticas, análisis de puesto, manual de organización, lista de funciones, sistemas, etc; Cuarta etapa del 09 de Agosto al 21 de Agosto descripción del sistema de ventas, costos, catálogos de operaciones, informes y estados financieros; quinta etapa del 23 de Agosto al 28 de Agosto, puntos de equilibrio, ventas, organigrama, programa del área, y departamentalización con cifras del cierre del periodo en que se revisarían todas las cuentas hasta concluir con la emisión del informe. Para lo cual necesitamos que la administración de la compañía nos proporcione toda la documentación relativa al ejercicio sujeto a revisión.

#### **Informe a Presentar:**

Como resultado de nuestro examen del Área de Ventas, preparemos los siguientes informes:

A) Informe dirigido a la Dirección conteniendo comentarios y sugerencias para mejorar, y simplificar, hacer más eficientes y confiables los sistemas del control interno y los procedimientos de observación y administración.

B) Informe, en su caso, de asuntos relevantes observados en relación con la auditoría operacional-administrativa del área de ventas.

De acuerdo con su solicitud, nuestra auditoría estará concluida durante agosto del 2004 y la emisión de nuestros informes, deberá ser antes del 30 de septiembre del 2004.

Nuestra responsabilidad de expresar una opinión profesional y la forma en que se exprese dependerá de los hechos y circunstancias prevalecientes a la fecha de los informes. Si nuestra opinión tuviera alguna limitación, las razones de ello serían explicadas en nuestro informe.

Entendemos que el informe que les presentemos no podrán ser distribuidos hasta tener la aprobación del Consejo de Administración, siendo responsable de su confidencialidad hasta obtener dicha aprobación.

**Otros Servicios:**

Cualquier otro servicio profesional que ustedes necesiten de nuestra firma, estará sujeto a un acuerdo por separado.

Cuando en el transcurso de nuestro trabajo nos enfrentemos a hechos o circunstancias que no permitan desarrollarlo en la forma inicialmente propuesta, se los informaremos inmediatamente por escrito.

**Honorarios:**

Nuestra propuesta para la Auditoría operacional-administrativa de acuerdo con los tiempos que estimamos invertir ascienden a la cantidad de \$138,000.00 (sesenta mil pesos 00/100 M.N.) más el Impuesto al Valor Agregado; de los cuales \$27,600.00 más IVA (veintisiete mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) son por concepto de la emisión de nuestro Informe.

Proponemos la facturación de los honorarios en 3 parcialidades \$46,000.00 (cuarenta y seis mil pesos 00/100 M.N.) más iva liquidables de la siguiente manera:

- a) La primera parcialidad en el momento de aceptar la propuesta de servicios profesionales.
- b) La segunda parcialidad al 31 de julio
- c) La tercera parcialidad a la entrega del informe.

Patricio Sanz No.722 Col. Del Valle México, D.F. 03100 Tels.: (52) 5543-0828 \* 5669-3463 Fax: (52) 5536-6318

Asimismo, les avisaremos inmediatamente de cualquier circunstancia que pueda alterar esta cifra. Los honorarios correspondientes a la preparación de los informes respectivos para la Administración General de Auditoría Operativa-Administrativa, incluyen únicamente el tiempo que utilizamos hasta su presentación ante el Consejo de Administración. Los honorarios por aclaraciones posteriores y por información que tengamos que dar a otras autoridades, en el caso de que nuestro informe sea seleccionado para su revisión, no está considerado, debido a la imposibilidad práctica de prever el tiempo que se requerirá para ello.

Coordinación y Planeación de la Auditoría

Se asignará un equipo de profesionales con experiencia y capacidad necesaria para realizar los trabajos y cumplir satisfactoriamente con los requerimientos de auditoría antes indicados.

La auditoría estará a cargo y será supervisada por las siguientes personas:

C.P. Marcela Dupotex Siles	Gerente Área Operacional-Administrativa
C.P. Claudia Camacho Rebollar	Supervisor de Auditoría
C.P. Angeles González Tenorio	Encargada de la Auditoría
C.P. Juan Antonio Mendoza Galán	Encargado de la Auditoría
C.P. Marco Antonio Jiménez Ruiz	Encargado de la Auditoría
Erik Perez Nakandacára	Auxiliar
Graciela Villa Arías	Auxiliar
Abraham Isacc Morales García	Auxiliar

Deseamos agradecer esta oportunidad de servir a la Compañía y le aseguramos que este trabajo recibirá nuestra mayor atención. Favor de confirmar su consentimiento con los términos antes mencionados, firmando copia de esta carta y devolviéndola a uno de nuestros representantes.

Atentamente,  
Network Asociados, S.C.

---

C.P. Marcela Dupotex Siles



Acepto las condiciones de esta carta como acuerdo de voluntades entre la Compañía que represento y la firma de auditores que practicaré la autoría operacional-administrativa antes citada. La he leído y entendido plenamente las condiciones y disposiciones contenida:

---

Aceptado por: Ingeniero Víctor Escamilla

Puesto: Director General

Fecha: 21 de Junio de 2004.

CUESTIONARIO PARA LA DETECCION DE NECESIDADES  
DE CLIENTES  
CONFIDENCIAL

26 de Junio de 2004.

Nombre de la Empresa:	Autofinanciamiento Total, S.A de C.V.
Teléfono:	56-33-35-53

Explicación servicios despacho:	SI (X) NO ( )	Hecho por:	EPN
Cliente Previo del Despacho	SI ( ) NO (X)		
Área:			

Nombre del (los) representante(s) legal(es):	1) Ing. Víctor Escamilla
Poder(es) notarial(es):	

Contacto Inicial:	Contacto Permanente Socio	Contacto Permanente
Encargado		
MDS	CCR	GTA JAMG MAJR

Domicilio Social:	Calzada de la Viga 1306-101 Esquina con eje 6 Cardiólogos Col. El triunfo C.P. 09430 México D.F.
-------------------	---

Constitución del Capital Social (Especificar si tiene participación extranjera):	100% Nacional
--	---------------

Sucursales (Número y Localización):	
Word Trade Center Montecito # 38 Col. Nápoles piso 27 Oficina 19 México D.F. Tel: 54-88-26-48 54-88-26-51 Gerente: Rafael Hernandez	Atizapan de Zaragoza Av. San Mateo #17 Local 9 y10 Plaza Cristal, Atizápan de Zaragoza Estado de México Tel: 58-25-41-23 y 58-16-74-10 Gerente : Adolfo Aceves

Empresas Subsidiarias ,Afiliadas o Relacionadas:	N/A
--	-----

Breve Descripción de las Operaciones de la Empresa: (Definir entre Comercial, Industrial o de Servicio) El poder de Compra a través de grupos que aportan periódicamente sumas de dinero constituyendo un fondo común el cual se destina a la adquisición de Bienes y/o Servicios.
---

Fecha Inicio Operaciones:	7 de Septiembre de 1995
---------------------------	-------------------------

Número Empleados: 37	Número Obreros:
Prestaciones:	Sindicato: Blanco

Asesor Legal: Interno ( ) Nombre:  
Externo( X ) Nombre: Basham, Ringe y Correa, S.C

Banco: Fiducia S. A. Cta. Cheques M.N.( X ) Cta. Cheques Dolares ( ) Cta Inversión ( ) Otras ( )  
Bansi S.A. Cta. Cheques M.N.( X ) Cta. Cheques Dolares ( ) Cta Inversión ( ) Otras ( )  
Inverlat S.A Cta. Cheques M.N.( ) Cta. Cheques Dolares ( ) Cta Inversión ( ) Fideicomiso ( X )  
Banamex S.A Cta. Cheques M.N.( X ) Cta. Cheques Dolares ( ) Cta Inversión ( ) Fideicomiso( X )  
Cotiza en la Bolsa de Valores SI ( ) NO ( X )

Contabilidad: actualizada ( X ) atrasada ( ) desde:  
Preparado por: Internamente

Sistema de Costos: Real ( X ) Estándart ( )  
Método de Evaluación de Inventarios: UEPS ( ) PEPS ( X ) Promedios ( )  
Breve Explicación:

Régimen Fiscal Actual: Persona Moral  
Utilización Diesel SI ( ) NO ( X )  
Operaciones con el Extranjero SI ( ) NO ( X )  
Breve Descripción:

Importe de Ventas Anuales:  
Requiere Auditoría Fiscal : SI ( X ) NO ( )  
Nombre Firma Auditoría: NETWORKS ASOCIADOS S. C:

Fecha última auditoría autoridades: 31 de marzo de 2003  
Fecha y Alcance de la(s) revisión(es):  
Resoluciones Pendientes:

Actividad promedio mensual  
(número de movimientos contables)  
(número pólizas mensuales)

Actividad Estable ( X ) Ciclica ( )  
Razón de los ciclos de actividad:  
Ciclos en periodos:

Comentarios Generales:  
Dictamen del Seguro Social. No

Servicios solicitados:  
Contabilidad: Elaboración asientos contables en pólizas SI ( ) NO ( X )  
Proceso de pólizas SI ( ) NO ( X )

	Preparación de Estados Financieros	SI ( )	NO ( X )
	Reexpresión de Estados Financieros	SI ( )	NO ( X )
	Conversión de Estados Financieros a Mon. Ext.	SI ( )	NO ( X )
	Flujos de Efectivo	SI ( )	NO ( X )
	Estados de Cambios en el Capital Contable	SI ( )	NO ( X )
	Estados de Costo de Producción y Ventas	SI ( )	NO ( X )
	Otros (Describir): Auditoría Operacional Administrativa		
Contabilidad fiscal:	Preparación declar. Mensual. (trimestral) múltiple	SI ( )	NO ( X )
	Retenciones por pago al extranjero	SI ( )	NO ( X )
	Impuestos estatal sobre nóminas	SI ( )	NO ( X )
	Otros (Describir):		
Administración:	Proceso de ventas	SI ( X )	NO ( )
	Otorgamiento de créditos	SI ( X )	NO ( )
	Metodos de adjudicacion	SI ( X )	NO ( )
	Otros (Describir):		
Impuestos	Asesoría fiscal	SI ( )	NO ( X )
	Planeación fiscal	SI ( )	NO ( X )
	Auditorías de contribuciones al IMSS	SI ( )	NO ( X )
	Dictamen de Ventas de Acciones	SI ( )	NO ( X )
	Distribución de Dividendos	SI ( )	NO ( X )
	Estrategias compraventa empresas	SI ( )	NO ( X )
	Otros (Describir)		
Finanzas	Evaluación proyectos inversión	SI ( )	NO ( X )
	Estudios de viabilidad económica	SI ( )	NO ( X )
	Valuación de acciones	SI ( )	NO ( X )
	Valuación de empresas	SI ( )	NO ( X )
	Análisis y evaluación fuentes de financiamiento	SI ( )	NO ( X )
	Apoyo en trámites de crédito bancario	SI ( )	NO ( X )
	Otros (Describir)		
Consultoría:	Sistemas de Presupuestación (describir alcance)	SI ( )	NO ( X )
	Administrativa (describir en que área)	SI ( )	NO ( X )
	Controles Internos	SI ( )	NO ( X )
	Aseguramiento de Calidad	SI ( )	NO ( X )
	Sistemas de Manufactura	SI ( )	NO ( X )
	Análisis de Mercado	SI ( )	NO ( X )
	Otros (Describir)	SI ( )	NO ( X )
Auditoría:	Dictamen financiero	SI ( )	NO ( X )
	Dictamen fiscal	SI ( )	NO ( X )
	Reporte sobre controles Internos	SI ( X )	NO ( )
	Auditoría de ventas	SI ( X )	NO ( )
	Auditoría especiales (Describir):	SI ( )	NO ( X )

**CUADRO DE LA METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL-ADMINISTRATIVA  
APLICADA A EL ÁREA DE VENTAS DE AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S. A. DE C. V.**

**FASE I** Precisión del Objetivo General de la Auditoría

Objetivos Claros y Precisos

Alcance de la Auditoría

Determinación del Equipo de Trabajo de la Auditoría Operacional-Administrativa

**FASE II** Planeación de la Auditoría

Estudio General de Autofinanciamiento Total, S.A. de C. V.

Programa General del Estudio General de la Empresa

Presentación del Equipo de Trabajo para la Auditoría Operacional-Administrativa

Estudio General por Área

Levantamiento de la Información

Presentación del Ejecutivo del Área con el Equipo de Trabajo

**FASE III** Levantamiento de la Información

Entrevistas

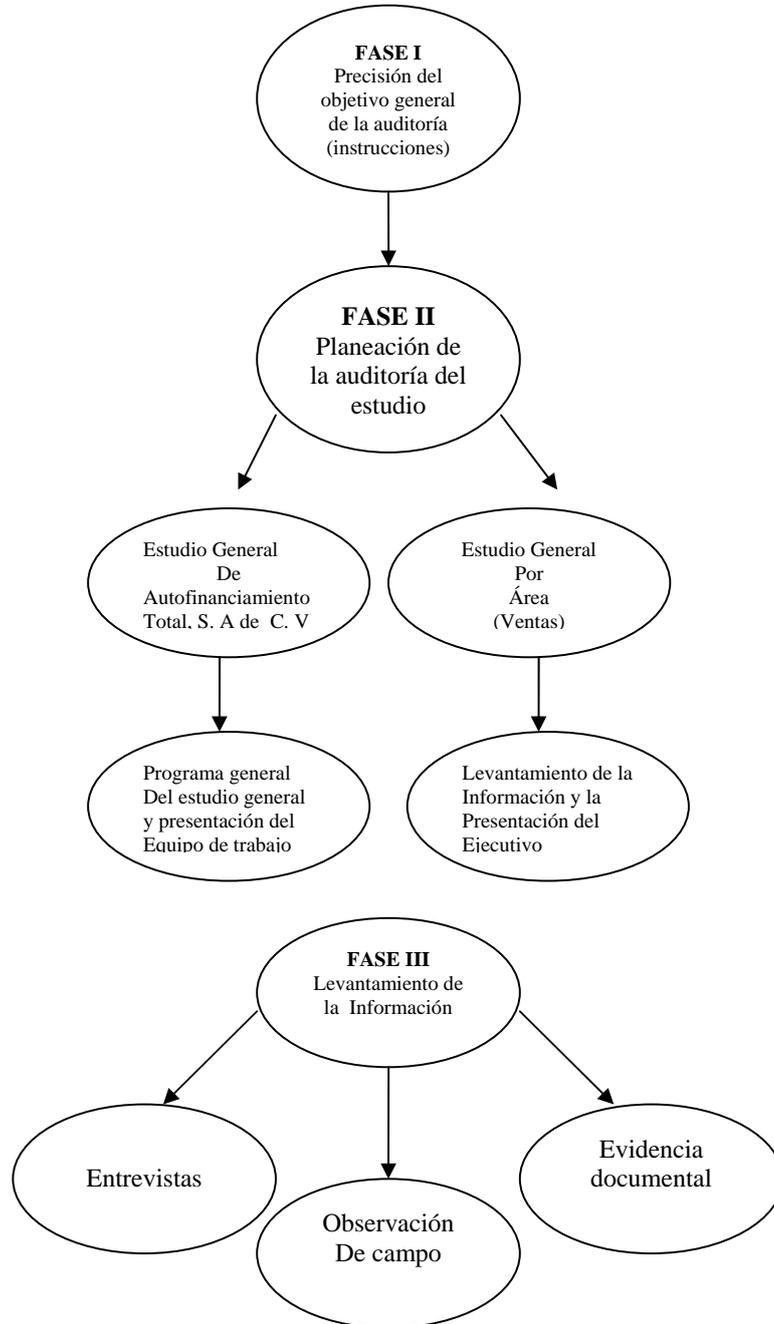
Observación de Campo

Evidencia Documental

**CUADRO DE LA METODOLOGÍA DE LA AUDITORÍA OPERACIÓN-ADMISTRATIVA**

**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.**

**PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**



## ALCANCE

El Director General nos ha planteado que la Auditoría debe de ser integral, abarcando todas las áreas y procesos administrativos. El Gerente de Auditoría conjuntamente con el Auditor efectuarán, el estudio de acuerdo a las áreas y actividades determinadas y sus prioridades, siendo el área de Operaciones (Ventas) el primer departamento en examinar.

Debe tenerse en cuenta que el enfoque del planeamiento efectuado es el correspondiente a una auditoría por enésima vez. el examen preliminar y el general se desarrollarán simultáneamente, teniendo por objetivo actualizar la información de la Ficha de la Organización, Cuestionario Global y detectar si nuevas áreas o actividades se han presentado. La documentación a analizar corresponderá a la del ejercicio que se está examinando. Aprobado el Programa General por el Gerente del Auditoría, se iniciará la etapa de estudio específico, que es el Área de Operaciones (Ventas).

## ANTECEDENTES

Nuestra empresa fue fundada en junio 23 de 1978 por los Sres. Lic. Luis Vejar Cortes y Lic. Juan Antonio Hernández en la Ciudad de México D.F.

La razón social original fue Autofinanciamiento de Automóviles S. A de C.V.

A fines de 1978 se abrió la sucursal de Guadalajara y en 1980 la sucursal de Monterrey. Para 1981 se habían abierto más de 55 sucursales en todo el país. Desde su inicio nuestra Empresa tuvo una exitosa aceptación en el mercado, ya que el hecho de ofrecer vehículos de todas las marcas permitió que el público tuviera acceso a de todo tipo de automóviles.

Para entonces habíamos asumido el liderazgo del autofinanciamiento en el mercado y seguíamos creciendo. Por ese tiempo las reglas del autofinanciamiento las establecía nuestra Empresa en cuanto a duración de los grupos, los factores de gastos administrativos y características.

debido a que habían aparecido Empresas cuyo funcionamiento generaba quejas de los consumidores, en 1982

apareció el Artículo 29 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor que regula el autofinanciamiento. Nuestra empresa inmediatamente se apega al nuevo reglamento y así hemos funcionado desde entonces. En 1983 la operación era de tal magnitud que generaba problemas de control, por lo que los socios decidieron separarse y se constituyeron dos compañías; Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara S. A. de C. V. y Autofinanciamiento de Automóviles México S. A. de C. V.

En 1987 se constituyó una tercera compañía, Autofinanciamiento de Automóviles Monterrey S. A. de C. V., de la cual es propietario el Lic. Armando Vejar Cortes.

Finalmente en 1995, debido a que clientes del norte de la República sentían que había una incongruencia en nuestra razón social, pues firmaban contratos de Casas con Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, se decidió crear Autofinanciamiento Total S. A. de C. V., siendo esta razón social la que tiene vigencia en la actualidad.

Durante estos años de existencia nuestra compañía ha debido hacer frente a innumerables devaluaciones, a hiperinflaciones como la de 1996 ( 160 % anual ), a cambios en las regulaciones establecidas por las autoridades y a problemas económicos en el país. Sin embargo, hemos dado cumplimiento cabal a las obligaciones contraídas con nuestros clientes.

En este largo tiempo hemos visto nacer muchos grupos, ver su desenvolvimiento y su liquidación una vez adjudicado el último integrante. Basta decir que hemos adjudicado más de 60,000 bienes en estos años.

A partir de la vigencia del Reglamento del Artículo. 63 de PROFECO y a la NOM 037 -SCFI-94, iniciamos la venta de autofinanciamiento para inmuebles.

En la actualidad ofrecemos autofinanciamiento para automóviles, casas y camiones, con sistemas probados y adaptados a la legislación vigente y más importante aún, a las necesidades y posibilidades de nuestros clientes, cuidando en todo momento la seguridad que es indispensable para negocios a largo plazo.

Hemos procurado que los planes de Autofinanciamiento que tenemos en operación" **SEAN PAGABLES"**

hasta llegar a un final feliz para el consumidor y para la Empresa, todo esto de acuerdo a las circunstancias y expectativas económicas de nuestro País.

El Autofinanciamiento es un sistema que proporciona PODER DE COMPRA a través de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero constituyendo un fondo común, el cual se destina a la adquisición de bienes y/o servicios. Dicho fondo es administrado a través de un tercero ( un fideicomiso ), el cual garantiza la transparencia y seguridad de dichos recursos.

El Autofinanciamiento existe en nuestro país desde hace 24 años y durante este tiempo se ha desarrollado hasta lograr confiabilidad y aceptación entre el público consumidor que lo convierte en el principal medio existente para alcanzar la propiedad de un bien, tanto mueble como inmueble.

Hoy en día EL AUTOFINANCIAMIENTO ES LA MANERA MÁS ACCESIBLE E INTELIGENTE PARA OBTENER UNA CASA, UN AUTOMÓVIL, UN CAMIÓN Y TODO AQUELLO QUE EL PÚBLICO CONSUMIDOR NO PUEDA PAGAR DE CONTADO, nosotros pensamos "mientras exista gente esperando el camión en la esquina, ofreceremos automóviles y mientras exista gente pagando renta, le brindaremos la opción de tener una casa", sin pagar enganche ni intereses.

Por ello nuestra empresa se acerca a usted ofreciéndole utilizar nuestra vasta experiencia en la administración de grupos de autofinanciamiento

#### MISIÓN:

Otorgar poder de compra a todo aquel que requiera de un bien y no sea sujeto de crédito por las fuentes tradicionales de financiamiento o no pueda pagarlo de contado.

Fomentando el hábito del ahorro para que adquiera el bien requerido ya sea éste: CASA-AUTO-MOTO

O cumplir cualquiera de sus sueños.

#### VISIÓN:

Ser una empresa líder a nivel nacional en la distribución y comercialización de planes de ahorro previo de motocicletas, inmuebles y autos.



**NOTARIA PUBLICA NUM. 47**

**LIC. ALFREDO MIGUEL MORAN MOGUEL**

VOL. 609 No. 1787 FECHA 27 de junio de 1978.

**TESTIMONIO**

DE LA ESCRITURA QUE CONTIENE: LA CONSTITUCION DE  
**"AUTO FINANCIAMIENTO TOTAL"** SOCIEDAD ANONIMA  
DE CAPITAL VARIABLE.

CALZADA ACOXPA 12-101  
COL. SANTA URSULA COAPA  
COYOACÁN, C.P. 04850  
TELEFONOS: CON 10 LINEAS

----- VOLUMEN SEISCIENTOS NUEVE.-----

-----Escritura mil setecientos ochenta y siete.-----

En la ciudad de México, a 07 de Septiembre de 1995, yo, el Lic. ALFREDO MIGUEL MORAN MOGUEL, NOTARIO PUBLICO NUMERO CUARENTA Y SIETE del Distrito Federal, hago constar:-----

La CONSTITUCION de la Sociedad mercantil denominada:  
**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL S.A. DE C.V.**-----

Que formalizan los señores: LUIS VEJAR CORTEZ y JUAN ANTONIO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, la sociedad se otorga de acuerdo con el antecedente y cláusulas siguientes:-----

----- **ANTECEDENTES**-----

- UNICO.- PERMISO DE LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES.-----
- Se solicitó y obtuvo de la Secretaría de Relaciones Exteriores la autorización respectiva, que en una foja útil se agrega al Apéndice de esta escritura con la letra " A " , el cual literalmente se transcribe y en lo conducente copio:"... Al margen superior izquierdo Un sello con el escudo Nacional que dice: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.- SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES.- MÉXICO.- AL CENTRO...PERMISO 09013003.- EXPEDIENTE 9209012569.- FOLIO 20334.-----
- En atención a la solicitud presentada por la C. JUAN ANTONIO HERNÁNDEZ, esta secretaría concede el permiso para que al constituir la -----
- Persona moral solicitada se utilice la denominación **AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL S.A. DE C.V.**-----
- Este permiso, quedará condicionado a que la escritura constitutiva se inserte la cláusula de exclusión de extranjeros prevista en el art.30 o en el convenio que señala el art.31, ambos del Reglamento de la Ley para promover la inversión Mexicana y Regular la Inversión Extranjera.-----

- El notario Público ante quien se protocolice este permiso, deberá dar aviso a la Secretaría de relaciones Exteriores dentro de los 90 días hábiles a partir de la fecha de autorización de la escritura sobre el uso del permiso o, en su caso, del convenio sobre la renuncia a que se hace referencia en el párrafo que antecede.

- Lo anterior se comunica con fundamento en el art.27 Constitucional Fracción I,1 de su Ley Orgánica, 17 de la Ley para Promover la Inversión Mexicana y Regular la Inversión Extranjera y en los términos del artículo 28 fracción V de la ley Orgánica de la Administración Pública Federal.-----

- Este permiso dejará de surtir efectos si no se hace uso del mismo dentro de los 90 días hábiles siguientes a la fecha de su expedición y se otorga sin perjuicio de lo dispuesto por el artículo 91 de la Ley de Fomento y Protección de la Propiedad Industrial.-----

- México, D.F., a 07 de Septiembre de 1995.-----

- -SUFRAGIO EFECTIVO NO REELECCION.- EL SUBDIRECTOR DE SOCIEDADES.- una rúbrica.- LIC. ERNESTO AMADOR RAMIREZ.-----

- -un sello con el Escudo Nacional que dice: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.- SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES.- DIRECCION GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS P.A-1..."-----

-----**CLAUSULA UNICA**-----

- -Los comparecientes constituyen una Sociedad Anónima de Capital Variable, de conformidad con las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos, particularmente de acuerdo con el capítulo quinto y disposiciones conexas de la LGSM cuya organización y funcionamiento se regirá por los artículos siguientes:----

-----**ESTATUTOS**-----

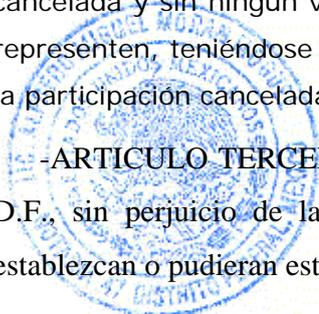
-----**CAPITULO PRIMERO**-----

-DENOMINACION.-NACIONALIDAD.-DOMICILIO.-DURACION Y OBJETO.-----

-ARTICULO PRIMERO.- DENOMINACION.- La sociedad se denominará, **AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL** seguida de las palabras, **SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE** o de sus abreviaturas S.A. de C.V.

-ARTICULO SEGUNDO.- NACIONALIDAD.- La sociedad será mexicana: - De conformidad a lo establecido por el artículo treinta del Reglamento de la Ley para Promover la Inversión Mexicana y Regular la Inversión Extranjera,"Ninguna persona extranjera, física o moral, podrá tener participación social alguna o ser propietaria de acciones de la sociedad. Si por algún motivo, algunas de las personas mencionadas anteriormente, por cualquier evento llegaren a adquirir una participación social o ser

propietaria de una o más acciones, contraviniendo así lo establecido en el párrafo que antecede, se conviene desde ahora en que dicha adquisición será nula y, por lo tanto, cancelada y sin ningún valor la participación social de que se trate y los títulos que la representen, teniéndose por reducido el capital social en una cantidad igual al valor de la participación cancelada”.

-ARTICULO TERCERO.- DOMICILIO.- El domicilio de la sociedad será en México, D.F., sin perjuicio de las agencias, sucursales, corresponsalías o representaciones que establezcan o pudieran establecer en cualquier parte de la República o del Extranjero.

-ARTICULO CUARTO.-DURACION.- La duración de la sociedad será de NOVENTA Y NUEVE AÑOS contados a partir de la fecha de firma de esta escritura.ARTICULO QUINTO

-ARTICULO QUINTO.-OBJETO.- El objeto de la sociedad es: poder de compra a través de grupos que aportan periódicamente sumas de dinero constituyendo un fondo común el cual se destina a la adquisición de bienes y/o servicios. CULO QUINTO

-----**CAPITULO SEGUNDO**-----

-----**CAPITAL Y ACCIONES**-----

-ARTICULO SEXTO.- El capital de la sociedad es variable, el capital social inicial es la cantidad de \$50,000.00 CINCUENTA MIL PESOS, MONEDA NACIONAL, representado por CINCUENTA MIL ACCIONES nominativas y liberadas, con valor nominal de \$1.00 peso, MONEDA NACIONAL, cada una, el cual se encuentra íntegramente suscrito y exhibido en los términos que establecen los artículos transitorios de este instrumento; señalándose como capital mínimo la cantidad de CINCUENTA MIL PESOS, MONEDA NACIONAL, y máximo ilimitado. Las acciones que representen el capital variable, serán las únicas susceptibles de ser retiradas mediante el reembolso de las mismas, para lo cual el socio deberá notificar a la sociedad de manera fehaciente, su deseo de que le sean reembolsadas, notificación que no surtirá efectos sino hasta el fin del Ejercicio Anual en curso, si la notificación se hace antes del último trimestre de dicho ejercicio y hasta el fin del ejercicio social siguiente si se hiciere después.-----

-La Asamblea General Extraordinaria de Accionistas, se fijará los aumentos de capital y el término para suscribirlo, poniendo a la venta las acciones emitidas en cuanto sean suficientes para cubrir dicho aumento, a fin de que sean entregadas conforme vaya realizándose la suscripción de dichas acciones.-----

-ARTICULO SEPTIMO.- AUMENTO DE CAPITAL.- Para el caso de aumento del capital social inicial, se requerirá el acuerdo de la Asamblea General extraordinaria de Accionistas y en caso de que los accionistas estén conformes con tal aumento, tendrán derecho preferente para suscribirlo en proporción al número de acciones de que sean titulares.-----

-El capital será susceptible de disminuirse, por decisión de la Asamblea de Accionistas, dentro del límite autorizado por la secretaría de Relaciones Exteriores, que se publicará en los términos del artículo Noveno de la LGSM, por sorteo de las acciones o por retiro de aportaciones; en este caso el socio que desee separarse, deberá notificarlo a la sociedad y no surtirá efecto tal petición sino hasta el fin del ejercicio anual en curso, si la notificación se hace antes del último trimestre o hasta el fin del siguiente ejercicio si se hiciere después.-----

-ARTICULO OCTAVO.- DERECHOS DE LAS ACCIONES.- Las acciones serán iguales y conferirán los mismos derechos, no reservándose los fundadores ninguna prerrogativa especial.-----

-ARTICULO NOVENO.- TITULOS DE LAS ACCIONES.- Los títulos de las acciones y certificados provisionales, deberán ser emitidos por el administrador único o el Consejo de Administración; los primeros en un plazo que no podrá exceder de un año, contado a partir de la fecha del presente contrato social o del aumento o modificación del capital en su caso; deberá llenar los requisitos establecidos por los artículos ciento veintidos, ciento veinticinco, ciento veintiseis, ciento veintisiete y demás relativos de la LGSM y los demás que conforme a las leyes aplicables, deban cumplirse.-----

-ARTICULO DECIMO.- NACIONALIDAD.- Todos los socios fundadores de esta sociedad, son de nacionalidad mexicana.-----

-ARTICULO DECIMO PRIMERO.- DE LA NACIONALIDAD DE LA INVERSION.- De conformidad con lo establecido en el artículo Treinta del Reglamento de la Ley para Promover la Inversión Mexicana y Regular la Inversión Extranjera en vigor, las acciones que representen el capital social total de la sociedad, deberán estar siempre suscritas por mexicanos.-----

-ARTICULO DECIMO SEGUNDO.- ACCIONES NOMINATIVAS.- Las acciones nominativas, se regirán por las disposiciones siguientes:-----

-A.-LIBRO DE REGISTRO DE ACCIONES.- La sociedad llevará un libro de registro de acciones nominativas y en el se anotarán los nombres, nacionalidad y domicilio de los accionistas, expresando las características y demás particularidades de las acciones, los cambios y transmisiones de las mismas.-----

-B.-TRANSMISIONES DE ACCIONES.- La sociedad sólo reconocerá como accionistas a quien aparezca inscrito como tal en el libro de registro de acciones. El propietario de toda acción, por el sólo hecho de serlo, se obliga de conformidad con lo dispuesto en esta escritura y en las de sus reformas que llegarán a otorgarse, así como con las resoluciones y actos que adopten los órganos sociales. Las acciones sólo podrán transmitirse previa autorización de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas y en el caso de tratarse de compradores extraños se notificará indudablemente a los accionistas, para que estos hagan uso del derecho de preferencia dentro del plazo de quince días y si existe discrepancia entre él o los interesados en la compra-venta de las acciones respecto al precio de las mismas, este será fijado prudencialmente por la Asamblea en su caso, tomando como base el dictamen de un Contador Público Titulado, quien fijará el valor de acuerdo con los libros de contabilidad de la sociedad en el momento de la transmisión. Si ninguno de los accionistas ejerce su derecho de preferencia, la Asamblea podrá conceder la autorización, señalando otro comprador de acciones, por su valor en libros, determinado en la misma forma.-----

-En el caso de transmisión de acciones se observará siempre la proporcionalidad establecida en el artículo undécimo de estos estatutos.-----

-ARTICULO DECIMO TERCERO.- Los requisitos señalados y las sanciones previstas en el artículo veintiocho de la ley para promover la Inversión Mexicana y Regular la Inversión Extranjera, se transcribirá en los títulos: ARTICULO VEINTIOCHO ".....Serán nulos y en consecuencia no podrá hacerse valer ante ninguna autoridad, los actos que se efectúen en contravención a las disposiciones de esta ley y los que debiendo inscribirse en el Registro Nacional de Inversiones Extranjeras no se inscriban. Además se sancionará al infractor con multa hasta por el importe de la operación, en su caso, que impondrá la Secretaría o el Departamento de Estado correspondiente.-----

-Las infracciones no cuantificables, se sancionarán con multas hasta de \$100.00 .....".

### -----CAPITULO TERCERO-----

#### -----DEL GOBIERNO Y ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD-----

-ARTICULO DECIMO CUARTO.- CONSEJO DE ADMINISTRACION O ADMINISTRADOR UNICO.-La administración de la sociedad estará a cargo de un consejo de Administración o de un Administrador único, que durarán en su cargo por tiempo indefinido.-----

-En caso de que se rija por un Consejo de Administración, éste se integrará y funcionará en la forma siguiente:-----

-a).-Los miembros del Consejo de Administración serán electos por la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, pudiendo recaer el nombramiento en personas ajenas a la sociedad.-----

-b).-Los accionistas minoritarios que representen cuando menos el 25% de las acciones, tendrán derecho a designar un Consejero.-----

-c).- El consejo de Administración tendrá el número de miembros que decida en cada caso la Asamblea; y el mismo Consejo, si la Asamblea no lo hizo, podrá elegir de entre sus integrantes Presidente, Secretario, y Tesorero, quedando los demás miembros como vocales del consejo.-----

-d).-Los consejeros deberán garantizar su manejo, mediante el depósito de una acción o la suma equivalente a ésta, en la caja de la tesorería tratándose de personas que no sean accionistas, deberán garantizar su manejo, mediante depósito en numerario o el monto indicado o mediante fianza por la misma cantidad.-----

-e).- El Consejo de Administración se reunirá todas las veces que sea necesario, convocado por su presidente, con una anticipación no menor de ocho días, por carta certificada enviada al domicilio que hayan dado los consejeros. No se requerirá citación, si están presentes quienes forman la totalidad del consejo y anuentes en celebrar la sesión. Las decisiones del consejo se tomarán por mayoría de votos individuales sin considerar el capital que representen los accionistas que sean Consejeros.-----

-En caso de que haya Administrador Unico podrá ser extraño; Garantizará su manejo con el depósito de la suma proporcional a una acción o fianza por igual cantidad, si es extraño; si es accionista podrá hacerlo también con el depósito de una acción.-----

-ARTICULO DECIMO QUINTO.- FACULTADES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION O DEL ADMINISTRADOR UNICO, EN SU CASO.- El consejo de administración estará investido de las más amplias facultades que otorga la ley y para mayor claridad disfrutará de todas las correspondientes a un apoderado dotado de poder General para pleitos y Cobranzas, Actos de Administración y Actos de dominio, con todas las facultades generales y especiales que de acuerdo con la Ley requieran cláusula especial, sin limitación y con la amplitud que establece el artículo dos mil quinientos cincuenta y cuatro del mismo Ordenamiento para el D.F, en todos sus párrafos y de sus correlativos del lugar donde se ejercite este poder; así como el que se refiere a pleitos y Cobranzas, el dos mil cuatrocientos cuarenta y uno del mismo ordenamiento, en todas y cada una de sus fracciones y sus correlativos de cualquier lugar donde se

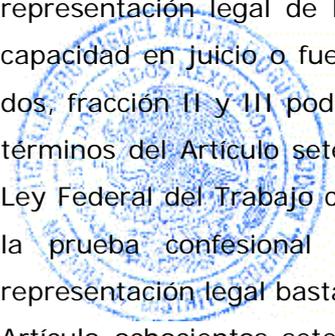
ejercite, que se tienen aquí por reproducidas. Por ello el Consejo de Administración o el Administrador Único, según el caso, pero no limitativa, se expresan a continuación.----

-A.- PODER GENERAL PARA PLEITOS Y COBRANZAS.- Para que lo ejercite y comparezca ante toda clase de personas y autoridades judiciales y administrativas, civiles, penales y del trabajo, especialmente juntas de conciliación y Arbitraje, Federales o Locales; para articular y absolver posiciones, en juicios o fuera de él, y con la mayor amplitud posible autorizándolo expresamente para presentar quejas, querellas, denuncias y constituirse en terceros coadyuvante del Ministerio Público, otorgar perdón y en general para que inicie, prosiga o dé término como le parezca, desistiéndose incluso de juicio, recursos, arbitrajes y procedimientos en general de cualquier orden inclusive para desistirse del Juicio de Amparo.

-ARTICULO DECIMO NOVENO.- REPARTO DE UTILIDADES.- Las utilidades que Tendrán igualmente la representación de la sociedad, conforme y para los efectos de los artículos once, cuarenta y seis, cuarenta y siete, ciento treinta y cuatro fracción tercera ( romano) quinientos veintitrés, seiscientos noventa y dos, fracción I, II, III, setecientos ochenta y seis, setecientos ochenta y siete, ochocientos setenta y tres, ochocientos setenta y cuatro, ochocientos setenta y seis, ochocientos setenta y ocho, ochocientos ochenta y tres, ochocientos ochenta y cuatro de la Ley Federal del Trabajo, vigente a partir del primero de mayo de mil novecientos ochenta.-----

-Podrán ejercitar la representación patronal en los términos del artículo once de la Ley Federal del Trabajo.-----

-Podrán actuar Conjunta o Separadamente ante o frente al o a los sindicatos con los cuales existan celebrados con tratos colectivos de trabajo, y para todos los efectos de conflictos colectivos; podrán actuar ante o frente a los trabajadores personalmente considerados, y para todos los efectos de conflictos individuales, y en general para todos los asuntos obrero-patronales, y para ejercitarse ante cualquiera de las autoridades del trabajo y servicios sociales a que se refiere el artículo quinientos veintitrés de la Ley Federal de Trabajo; y en general ante cualquier autoridad federal, estatal o municipal o entidades tales como; IMSS, Instituto Nacional del Fondo para la Vivienda de los Trabajadores, Fondo de Fomento y Garantía para el consumo de los trabajadores, etc., podrán así mismo comparecer ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje, ya sean Locales o Federales; en consecuencia llevarán la representación patronal para efectos del Artículo once, cuarenta y seis y cuarenta y siete, también la



representación legal de la empresa para los efectos de acreditar la personalidad y capacidad en juicio o fuera de él, en los términos del artículo seis cientos noventa y dos, fracción II y III podrán comparecer al desahogo de la prueba confesional, en los términos del Artículo setecientos ochenta y siete, y setecientos ochenta y ocho de la Ley Federal del Trabajo con facultades para absolver y articular posiciones, desahogar la prueba confesional en todas sus partes; podrán comparecer con toda la representación legal bastante y suficiente, para acudir a la audiencia a que se refiere el Artículo ochocientos setenta y tres en sus tres fases de conciliación, de demanda y excepciones y de ofrecimiento y de admisión de pruebas, en los términos del artículo ochocientos setenta y cinco, ochocientos setenta y seis, fracción I y VI, ochocientos setenta y nueve, y ochocientos ochenta; también podrán acudir a la audiencia de desahogo de pruebas, en los términos del Artículo ochocientos setenta y tres, y ochocientos setenta y cuatro; así mismo se confiere iguales facultades para proponer arreglos conciliatorios, celebrar transacciones, tomar toda clase de decisiones, negociar y suscribir convenios laborables; al mismo tiempo que podrán actuar como representante de la empresa en calidad de Administradores, respecto y para toda clase de juicios o procedimientos de trabajo, que se tramiten ante cualesquiera autoridades. Al mismo tiempo, podrán celebrar contrato de trabajo y para rescindirlos.-----

-B.-PODER GENERAL PARA ACTOS DE ADMINISTRACION.- Para otorgar y suscribir toda clase de documentos públicos y privados, manifestaciones, renunciaciones, en especial las consignadas en el artículo veintisiete constitucional y leyes reglamentarias del mismo precepto, protestas, etc., de naturaleza civil, mercantil o cualquiera otra, que se requiera para el desempeño de sus funciones administrativas; para nombrar y remover uno o varios Gerentes, Subgerentes, factores, empleados y dependiente, fijándoles sus emolumentos, las facultades y la forma en que deban ejercitar el cargo o puesto que se les confiera.-----

-C.- PODER GENERAL PARA ACTOS DE DOMINIO.- Queda autorizado para otorgar toda clase de actos de dominio, tales como comprar, vender, gravar, cancelar, gravámenes y otros similares, en relación con bienes muebles e inmuebles, pero para los fines de la sociedad exclusivamente.-----

-D.- SUSCRIBIR, AVALAR TITULOS DE CREDITO Y CONTRAER OBLIGACIONES A CARGO DE LA SOCIEDAD.- Podrá hacerlo en la forma y términos prescritos por el artículo noveno de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.-----

-E.- SUSTITUIR EN PARTE ESTE PODER Y OTORGAR PODERES GENERALES Y ESPECIALES.- Podrá sustituir en todo o en parte el poder que se le confiere, con

reserva de su ejercicio, otorgar poderes generales y especiales y revocar sustituciones y mandatos.-----

-Las facultades que se señalan de manera enunciativa y no limitativa en este artículo, serán ejercitadas ante cualquier persona Física o Moral, Autoridades Civiles o Militares; Judiciales y Administrativas, Penales, y del Trabajo especialmente Juntas de Conciliación y Arbitraje, Federales o Locales.-----

-----**CAPITULO CUARTO**-----

-----**VIGILANCIA**-----

ARTICULO DECIMO SEXTO.- DE LOS COMISARIOS.- Las Asambleas Ordinarias de Accionistas nombrarán uno o varios comisarios que podrán ser o no socios y que tendrán a su cargo la vigilancia de la sociedad.- El o los accionistas que representen el 25% del capital social tendrá derecho a designar uno.-----

Los comisarios garantizarán su manejo, si son accionistas mediante el depósito en las cajas de la sociedad, de una acción o la entrega en efectivo por una acción o fianza por igual cantidad, siendo extraños; la entrega en efectivo por una acción, o fianza por igual cantidad. El o los Comisarios nombrados durarán en su cargo hasta en tanto la Asamblea nombre sustituto o sustitutos, según el caso. El o los comisarios gozarán de las facultades y obligaciones que señala el artículo ciento sesenta y seis y demás relativos de la LGSM.-----

-Para la designación de personas que funjan en la sociedad con el carácter de Comisarios, deberán tenerse en cuenta las prohibiciones a que se refiere el artículo ciento sesenta y cinco de la Ley que se acaba de mencionar.-----

-----**CAPITULO QUINTO**-----

-----**DE LAS ASAMBLEAS DE ACCIONISTAS**-----

-ARTICULO DECIMO SEPTIMO.- DE LAS ASAMBLEAS DE ACCIONISTAS.- El órgano supremo de la sociedad, será la Asamblea de Accionistas, cuyas características, funcionamiento y organización se regirán por las disposiciones siguientes:-----

-I.- CLASIFICACION DE LAS ASAMBLEAS.- Las Asambleas de Accionistas serán Ordinarias y Extraordinarias de acuerdo con el índole de los asuntos que sean de su incumbencia. Las Asambleas Extraordinarias tratarán de los asuntos enumerados en el artículo ciento ochenta y dos de la LGSM. Las Asambleas Ordinarias tratarán de los asuntos que no sean de la competencia de las Asambleas Extraordinarias.-----

-II.- ASAMBLEAS ORDINARIAS Y ORDINARIA ANUAL.- Las Asambleas Ordinarias se celebran cuando menos una vez al año dentro de los primeros cuatro meses después de concluido el ejercicio social y se le conocerá como asamblea Ordinaria anual; las demás se denominarán Asambleas Ordinarias.-----

-III.- CONVOCATORIA PARA LAS ASAMBLEAS ORDINARIAS Y LAS EXTRAORDINARIAS.- Las Asambleas Ordinarias y las Extraordinarias serán convocadas por el Consejo de Administración o el Administrador único, según el caso; las Asambleas Extraordinarias podrán ser convocadas por la autoridad judicial en los casos y forma previstos por los artículos ciento sesenta y ocho, ciento ochenta y cuatro, y ciento ochenta y cinco de la LGSM. La convocatoria en uno y otro caso se hará en la forma y términos que previene la ley con quince días de anticipación y en la convocatoria se contendrá la orden del día. Las Asambleas ordinarias y Extraordinarias podrán sesionar válidamente sin ser necesaria la convocatoria, cuando se encuentre íntegramente representado el capital social y los accionistas estén conformes en tratar los asuntos que se sometan a su consideración.-----

-IV.- QUORUM DE LAS ASAMBLEAS.- Para que las Asambleas de Accionistas puedan sesionar válidamente se requerirá los siguientes:-----

-a).- Las Asambleas Ordinarias y la Ordinaria Anual en primera convocatoria con la asistencia de quienes representen cuando menos la mitad del capital social y las votaciones se tomarán por la mayoría. En segunda convocatoria, las Asambleas funcionarán cualesquiera que fuere el número de los asistentes y las votaciones se tomarán por mayoría de las acciones presentes.-----

-b).-Las Asambleas Extraordinarias requerirán en primera convocatoria, una asistencia mínima del número de acciones que representen el 75% del capital social y las decisiones se tomarán por el voto de las acciones que forman la mayoría del capital social representado. En segunda convocatoria, las Asambleas Extraordinarias, requerirán una asistencia mínima de quienes representen la mitad del capital social y las resoluciones se tomarán por mayoría absoluta del capital representado.-----

-V.- FUNCIONAMIENTO DE LAS ASAMBLEAS.- Las Asambleas serán presididas por el Presidente del Consejo de Administración o el Administrador único, según el caso, actuando como Secretario el que desempeñe el cargo en el consejo de Administración o quienes designe la Asamblea, según el caso. Quien presida la Asamblea nombrará entre los accionistas un escrutador, que certificará la asistencia y será el encargado de recoger y hacer el cómputo de las votaciones.-----

-VI.- REPRESENTACION DE LOS ACCIONISTAS.- Los accionistas asistirán personalmente a las Asambleas o por medio de representantes, bastando para el efecto Carta Poder.-----

VII.- ACTAS DE LAS ASAMBLEAS Y CERTIFICACIONES.- La persona que actúe como Secretario levantará las actas de las Asambleas en el libro especial que para el efecto lleve la sociedad, glosando al apéndice de esas actas los del consejo de Administración o el Administrador Unico, según el caso, queda facultado para expedir constancias o certificaciones.-----

-VIII.- OBLIGATORIEDAD DE LOS ACUERDOS DE LAS ASAMBLEAS.- Los acuerdos y resoluciones tomados en las Asambleas, con forme a las reglas anteriores, obligan legalmente tanto a los asistentes, como a los ausentes y disidentes por lo que todos los socios deberán acatarlas.-----

-----**CAPITULO SEXTO**-----

-----**DEL BALANCE ANUAL DE UTILIDADES Y PERDIDAS**-----

-ARTICULO DECIMO OCTAVO.- La sociedad deberá practicar anualmente un balance, sujetándose a lo dispuesto por el artículo ciento setenta y dos de la LGSM. El balance deberá quedar concluido dentro de los tres meses que sigan a la clausura del ejercicio social correspondiente. El consejo de Administración o el Administrador Unico según sea el caso, deberá entregar al o a los Comisarios con un mes de anticipación a la fecha señalada por la Asamblea que deba conocer; el mismo balance, con toda la documentación y el informe de labores que con el se relacionen. El o los Comisarios rendirán un dictámen con las observaciones o proposiciones que consideren pertinentes, dentro de los quince días que sigan a la fecha en que lo reciban. El balance con sus anexos y el dictámen del o de los Comisarios quedarán a disposición de los accionistas, en la administración de la sociedad durante los quince días que precedan a la asamblea Anual Ordinaria que vaya a conocer el mismo. Quince días antes de aprobado el balance, se harán publicaciones en los términos que previene el artículo ciento setenta y siete de la LGSM. arroje el balance se distribuirán de acuerdo con las reglas siguientes:-----

---  
-I.- Se tomarán la cantidad que fije la Asamblea Ordinaria de Accionistas, que nunca será inferior al cinco por ciento para constituir el fondo de reserva, el cual alcanzará cuando menos el valor equivalente a la quinta parte del capital social.-----

-II.- Se podrá separar un tanto por ciento de las utilidades hasta el máximo que autorice la ley, para formar o en su caso reconstruir un fondo de reinversión.-----

-III.- Se señalará el porcentaje o cantidad para remunerar a los consejeros o Administrador, según el caso, así como el Comisario o Comisarios; excepto en los casos en que hubieran recibido sueldos acordados por la Asamblea que los haya nombrado y dichos sueldos se consideren adecuados.-----

-IV.- El remanente se distribuirá entre los accionistas en porción a sus acciones.-----

-V.- Las partidas se repartirán entre los accionistas en proporción a sus acciones y hasta el importe de éstas.-----

#### -----CAPITULO SEPTIMO-----

#### -----DISOLUCION Y LIQUIDACION-----

-ARTICULO VIGESIMO.- CASOS DE DISOLUCION.- La sociedad podrá disolverse y liquidarse por cualesquiera de las causas que señalan el artículo doscientos veintinueve y demás relativos de la LGSM y para el caso previsto en la fracción tercera del Ordenamiento indicado, se requerirá una votación de las dos terceras partes del capital social.-----

-ARTICULO VIGESIMO PRIMERO.- LIQUIDACION DE LA SOCIEDAD.- Disuelta la sociedad, se pondrá en liquidación y al efecto se observarán las disposiciones siguientes:-  
-----

-I.- La Asamblea de socios que acuerde la disolución, nombrará uno o más liquidadores.-----

-II.- Una vez nombrados los liquidadores, se inscribirá su nombramiento en el Registro Público de Comercio y hasta en tanto no se registre, continuará en funciones el Consejo de Administración o el Administrador Unico, según el caso.-----

-III.- La Asamblea que acuerde la disolución y nombre los liquidadores, fijará las normas a que deba sujetarse el procedimiento de liquidación, observándose lo dispuesto por el artículo doscientos cuarenta y siete y relativos de la ley de la materia.

-IV.- El Consejo de Administración o el Administrador Unico en su caso, entregará al o a los liquidadores, los bienes, libros y demás documentos de la sociedad, levantándose un acta donde se detalle el activo y el pasivo de la misma.-----

-ARTICULO VEGESIMO SEGUNDO.- Durante el proceso de liquidación los liquidadores serán los representantes legales de la sociedad.-----

-----**CAPITULO OCTAVO**-----

-----**JURISDICCION Y COMPETENCIA**-----

-ARTICULO VEGESIMO TERCERO.- RENUNCIA DEL FUERO TERRITORIAL.- Los comparecientes se someten a los tribunales competentes del lugar del domicilio social de la sociedad, para los efectos de la interpretación y cumplimiento de este contrato de sociedad, haciendo renuncia expresa del fuero distinto por razón de su domicilio presente o futuro pueda o pudiera corresponderles.-----

-----**CAPITULO NOVENO**-----

-----**DE LOS EJERCICIOS SOCIALES**-----

-ARTICULO VIGESIMO CUARTO.- Los ejercicios sociales se computarán por años naturales y nunca podrá abarcar cada ejercicio un lapso mayor de doce meses.-----

-----**TRANSITORIOS**-----

-PRIMERO.- COMPUTO DEL EJERCICIO SOCIAL.- Los ejercicios sociales se computarán por años naturales, por lo que el del presente año, que es irregular, se iniciará el día en quede firmada la presente escritura y terminará el día treinta y uno de diciembre de mil novecientos noventa y ocho.

-SEGUNDO.- El capital social de la sociedad se encuentra íntegramente suscrito y pagado en la siguiente forma:

LIC. LUIS VEJAR CORTEZ. 25,000 ACCIONES DE 1.00  
C/U= 25,000.00 Veinticinco mil acciones, con valor de VEINTICINCO MIL PESOS.-----

LIC. JUAN ANTONIO HERNANDEZ HERNANDEZ. 25,000 ACCIONES DE 1.00  
C/U= 25,000.00 Veinticinco mil acciones, con valor de VEINTICINCO MIL PESOS.-----

50,000 CINCUENTA MIL ACCIONES CON VALOR TOTAL DE \$ 1.00.

- LA SUMA DE CINCUENTA MIL PESOS, MONEDA NACIONAL, obra en poder del ADMINISTRADOR UNICO, que más adelante se designa.
- TERCERO.- Los comparecientes constituidos en Asamblea General de Accionistas, resuelven que la sociedad se registrará por UN ADMINISTRADOR UNICO, que estará investido de las facultades a que se refiere el artículo décimo quinto de los Estatutos Sociales en su integridad, el cuál durará en su cargo por tiempo

INDEFINIDO y desempeñará el cargo, el Señor LUIS VEJAR CORTEZ.-----

- De igual forma la Asamblea nombra como COMISARIO de la Sociedad al señor JAVIER ROJAS PEREZ.-----

- Las personas antes citadas aceptan los cargos, protestan su fiel y legal desempeño y hacen constar que no se encuentran dentro de los casos de excepción a que se refiere la LGSM.-----

- El Administrador Unico y el Comisario han garantizado a satisfacción su manejo.-----

-CUARTO.- Los comparecientes autorizan al suscrito Notario y/o a la persona que éste designe, para que la junta o separadamente realicen los trámites judiciales necesarios para inscribir esta escritura en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente.-----

-QUINTO.- Así mismo manifiestan los comparecientes ser sabedores de que el pago de derechos en el Registro Público de la Propiedad, está sujeto a revisión por las autoridades correspondientes por lo que si existiera alguna diferencia a su cargo se obligan a cubrirla tan pronto como sea notificada inclusive con los recargos y multas que se impongan por falta de pago oportuno liberando al suscrito Notario de cualquier responsabilidad por tales conceptos.-----

-----**GENERALES**-----

LUIS VEJAR CORTEZ, originario de CD.Altamirano, Guerrero, donde nació el día veintinueve de marzo de mil novecientos cincuenta y cinco, con domicilio Begonia número nueve, colonia San Lorenzo Tezonco, Iztapalapa ,D.F código postal cero nueve siete ocho cero, Ingeniero Civil, con Registro Federal de Contribuyente VECL-550329 cuatro letras cinco cinco cero tres dos nueve; JUAN HERNANDEZ HERNANDEZ, originario de México , Distrito Federal., donde nació el día doce de junio de mil novecientos cuarenta y nueve, con domicilio calle 7 numero 1423 colonia aguilera--- Contador, con Registro Federal de Contribuyente HEHJ-490612 cuatro letras guión cuatro nueve cero seis uno dos; todos al corriente en el pago del Impuesto Sobre la Renta sin comprobarlo documentalmente.-----

-----**YO, EL NOTARIO, DOY FE**-----

-I.-De que conozco a los comparecientes , quienes considero tienen capacidad legal para obligarse y se identificaron en la forma que se hace constar en el documento que agrego al apéndice respectivo, con la letra "B".-----

-II.- De que lo relacionado e inserto concuerda fielmente con sus originales, que tuve a la vista a los que me remito.-----

-III.- De que leí en voz alta este instrumento a los comparecientes a quienes expliqué su valor, fuerza y consecuencias legales, manifestándose conformes con su contenido lo ratifican y firman ante mí el día de su otorgamiento.- Doy Fe.-----

LUIS VEJAR CORTEZ. -Rúbrica.- JUAN HERNANDEZ HERNANDEZ - Rúbrica .- Doy Fe.-  
Licenciado ALFREDO MIGUEL MORAN MOGUEL Sello de autorizar.-----

-----  
-En México, Distrito Federal, a siete de septiembre de mil novecientos noventa y cinco, autorizó definitivamente este instrumento.- Doy Fe.- Licenciado ALFREDO MIGUEL MORAN MOGUEL Rúbrica.- Sello de autorizar.-

-----**NOTAS MARGINALES**-----

NOTA UNO.- México, Distrito Federal, a veintitres de junio de mil novecientos setenta y ocho, agrego al apéndice respectivo, con la letra-----

"C", el aviso de ALTA DEL REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES.- Doy Fe.-  
Rúbrica.-----

-En todos los poderes generales para pleitos y cobranzas, bastará que se diga que se otorga con todas las facultades generales y las especiales que requieran cláusulas especiales conforme a la ley, para que se entiendan conferidos sin limitación alguna.-----

-----  
En los poderes generales, para administrar bienes, bastará expresar que se dan con ese carácter, para que el Apoderado tenga toda clase de facultades Administrativas.---

En los poderes generales, para ejercer actos de dominio ,bastará que se den con ese carácter para que el Apoderado tenga todas las facultades de dueño, tanto en lo relativo a los bienes como para hacer toda clase de gestiones, a fin de defenderlos.----

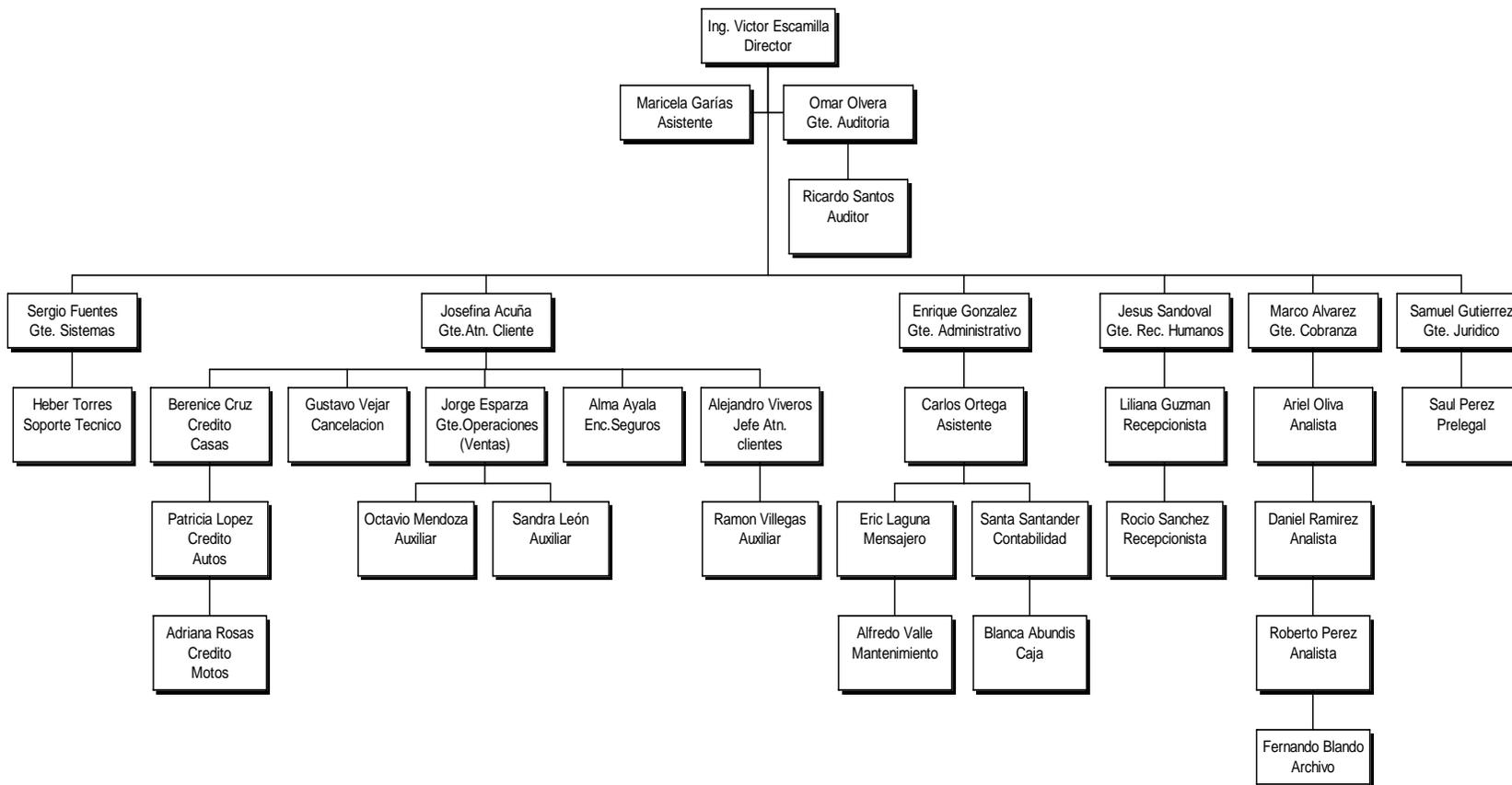
Cuando se quisieren limitar, en los tres casos antes mencionados, las facultades de los Apoderados, se consignarán las limitaciones o los poderes serán especiales.-----

Los notarios insertarán este art. en los testimonios de los poderes que otorguen.-----

-SACOSE DEL PROTOCOLO A MI CARGO EL PRESENTE PRIMER TESTIMONIO EN DIEZ Y SEIS FOJAS UTILES PARA LA SOCIEDAD MERCANTIL DENOMINADA **AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE,** A TITULO DE INTERESADA.- VA DEBIDAMENTE COTEJADO Y CORREGIDO.- MEXICO, D.F A SIETE DE SEPTIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO. EL NOTARIO PÚBLICO NÚMERO CUARENTA Y SIETE.- LICENCIADO ALFREDO MIGUEL MORAN MOGUEL.

AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL

ORGANIGRAMA



## **FUNDAMENTACIÓN JURIDICA**

En la actualidad el Autofinanciamiento es regido por la norma oficial mexicana. NOM -O37- SCFI -1994 y el Art. 63 .de la Ley Federal de Protección al Consumidor y nuestra empresa cumple con ambos requisitos.

Nuestras adjudicaciones por sorteo son supervisadas por la Secretaria de Gobernación a través de la Dirección de juegos y sorteos, que nos ha emitido los premios correspondientes que son: S-0094-96, S-0694-95, S-0084-95 y el A-253-85.

Nuestros contratos están debidamente autorizados por la Procuraduría Federal del Consumidor según la siguiente relación:

**Para bienes inmuebles el numero de registro es el 20606 Para bienes muebles el numero de registro es el 17565 Para vehículos es el numero 17566**

Las aportaciones de nuestros clientes son administradas por un fideicomiso en BANSI, institución bancaria. En el caso de AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL es el núm. OCC/599, y para AUTOFINANCIAMIENTO de Automóviles es el fideicomiso Núm. OCC/569.

Para una mayor facilidad de nuestros clientes ya que Banamex es un banco con mayor número de sucursales en el área de influencia de nuestra empresa y con un horario más amplio, los pagos de nuestros clientes se reciben en una cuenta concentradora de la cual el titular no es AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, sino Banco BANSI, con lo que se garantiza que el dinero depositado por nuestros clientes va directo al fideicomiso en BANSI.

Las pólizas de seguro de vida e incapacidad total y permanente, las de daños en inmuebles y vehículos, están contratadas con seguros Monterrey, Tepeyac, Atlas y Qualitas,

## **LAS VENTAJAS DEL SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL**

1.- **24 AÑOS EN EL MERCADO.** Esto significa que nuestra empresa ha acumulado una experiencia que no poseen otras, ya que hemos administrado grupos de 12, 24, 40, 50 Y 60 meses, desde su nacimiento hasta su liquidación, lo cual nos ha permitido utilizar esa experiencia a favor de nuestro usuarios de los grupos a 160 meses, pues nuestros sistemas están probados y se simulan en computadora con el fin de dar la seguridad de que su comportamiento no representa riesgos a lo largo de todo el plazo. El haber permanecido 24 años también ha demostrado al público del país que nuestra empresa es confiable y sólida, pues hemos cumplido con nuestros clientes a pesar de inflaciones muy altas, muchas devaluaciones de nuestra moneda y varias crisis políticas y económicas.

2.- **EL SORTEO COMO PRIMERA ADJUDICACIÓN OBLIGATORIA DE TODOS NUESTROS GRUPOS.** Esto significa que para los clientes cuyo potencial económico no les permite adelantar cuotas en subasta o puntaje, cada mes tienen la oportunidad de obtener su bien por sorteo, lo que en otros sistemas no existe o existe a medias. El sorteo también permite la obtención del bien para todos los integrantes, con la única condición de ser puntuales en sus pagos.

3.- **LA SUBASTA ABIERTA.** Somos la única empresa que ofrece esta característica, lo cual representa una ventaja para los usuarios, ya que hace transparente esta adjudicación y elimina cualquier duda de los clientes respecto a la veracidad de estas subastas. „Adicionalmente la subasta abierta permite que sean los mismos clientes quienes la controlen.

4.- **EL REMANENTE DEL GRUPO SE DISTRIBUYE ENTRE LOS CLIENTES QUE TERMINEN DE PAGAR EL PERIODO COMPLETO.** Los remanentes del grupo se distribuirán entre todos los clientes que hayan pagado las mensualidades del plan contratado y la Empresa. Esto permite que la contribución y los intereses que queden como remanente, se reintegren a los usuarios en forma equitativa al término de la vida del grupo.

5.- **LA MAS BAJA ACTUALIZACIÓN DEL VALOR DEL PRECIO DE ADJUDICACION CRECIENTE P.A.C.** En nuestro sistema se puede actualizar el valor del P.A.C. con el 3% semestral fijo.

Algunas empresas ofrecen el 1 % mensual y tratan de hacerla ver como más bajo, pero como es indexado el 1 % en seis meses es mayor que el 3% semestral.

El cliente firma una corrida financiera en la cual se muestran los pagos exactos que debe hacer durante los 160 meses.

Esto significa una ventaja para el cliente, ya que puede planear sus pagos adecuadamente.

6.- **GRUPOS CERRADOS.** Este término se aplica a los grupos que cuentan con un número fijo de integrantes y que en el plazo determinado, se adjudican totalmente.

En nuestra empresa los grupos de Autofin Casa tienen 500 integrantes, los de Autofin Auto tienen 180 integrantes y los de Autofin Camión tienen 150 integrantes. Esto representa una ventaja para los integrantes ya que siempre compiten en Sorteo, Subasta, Puntaje y Antigüedad, cada mes contra menos integrantes, con lo cual aumentan sus oportunidades de obtener su bien.

Lo que sucede cuando el grupo es abierto, es decir, en el cual cada mes ingresan nuevos integrantes, es que disminuye la oportunidad para los que se integran primero, pues compiten contra más integrantes cada mes.

## **GERENCIA DE ATENCIÓN A CLIENTES**

### **SECRETARIA DE GOBERNACIÓN**

Juega un papel muy importante, para el Desarrollo de los Eventos de Adjudicación.

El número de Permiso es: SEGOB- A - 0009-2004 de acuerdo, a la Norma Oficial Mexicana NOM - 143-SCFI -2000.

## SU MISIÓN, ES LA SIGUIENTE

Contribuir a la gobernabilidad democrática y a la seguridad nacional con apego a los principios propios del , ejercicio democrático del poder público, fortaleciendo la capacidad de las instituciones para procesar eficazmente las demandas y planteamientos de los actores políticos y hacer efectivos los derechos políticos de los ciudadanos, proteger tanto a la población como a los intereses vitales del Estado Mexicano, generando un entorno favorable para el crecimiento con calidad y para el desarrollo humano, que incluya a todos los mexicanos.

El Permiso de la Secretaría de Gobernación, es para celebrar los Eventos de Adjudicación por" SORTEO" únicamente.

Anualmente se solicita el Permiso para llevar a cabo nuestros Eventos de Adjudicación.

Los Documentos que se Exhiben para el trámite son:

☞ Una fianza anual por \$ 3,000,000.00 para Garantizar nuestras obligaciones.

☞ Calendario de Eventos con día, mes y hora

### Relación de Grupos a Participar.

Número de Grupo	Ejemplo	Vigencia	60 meses
	114	tipo de bien	automóviles
Núm. Máx. de Partic.	180	Rango	74,928 a 224,784

a) Se señalan los Grupos a participar en Guadalajara ó en México, con domicilio Específicos.

Solicitud de permisos para los grupos que participan alternados, por Videoconferencia es decir en este año los Grupos Compartidos son:

<b>MÉXICO</b>	<b>GUADALAJARA</b>
Enero	Febrero
Marzo	Abril
Mayo	Junio
Julio	Agosto
Septiembre	Octubre
Noviembre	Diciembre

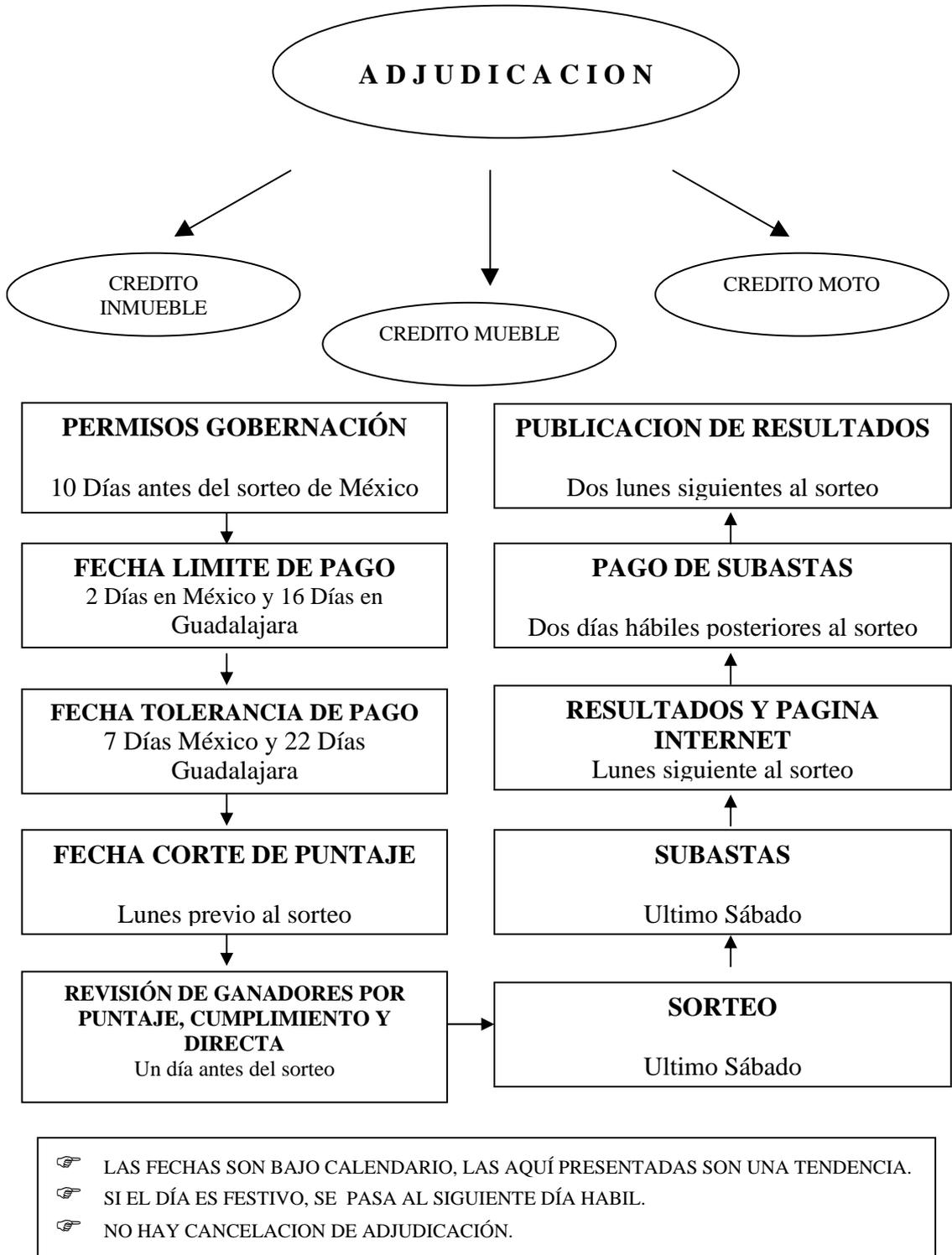
En caso de que participen nuevos grupos la empresa solicita por escrito una autorización para que los nuevos grupos se integren a formar parte del permiso y queden sujetos al cumplimiento de los términos y condiciones del mismo.

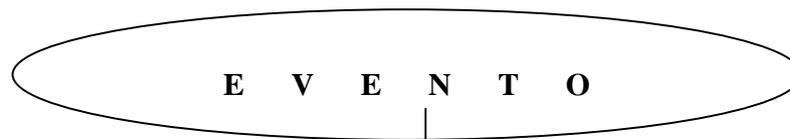
- ☞ Esta Solicitud se hace con un oficio con 10 días de anticipación al Evento, y se agrega igualmente el pago mensual con los anteriores.
- ☞ La Coordinación del Evento presenta ala Interventora el Permiso Otorgado para el Nuevo Grupo o Grupos y el listado actualizado de los integrantes <3Dn Derecho a Participar. (sólo al corriente).
- ☞ Publicación: Se Presenta el calendario de la Publicación para su autorización.
- ☞ La Publicación del Orden Secuencial del Sorteo, así como la relación de Integrantes Adjudicados, se dará a conocer dentro de los 8 días NATURALES posteriores a la celebración del Evento en el Periódico "EL UNIVERSAL".
- ☞ El Término "K" del Permiso Señala que:

La entrega del Bien adjudicado, objeto del Contrato de Adhesión, se efectuará dentro de los 25 (veinticinco) DIAS NATURALES, posteriores al cumplimiento de las Garantías y requisitos establecidos en dicho contrato.

**PLAN IDEOLOGICO PARA LA ENTREGA DE BIENES**

**MUEBLES E INMUEBLES**





☞ **CONTROL DE ENTREGA DE FORMULARIOS**

Se hace hincapié en que la autorización de su crédito dependerá de la prontitud de la entrega de sus documentos al Área de Crédito.

El Lunes después del Evento, la Gerencia de Cobranza tiene la **OBLIGACIÓN** de enviar telegramas a los adjudicados por sorteo y puntaje.

**1.- Llamada a los Adjudicados por Sorteo y Puntaje**

- a) Felicitación por su adjudicación.
- b) Solicita pasen por su Formulario.
- e) Envía Fax.
- d) Envío por paquetería (Foráneos).

**2.- Jueves y Viernes**

- a) Llamada a los adjudicados por Subasta.

**RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**

**CITAS**

Área de Crédito de autos se realiza "Sin Citas"

Área de Crédito de Casas se realiza "Con previa Cita"

( Se involucra al Área de Atención a clientes, para la entrega de formularios).

**EXPLICACIÓN DEL TRAMITE**

Los documentos deben de estar completos

- ☞ Identificación (Nombre) 2 nombres.
- ☞ Comprobante de Ingresos (Pago).

- ☞ Comprobante de Domicilio. (Error en el sistema) ó Cambio de Domicilio.
- ☞ Aval con un bien Inmueble Libre de Gravamen.

## **PROCESO**

- ☞ Se revisa la Solicitud de Crédito y se reciben los documentos:

- a) Con el reloj checador, se pone la fecha y hora.
- b) Se firma de recibido.
- c) Se Informa que se le hará una investigación de crédito con consulta en el R.P.P.
- d) Que pasará por un comité quien lo autorizará.
- e) Se le avisará cuando esté autorizado o se requiera de alguna información adicional.

- ☞ El cliente sale e inmediatamente se entrega a la persona asignada por la agencia de investigación.

- ☞ Se cuentan 4 días para que sea regresada por la Agencia de Investigación.

- a) Incumplimiento, Observaciones en C y C.

- ☞ Se imprime un Estado de Cuenta y se revisara que esté al corriente en sus pagos.

- ☞ Se prepara la Solicitud de Amortización de Crédito y se procede a pasarlo al comité.

El comité de Crédito se reúne dos días por semana. (martes y jueves).

- ☞ Si no es autorizado, saliendo del comité se le llama al cliente y se le solicita algún documento adicional o un obligado solidario, según sea el caso.

- ☞ Si es Autorizado saliendo del comité

- a) Se llama al cliente, informando le la autorización de su crédito.
- b) Se le pide acuda al departamento de Atención a Clientes a levantar su pedido en donde le informarán la fecha de entrega.

Al cliente foráneo se tramita vía fax con copia de identificación

- c) Se entrega a operaciones los documentos necesarios para la entrega.
- d) Se le pone en el Sistema el Status "A" de autorizado quedando RRA.
- e) Se entrega expediente de trámite a Archivo General.

Para los Clientes Foráneos se realiza lo siguiente:

La documentación llega por paquetería, se abre el sobre y con el reloj checador se imprime, día y hora de recibida y en un plazo máximo de 2 días se le llamará al cliente, facilitando número de fax para regresarle la relación firmada de conformidad ó señalando los documentos faltantes.

( Se sigue el mismo proceso que el local hasta la entrega a Operaciones )

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LOS CONTRATOS DE AUTOFINANCIAMIENTO DE AUTOMOVILES GUADALAJARA, SUCURSAL D.F. DIVISIÓN INMUEBLES**

**Objetivo:** El objetivo de este manual es exponer de forma clara y concisa los procedimientos a seguir desde la asignación, distribución, venta administración, adjudicación, entrega y cancelación de los contratos del grupo 300 de inmuebles para la División D.F.

**Introducción.-** Se ha suscitado la necesidad de proveer contratos para la División D. F. Y como resultado al análisis hecho por las subdirecciones se llegó a la conclusión que lo mejor sería enviarles contratos mas adecuados a los requerimientos del mercado que manejan, por lo que se asignan 110 contratos del grupo 300, a un plazo de 50 meses, y con montos de 500 y 600 mil pesos.

**Objetivo.-** El objetivo de esta decisión es proporcionar contratos de inmuebles a la División D.F. con características adecuadas al mercado de la misma.



Para llevar a efecto este plan es necesaria la colaboración de todos los implicados en el proceso de los contratos. A continuación se redactarán los preliminares, los procedimientos y notas aclaratoria para el personal implicado. Los siguientes puntos:

Legal:

Copia de acta constitutiva de Autofinanciamiento de automóviles Guadalajara, S.A. de C.V. para la División D. F.

Copia del nombramiento del Administrador General Único

Poder para los funcionarios.

Alta en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. como sucursal.

Con el domicilio fiscal de Calzo de la Viga # 1306-201 Col. El triunfo, Delegación. Iztapalapa, C..P. 09430 México D. F.

Comercial

Contrato entre Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C.V. y Consultaría Gerencial Empresarial México. S.A. DE C.V.

Todos los documentos de la venta deberán de ser de Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara. S.A. de C. V.

Fiduciario

El numero de cuenta a la que se deberán hacer los depósitos de estos contratos es: sucursal **870** cuenta 76912,

Caja.

Se debe preparar una caja diferente para los contratos De Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C. V. es decir otra impresora con los recibos De Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C. V. para agilizar la impresión de los mismos.

Sistemas

Prepara el sistema de clipper (sistema actual) en la División D.F. para que puedan manejar la empresa de Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, y su grupo 300, el sistema Visual Fox (nuevo sistema) esta ya contemplada esta función.

De igual forma sistemas cargará los contratos con los últimos número utilizables, cancelados, para que en ellos sean grabados los nuevos contratos.

Contabilidad.

Alta del programa compaq para el registro de las operaciones en la contabilidad de Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C.V. sucursal D.F.

Seguros.

Alta a todos los agentes, gerentes y concesionarios en la fianza a favor de Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C.V. para proteger los recibos entregados a cada miembro de la fuerza de ventas.

"Ahora se procede a establecer de acuerdo con **el proceso** de la venta quienes intervienen y de que manera:"

Gerencia Administrativa.

Debe aperturar cuentas a nombre de Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C.V. en línea Banamex.

Recibe papelería, enviada por el corporativo Guadalajara, y distribuye a los departamentos correspondientes:

Administrativo de ventas.- contratos de mediación, contratos de adhesión, corridas financieras, actas de entrevista, manuales de integrante, hojas de plan de pagos.

Crédito y cobranza.- Documento privado, orden de escrituración, check list, acta de comité de solicitud de cheques, consentimiento de fianza, pagare, formato de subasta, solicitud de crédito y solicitud de documentación para tramite de crédito.

Auditoría.- Recibos de inscripción y primera mensualidad, formato de resguardo de recibos.

Caja.- Los ingresos por estos contratos se deben hacer a cuentas de Autofinanciamiento de automóviles Guadalajara. S.A. de C. V. también será necesario que los sellos de caja en este caso sean diferentes en la razón social de la empresa.

De igual forma debe dar de alta la contabilidad de la empresa Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C.V.

Auditoría.

Da de alta en el sistema los blocks de los recibos de Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C. V. para poder asignar.

En el momento en que lo solicite algún miembro de la fuerza de ventas asigna recibos de Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C. V.

Administrativo de ventas.

Debe proveer a la fuerza de ventas de los juegos de los contratos de Automóviles Guadalajara, S.A. DE C. V. para que estos puedan realizar sus ventas.

Contratos, acta de entrevista, corridas financieras, manual de integrante , cuestionario médico, consentimiento de seguro.

De las ventas que reciba debe revisar si son de el plan 50 de Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C. V. o del plan a 180 meses de A.T. y dar el alta del recibo asignando el número del grupo y contrato correcto.

Sistemas cargará los contratos con los últimos número utilizados, cancelados, para que el administrativo de ventas al asignar el nuevo número de contrato asigne el número siguiente de movimiento ejemplo: el sistema tiene cargado el número 300-145-03 como cancelado, al asignar nuevo contrato el número ; será 300-145-04.

Seguros.

Revisa que el cliente no tenga contratos en Autofin, que excedan la cantidad máxima autorizada.

Caja.

Ingresa la venta y emite el recibo a Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C.V. recibiendo con sello de la misma empresa.

Cobranza.

Cada vez que un cliente hable deberá prestar mucha atención en el número de contrato y siendo con dentro del número 300, deberá revisar las corridas de este grupo antes de dar cualquier información al respecto de este contrato.

Evento de adjudicación.

En el evento de adjudicación el conductor de este grupo y el operador de la subasta, deberán tener cuidado ya que en este grupo no existe el puntaje, las subastas se llevan a cabo sobre mensualidades ofrecidas, y gana quien mas mensualidades tenga y ofrezca.

Crédito.

Debe de entregar a los adjudicados la papelería de solicitudes de crédito y de documentación de la empresa Autofinanciamiento De Automóviles Guadalajara, S.A. DE C.V. y siempre en esos contratos usara la papelería membreteada de esa empresa.

De igual forma al solicitar la escrituración y llenar la documentación deberá ser de y a favor de Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C.V.

Al solicitar los cheques al fideicomiso se debe de solicitar a nombre de Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara. S.A. de C.V.

Atención a clientes.

Por los montos manejados en este grupo en particular y por pertenecer a otra empresa las cancelaciones se deberán tratar de evitar sin presentar opciones de cambio a otros planes o grupos además de no haber reducciones de importes.

Fiduciario.

El manejo de los fondos del grupo 300 se llevaran en el corporativo Guadalajara, y cuando se soliciten cheques para los adjudicados de este grupo, se deberán de solicitar en una relación aparte de los cheques de Autofinanciamiento Total.

De igual forma cuando se soliciten los saldos de dicho grupo, se solicitarán a fiduciario en Guadalajara.

Por último la fecha de inicio de venta de estos contratos será el 11 de junio de 2001. Siendo la probable fecha de primera reunión 18 de Agosto de 2001.

Relación de papelería necesaria para el funcionamiento de Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C.V. sucursal D.F.

- ◆ Recibos de inscripción y primera mensualidad.

- ◆ Contratos de medicación mercantil.
- ◆ Contratos de adhesión.
- ◆ Corridas financieras.
- ◆ Actas de entrevista.
- ◆ Manuales de integrantes.
- ◆ Hoja de plan de pagos.
- ◆ Recibos de caja.
- ◆ Sellos.
- ◆ Documento privado.
- ◆ Orden de escrituración.
- ◆ Check list.
- ◆ Acta de comité de solicitud de cheques.
- ◆ Consentimiento de fianza.
- ◆ Pagares.
- ◆ Formato de subasta.
- ◆ Solicitud de crédito.
- ◆ Solicitud de documentación para tramite de crédito.

**MANUAL DE INDUCCIÓN PARA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.**

**BIENVENIDA A LA EMPRESA**

En AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V. estamos orgullosos de nuestra empresa por lo que nos resulta por demás grato poder expresarle la más cordial bienvenida a la misma.

Para aquellos que no están familiarizados con el autofinanciamiento, o que no han tenido practica dentro de él, podemos únicamente decir que con su legitimo deseo de aprender, y así descubrir el amplio campo de acción que de él se deriva, y al aplicar lo aprendido, el resultado solamente puede traducirse en satisfacción profesional de calidad y éxito económico apreciable.

El presente manual ha sido preparado pensando en usted como nuevo colaborador de autofinanciamiento total, S.A. de C. V. División México. Más allá de un simple instructivo, le aseguramos el permanente apoyo de todos los que aquí estamos ocupados a mantener los altos niveles de capacidad, calidad, honestidad y

dedicación de la empresa. Cualidades que fueron implantadas por sus fundadores desde la creación de la empresa y, con la integridad de todos, debemos preservar para proyectar una sana y transparente imagen de nuestras actividades.

Con este espíritu podemos escribir con letras de oro una palabra ¡ÉXITO! Exito compartido del individuo, del cliente y de la empresa.

---

Lic. Luis Vejar C.  
Director General

#### ANTECEDENTES E INTRODUCCION AL AUTO FINANCIAMIENTO.

Se dice que el origen del Autofinanciamiento se remonta a los años 30's, en Alemania, Adolfo Hitler solicitó a los fabricantes de automóviles que diseñaran un vehículo funcional y económico que estuviera al alcance de todos los alemanes. Al mismo tiempo pidió a especialistas en economía y finanzas que idearan un sistema de venta que permitiera que un mayor número de alemanes pudieran comprar ese auto. Como resultado se obtuvieron dos cosas; el diseño del volkswagen sedan y la creación del Autofinanciamiento, lo primero se logro, pero lo segundo no se popularizo debido a la segunda guerra mundial.

En la década de los años 60's, en Brasil surge el Autofinanciamiento. En donde este sistema de compra se denomino como "consorcio", y rápidamente se popularizo en este país. De ahí se extendió a otros países de Sudamérica.

Posteriormente empresarios tapatios, trajeron a México el consorcio y así nació "Consortio Albarran", en la ciudad de Guadalajara. El inicio fue lento, pero, poco a poco creció la aceptación del mismo en el occidente del país. Poco tiempo después nacieron otras empresas como "Autosubasta" y "Automático" en el Distrito Federal. La primera solo vendía autos de marca datsun y la segunda volkswagen sedan.

Más adelante surgió "Circulo Cresta" un Autofinanciamiento de agencias de VW en el D.F. Hasta aquí la popularidad del Autofinanciamiento se incrementaba en la marca VW, por lo que entonces nació "AFASA" un sistema oficial de la marca VW esto puso fin a los intentos de algunas agencias. Ya que AF ASA prohibió a las agencias VW el mercadeo de cualquier otro Autofinanciamiento.

Esto dio origen a que empresarios como el Lic. Luis Vejar C. Invirtieran en una autofinanciadora que diera

ventajas sobre las ya existentes, en ese momento nació Autofinanciamiento de Automóviles S. A. de C. V.

Desde su inicio AUTO FIN AUTO nació con la idea de ofrecer ventajas sobre las compañías existentes y una de ellas fue el manejar todas las marcas de vehículos.

El Lic. Luis vejar y el Sr. Juan Antonio Hernández fundaron nuestra compañía en Abril de 1978 poco después de haberse fundado AFASA por lo que ambas son las empresas más antiguas del mercado del Autofinanciamiento.

Posteriormente se fundaron muchas otras autofinanciadoras de las cuales también han desaparecido muchas, pero la nuestra perdura, como una muestra de la responsabilidad y profesionalismo de sus fundadores y gracias a la aceptación del público.

En 1982 el funcionamiento del Autofinanciamiento fue reglamentado por la Secretaria de comercio y fomento industrial (SECOFI), creando un instrumento legal que fue el artículo 29 bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que todas las compañías que administren autofinanciamientos deberían sujetarse a esta ley. Esto implica que el usuario estaba debidamente protegido al momento de hacer su inversión.

Posteriormente se hace una división por lo que Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V., Autofinanciamiento de Automóviles Monterrey, S.A. de C.V. y Autofinanciamiento de Automóviles México, S.A. de C.V., trabajan en forma independiente, dividiendo el territorio nacional en tres zonas de influencia Sur, Noreste y Noroeste. Las cuales no son terminantes, pero se procura que dentro de la zona de influencia las concesiones se encuentren afiliadas a la oficina correspondiente. Nuestra empresa cumple 20 años en 1998, dentro del mercado del autofinanciamiento.

Anteriormente nuestra empresa se dedicaba al Autofinanciamiento de automóviles y motocicletas, posteriormente se integró la comercialización de computadoras, en Abril de 1994 se emitió el artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y en Julio del mismo año, se publicó la Norma oficial NOM-037-SCFI-94. En esta norma se establecen nuevos reglamentos para la operación del Autofinanciamiento, autorizando el Autofinanciamiento de bienes inmuebles, por lo que se creó la división inmuebles mediante el nombre de AUTOFINCASA, actualmente contamos con las divisiones AUTOFINAUTO, AUTOFINCASA,

AUTOFINVIAJES y AUTOFINTODO en la que se incluyen computadoras, motocicletas, herramientas y maquinaria.

A lo largo de la existencia de nuestra empresa, esta ha acumulado la experiencia de administrar centenas de grupos, lo que nos ha permitido depurar el sistema, mejorar sus características y operar en un medio ambiente cambiante y conservar la capacidad de compra del grupo, para permitir que el usuario que se inscriba en el sistema, reciba su casa dentro del límite de tiempo establecido. Esta característica no la tienen otros sistemas que actualmente se están comercializando, los cuales fueron creados con reglas cuya eficacia no es posible comprobar con la práctica.

Hoy en día el Autofinanciamiento es la manera más accesible e inteligente para comprar una casa, un automóvil, una computadora, equipo médico, quirúrgico y todo aquello que el público consumidor no pueda pagar de contado, nosotros pensamos: "mientras exista gente esperando el camión en la esquina, venderemos automóviles y mientras exista gente pagando renta, venderemos una casa", sin pagar enganche ni intereses.

Pero resulta por demás importante que las personas que nos representen tengan en cuenta esta filosofía de servicio y atención para con nuestros clientes, y sin duda, la honorabilidad y probidad que siempre nos ha caracterizado.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Autofinanciamiento de Automóviles Guadalajara, S.A. de C. V. es una sociedad mercantil, aun vigente.

Posteriormente en 1995 a fin de que la denominación de la empresa no fuera limitante para los productos que se manejan se constituyó Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V. según escritura pública Núm. 1787 pasada ante la fe del notario público Núm. 80 de Guadalajara, la!. Lic. Alfredo Ramos Ruiz de fecha 7 de Septiembre de 1995. Quedando inscrita en el Registro Federal de Contribuyentes Núm. ATO-950907-FBI.

El domicilio fiscal de la división México es Calzada de La Viga # 1306-101 esq. Eje 6 Cardiólogos, Col. El Triunfo, Del. Iztapalapa, México D.F. C.P. 09430, Tel: (01) 56 33 35 53.

Para la operación del sistema de Autofinanciamiento cuenta con las siguientes autorizaciones:

1. Artículo 63 de la Ley federal de Protección al Consumidor.
2. Reglamento del Art. 63, referente a los sistemas de comercialización de grupos de consumidores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de Mayo de 1994.
3. La norma Oficial Mexicana NOM-037-SCFI-94 con referencia al artículo 63 de la PROFECO.
4. Fideicomiso de administración celebrado con Banco INVERLAT Núm. OCC/569, OCC/599 y cuenta concentradora en Banamex, de la cual es titular el fideicomiso.
5. Contratos de adhesión de prestación de servicios, registrados en la Procuraduría Federal del Consumidor con los Números 34257,34256 Y 34255.
6. Permiso de la Secretaria de Gobernación para efectuar sorteos Número A-0008-98.
7. Logotipos registrados ante el departamento de Marcas de la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial.
8. Notificación a la Secretaria de Comercio y Fomento Industrial, efectuada el día 9 de Agosto de 1994, según ordena el reglamento del artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

#### INFORMACION DE PAQUETES Y/O PRODUCTOS DE AUTOFIN.

Los planes que están a la venta en la actualidad, están diseñados de acuerdo a la norma oficial y el comisionista no puede hacer o sugerir a sus prospectos, cambios en cuanto al plazo (je duración ni al valor de las cuotas mensuales. El cliente se adaptará a dichos planes y si alguna característica no le es adecuada, se debe poner a la consideración del Gerente de concesión para que el sugiera alguna solución, la cual debe estar contemplada en el contrato.

Dentro de nuestra empresa contamos actualmente con cuatro divisiones que engloban las necesidades de nuestros clientes estas son:

AUTOFINCASA

AUTOFINAUTO

AUTOFINVIAJE

AUTOFINTODO

A continuación explicaremos cada una de ellas y sus principales características.

AUTOFINCASA.- Esta división se enfoca a la adquisición de bienes inmuebles, estos pueden ser casas, terrenos, o incluso para contratar servicios de construcción, los grupos de esta división se conforman con 500 integrantes.

Una vez completo un grupo, no ingresa ningún cliente mas en él, excepto en caso de renunciaciones, las cuales reemplazamos con nuevos clientes, pero sin rebasar los 500 integrantes. Esto da oportunidades iguales a todos los integrantes, esto significa que mes a mes aumentan sus oportunidades para adjudicarse.

Este plan actualmente tiene una programación de pago para 180 meses, es decir, 15 años. Para este plan se pueden vender contratos nuevos (en caso de haber grupo Llenándose) o reemplazos en caso de haber renunciaciones en grupos de 180 meses que tengan un máximo de 20 meses de vida. En grupos de 10 meses de vida se venderá a 170 meses y en caso de 20 meses de antigüedad a 160 meses.

Una vez formado el grupo inician las adjudicaciones del mismo, las cuales hacemos la tercera semana de cada mes, El último viernes los sorteos, puntaje y subastas de los grupos de casas y el último sábado las adjudicaciones por puntaje y por subasta de los grupos de autos, viajes y todo. Lo anterior sujeto a un calendario de eventos que anualmente enviamos a nuestros clientes. Estas adjudicaciones se efectúan en el auditorio ubicado en nuestro edificio corporativo.

A los adjudicados de este plan se les otorga entera libertad de escoger y negociar, el bien que a ellos más les convenga, obteniendo el beneficio del pago de contado.

La inscripción en este plan en caso de las plazas concesionadas se cobrará el 1.5 % más IV A, sobre el valor del P. A. C.

En este plan los gastos de administración se cobraran al 0.1 % sobre el valor del P.A.C. más IV A. Este cargo se hace en todas las mensualidades incluyendo anticipadas. El IV A de estos gastos será del 15% sobre los gastos de administración, a menos que las autoridades modifiquen este impuesto, incluyendo las ciudades fronterizas, ejemplos Nogales y Tijuana.

En este plan los gastos de administración se cobraran al 0.1 % sobre el valor del P.A.C. más IV A. Este cargo se hace en todas las mensualidades incluyendo anticipadas. El IV A de estos gastos será del 15% sobre los gastos de administración, a menos que las autoridades modifiquen este impuesto, incluyendo las ciudades fronterizas, ejemplos Nogales y Tijuana.

La forma de calculo del seguro será de la siguiente manera Aportación X los Meses que faltan por pagar X 0.0007.

Es importante observar la información que nos proporciona el cliente en el cuestionario medico a fin de determinar si es elegible para ser asegurado, si se anota que es cero positivo al SIDA, tiene diabetes, enfermedad del corazón o cáncer, se le rechazará ya que el seguro no lo aceptará.

En el aspecto de las garantías, todos los casos cuando el adeudo sea hasta \$50,000.00, se requiere un fiador con bienes raíces. El bien raíz no se grava. En caso de adeudos mayores a \$ 50,000.00, se necesita un bien raíz que se grava mediante hipoteca.

Las adjudicaciones son supervisadas por un interventor de la Secretaria de Gobernación y un Federativo Público para vigilar que sean conducidas conforme al contrato.

Tenemos cinco formas de adjudicación que son:

1. - Por Sorteo.- En ella cualquier integrante del grupo puede obtener su bien inmueble desde el primer mes, bastando que esté al corriente en el pago de sus cuotas. Este sorteo es obligatorio cada mes y se entrega un bien en cada grupo por este método.

2. - Por Puntaje.- El cliente puede adelantar cuotas en cualquier mes obteniendo 12 puntos por cada mensualidad adelantada. Cuando el pago es puntual el cliente recibe 10 puntos y en caso de atraso del pago (5 días máximo) se otorgan 8 puntos. De esta manera y de acuerdo a los fondos disponibles del grupo se entrega uno o más bienes por puntaje.

3. - Por Subasta.- La subasta es abierta, lo que permite que los clientes observen y controlen la subasta ofreciendo de viva voz las cuotas que desean subastar y cuando cesan las ofertas termina la subasta, adjudicándose la postura más alta. De acuerdo a los fondos del grupo se pueden efectuar una o más subastas.

4. - Por Antigüedad.- A partir del mes 91 en los planes de casas a 180 meses y del mes 30 en los planes de autos a 60 meses y de permitirle el fondo del grupo se entregará el bien o los que alcance a adjudicar el fondo a los integrantes con mayor antigüedad y cuotas pagadas puntualmente.

5. - Adjudicación Directa.- Como se incluye en la cuota mensual el pago de una prima de seguro de vida, en caso de fallecimiento o incapacidad total permanente de algún diente, se procede a la adjudicación directa, la cual tiene preferencia sobre el sorteo, según la Norma Oficial.

TIPOS DE PLAN EN EL AREA DE INMUEBLES

En el plan de Pagos Iguales, el precio del paquete elegido se divide entre 180 (los meses del plan) y esa es la aportación mensual que el cliente ahorra para obtener su Bien. A esta aportación se debe agregar los siguientes cargos: Gastos de Administración (el .1 % del valor del bien), el IV A de los Gastos de Administración y una prima de Seguro de Vida e Incapacidad Total y Permanente.

Ejemplo: Para un paquete de \$ 100,000.00 los costos serian:

APORTACION.- $100,000 / 180$	= 555.56
GASTOS DE ADMINISTRACION.- $100,000 \times 0.1 \%$	= 100.00
IVA DE GASTOS DE ADMINISTRACION.- $100.00 \times 15 \%$	= 15.00
SEGURO DE VIDA.- $(555.56) \times 180 \times .0007$	= 70.00
CUOTA MENSUAL TOTAL	= 740.56

En este plan el valor del bien contratado se actualiza semestralmente con uno de dos factores a elección del cliente, el Índice Nacional de Precios determinado por el Banco de México (INPC), o el 6 % fijo. Esta actualización tiene como objetivo el evitar que el cliente pierda capacidad de compra debido a la inflación y por otro lado que el consumidor que obtenga su bien en 60 meses (por ejemplo), reciba una cantidad mayor que le permita comprar la casa que planeo en forma inicial.

Al ingresar el cliente debe pagar una cuota de inscripción que es igual al 1.5 % más IV A del paquete contratado.

En el caso del paquete de \$ 100,000.00 la cuota sería:  $100,000.00 \times 1.5 \%$  = 1,500.00 más el IV A que en este caso sería de  $1,500.00 \times 15 \%$  = 225.00, totalizando: 1,725.00.

Al adjudicarse el bien inmueble, se cobrará el 2.5 % del paquete adjudicado, por Derecho de Adjudicación. Si se adjudica \$ 100,000.00 la cuota sería de  $100,000.00 \times 2.5 \%$  = 2,500.00 más el IV A que en este caso serían de  $2,500.00 \times 15 \%$  = 375.00, totalizando: 2,875.00.

Esta actualización se hace cada seis meses, lo que permite un ascenso gradual tanto del ahorro, como del capital a obtener para la compra del bien inmueble y si se elige un factor del 6 % fijo, el cliente sabe (exactamente cuanto va a pagar durante los quince años que dura el plan.

AUTOFINAUTO.- Actualmente se comercializa el plan a 60 meses con 180 integrantes que desean desde un

Volkswagen sedan hasta un minibus Mercedes Benz., lo que da flexibilidad al cliente para obtener el vehículo que necesita o desea, ya que mientras sea integrante, puede cambiar de unidad. Al ser adjudicado, puede recibir un vehículo diferente, en este caso si el precio es mayor, debe pagar la diferencia en el momento de recibirlo y si el precio es menor la diferencia a su favor se abona a mensualidades futuras. Se pueden vender contratos para este plan sobre la base de contratos nuevos(en caso de haber un grupo llenándose) o reemplazos en caso de haber renunciado en grupos de 60 meses que tengan un máximo de 12 meses de vida.

La inscripción a cobrar será del 1.5% mas IV A., sobre el valor de lista del automóvil.

En todos los contratos vendidos a personas físicas se debe asegurar al cliente, cobrándole la prima del seguro según la siguiente formula:

Precio de lista del bien X .0007

El limite máximo de cantidad asegurada será de \$ 1,200,000.00 por cliente. Cuando un cliente exceda a la cifra citada la compañía de Seguros solicitará que el cliente presente algunos exámenes, para poder cubrir el monto total contratado.

La edad como limite para ser asegurado en este plan es de 18 a 59 años. Si el cliente rebasa la edad limite e insiste en ser inscrito en el sistema, no se podrá aceptar.

En los contratos vendidos a personas morales, no se cobrará seguro, pero el comisionista se asegurará de solicitar una copia simple del Acta Constitutiva y otra del poder para actos de dominio del firmante y de una identificación con foto y firma del mismo. En caso de faltar alguno de estos documentos, no se aceptará el contrato para su registro, estos documentos se anexan al archivo del cliente.

Al ingresar el cliente deberá pagar una cuota de inscripción del 1.5 % más IV A del valor del automóvil.

Ejemplo: Para un vehículo de \$75,000.00, la cuota será de \$ 75,000.00 X 1.5 % = 1,125.00 más el IVA de 1,125.00 X 15 % = 168.75, totalizando: 1,293.75

Los componentes adicionales de la cuota son; los gastos de administración que equivalen al 0.15% del valor del vehículo, el IVA correspondiente y la prima del seguro de vida e incapacidad total y permanente.

Ejemplo para el vehículo de \$ 75,000.00 la cuota mensual total será:

APORTACION.- (75,000 / 60) = 1,250.00

GASTOS DE ADMINISTRACION.- 75,000 X 0.15 %	=	112.50
IVA DE GASTOS DE ADMINISTRACION.- 112.50 X 15 %	=	16.88
SEGURO DE VIDA.- 75,000.00 X .0007	=	52.50
<b>CUOTA MENSUAL TOTAL</b>	=	<b>1,431.88</b>

En cuanto al plan de pago, la mensualidad esta compuesta por la aportación que es igual al precio de lista del vehículo dividida entre 60 meses. Cuando el cliente se adjudica, en su siguiente cuota como adjudicado, se agrega el 0.3% del precio del bien. Como porcentaje compensatorio.

Una característica diferente de este plan es que mientras el cliente no es adjudicado, su mensualidad sube en la misma proporción que suba el precio del vehículo, pero cuando sale adjudicado, esta mensualidad SE CONGELA Y no sufre variación en el tiempo que le resta para terminar de pagar los 60 meses. Esta congelación se efectúa al siguiente mes de la adjudicación y en ella se incluye el porcentaje compensatorio, que en este caso es un 0.3% del valor del vehículo adjudicado. Este porcentaje compensatorio sirve para poder congelar las cuotas, ya que con cada incremento de precio, el grupo pierde capacidad de compra. Esta pérdida se compensa con dicho porcentaje. En este caso también ofrecemos una ventaja, ya que en la competencia cobran este porcentaje desde el primer mes.

Ejemplo de adjudicación e incremento del 0.3% por porcentaje compensatorio

Costo del vehículo adjudicado	\$ 75,000.00
Porcentaje compensatorio	0.3%
Importe compensatorio	225.00
Última cuota mensual pagada	\$ 1,431.88
Importe compensatorio	225.00
Total cuota después de la adjudicación	\$ 1,656.88
Por redondeo de cuota total	\$ 1,732.00

Las formas de adjudicación mensuales son iguales al caso de los inmuebles descritas anteriormente.

AUTOFINVIAJES.- Este plan permite al usuario obtener viajes, actualmente se comercializa el plan a 12 y

24 meses con 60 y 100 integrantes respectivamente.

En el plan de viajes, el cliente elige el viaje que desea hacer (en nuestra agencia de viajes AUTO FIN) una vez confirmado por nuestra agencia de viajes el costo total, el cliente se inscribe en un plan a 12 o 24 meses con pagos iguales.

El grupo funciona así:

Plazo. - 12 o 24 meses

Cuota de Inscripción. - 3% más IV A sobre el valor del paquete.

Derecho de Adjudicación. - 3% más IV A sobre el valor del paquete.

Valores limites por contrato. - \$ 5,000.00 a \$ 40,000.00 con valores intermedios de \$ 1,000.00. Esta tabla se proporciona para calcular la cuota mensual.

En todos los contratos vendidos a personas físicas se debe asegurar al cliente, cobrándole la prima del seguro según la siguiente formula:

$(\text{aportación} + \text{gastos de administración} + \text{IVA de gastos}) \times \text{los meses restantes (12 meses)} \times .0007$

Las limitaciones por edad y padecimientos graves es igual a la del plan de inmuebles.

En los contratos vendidos a personas morales, no se cobrará seguro, pero el comisionista se asegurará de solicitar una copia simple del Acta Constitutiva, del poder para actos de dominio del firmante y de una identificación con foto y firma del mismo. En caso de faltar alguno de estos documentos, no se aceptará el contrato para su registro.

Los gastos de administración en todos los casos de este plan se cobrará el 0.5 % sobre el valor del Paquete más IV A. Este cargo se hace en todas las mensualidades incluyendo las anticipadas.

Las Adjudicaciones son:

Por sorteo mensual, por subasta abierta mensual, por subasta exprés y por antigüedad.

La subasta exprés consiste en adjudicar al cliente en forma rápida si al inscribirse paga además de su primera cuota y de la inscripción, cuatro cuotas adelantadas.

La adjudicación por antigüedad consiste en que si el cliente después de haber pagado 7 cuotas puntuales en

planes a 12 meses y 14 cuotas puntuales a 24 meses, no ha sido adjudicado por otro medio, se adjudica al siguiente mes.

Como en viajes se cotiza en dólares, el precio inicial es fijo y las 12 o 24 cuotas a pagar son fijas, por lo que si hay una diferencia en el precio al momento de entregar al cliente sus boletos, el cliente debe pagar dicha diferencia.

En todos los casos se requiere un fiador y la aprobación de su solvencia a través de una investigación de crédito,

**AUTOFINTODO.-** Este paquete se comercializa de manera similar al de viajes, es decir, grupos de 60 y 100 personas y plazos de pago de 12 y 24 meses, con la diferencia de que en este plan el importe se destina a la adquisición de bienes y/o servicios.

En esta somera descripción de nuestro sistema de Autofinanciamiento pueden observarse importantes ventajas para el usuario como son:

A. - Sin pago de intereses.

B.- Un plazo razonable para pagar: 180 meses en inmuebles, 60 meses en automóviles y 12 ó 24 meses ,\_n el caso de bienes o servicios de importes de 40,000.00 o menores.

C.- Crédito garantizado por el bien inmueble; en caso de bienes muebles o servicios, por la factura, una fianza más un fiador.

D.- Un costo financiero del crédito sumamente bajo.

E.- Es la opción adecuada para las personas que por no tener constancia de ingresos no son sujetas de crédito para instituciones bancarias.

	<b>AUTOFINCASA</b>	<b>AUTOFINAUTO</b>	<b>AUTOFINTODO</b>
--	--------------------	--------------------	--------------------

			<b>AUTOFINVIAJES</b>
No. de identificación de Grupo	Del 500 al 599	Del 100 al 199	Del 600 al 699
Integrantes	500	180	60
Plazos	180 (meses) o 15 años	60 (meses) o 5 años	12 (meses)
Montos a financiar	De 50,000 a 2,000,000	Valor del Bien VW a Midibus Mercedes Benz	De 5,000 a 40,000
Cuota de Inscripción	1.5 % más IVA	1.5 % más IVA	3 % más IVA
Cuota de Inscripción Foráneos	1.5 % más IVA	1.5 % más IVA	3 % más IVA
Gastos de Administración	0.1% más IVA	0.15% más IVA	0.5 % más IVA
Derechos de Adjudicación	2.5 % más IVA	0.3 % cuota compensatoria	10% y 3% más IVA sobre monto respectivamente
Factor de Actualización	6% Semestral fijo o (INPC)	Cambio de precio del bien	Solo hay cuotas fijas
Plazo para formación de grupos	120 días	60 días	60 días
Adjudicación por sorteo	Aplica desde	El primer mes en	Todos los planes
Cuotas mínimas para subastar	9 cuotas sin seguro	2 cuotas sin seguro	1 cuota sin seguro
Puntos	1 al 16 = 10 17 al 21 =8 adelantadas = 12	1 al 16 = 10 17 al 21 =8 adelantadas = 12	No aplica
Adjudicación por antigüedad	Mes número 120	Mes número 40	7°. Pago puntual
Penalización por cancelación o recesión de contrato	5 cuotas valor promedio	3 cuotas valor promedio	3 cuotas valor promedio
Penalización por incumplimiento de subasta	2 cuotas valor promedio	2 cuotas valor promedio	2 cuotas valor promedio
Factor Seguro	0.0007	0.0007	0.0007

DEPARTAMENTOS QUE INTEGRAN LA OPERACION DE AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A.

DE C.V.

## VENTAS

Se encargan de contactar a los clientes, cerrar ventas e ingresar los contratos al administrativo de ventas, para el registro de los contratos, además la fuerza de ventas esta encargada de dar atención a sus clientes en las diferentes solicitudes y dudas que estos tenga con respecto al sistema, deben llevar los eventos de adjudicación.

## ADMINISTRATIVO DE VENTAS

Es el departamento encargado de registrar y asignar números a los concesionario y comisionistas de empresa, posteriormente cuando estos hayan cerrado las ventas se encarga de revisar que estén correctamente hechas e ingresarlas al sistema en donde "Se lleva la administración de los mismos.

Así mismo debe de calcular y pagar comisiones a los concesionarios y comisionistas, dar atención a los clientes y llevar a efecto los cambios d unidad y cesiones de derechos, de quienes así lo requieran.

## CREDITO

Una vez que los clientes han salido adjudicados, por algunos de los diferentes métodos que existen en nuestra empresa, el departamento de crédito solicita los documentos necesarios para soportar y autorizar los créditos de los contratos de estos clientes.

## COBRANZA.

Este departamento, una vez que los contratos están ingresados al sistema, la labor de cobranza inicia con la expedición y envío de las fichas correspondientes para que los clientes efectúen sus pagos en tiempo y forma, de esta manera podrán participar en los eventos de adjudicación.

Del departamento de cobranza dependen los departamentos de logística y archivo, los cuales se encargan respectivamente de hacer llegar a los clientes cualquier comunicación que la empresa necesite sostener con ellos, y custodiar los expedientes de los contratos, ya sean integrantes o adjudicados.

Por lo mencionado anteriormente este departamento es responsable de los expedientes y del envío de comunicados y fichas de deposito a los integrantes y adjudicatarios.

#### SEGUROS Y FIANZAS

A cada un de nuestros clientes al ingresar en nuestro sistema se les contrata un seguro de vida e incapacidad total permanente, lo cual se hace por medio de una póliza colectiva la cual es controlada por el departamento de seguros.

Al entregar a los adjudicados los bienes correspondientes estos deberán de contratar un seguros contra daños.

Además los comisionistas y concesionarios deberán tener una fianza de fidelidad para con la empresa, el departamento de seguros se encargará de este control.

Por ultimo los contratos que requieran para la autorización de su crédito contratar una fianza esta contratación se llevará a cabo por medio de el departamento de seguros.

#### GERENCIA ADMINISTRATIVA

Es quien se encarga de coordinar a los departamentos de Fiduciario, Contabilidad, y Recursos Humanos, además de llevar un control estricto de los gastos e ingresos de la empresa así como los presupuestos de gastos de los diferentes departamentos.

#### FIDUCIARIO

Es el departamento que lleva el control financiero de los grupos en el fideicomiso 'Y quien hace directamente la tramitación de expediciones de cheques al fideicomiso.

#### CONTABILIDAD

Es el departamento encargado del registro de los ingresos y egresos de la empresa, así como del cálculo y pago de los impuestos correspondientes.

#### RECURSOS HUMANOS.

Es quien se encarga de las contrataciones de personal administrativo, del control del mismo, y de la custodia de los expedientes del personal administrativo y de los expedientes de los comisionistas.

#### ENTREGA DE UNIDADES

Este departamento es quien se encarga de, una vez autorizado los créditos de los contratos adjudicados, cotizar los bienes contratados y solicitados, adquiridos y entregados, obteniendo de los clientes la firma en la papelería necesaria para la entrega.

#### CREDITO HIPOTECARIO.

El departamento de crédito hipotecario se encarga como su nombre lo dice de la recepción de documentos, trámite del crédito, escrituración hipotecaria de la propiedad, coordinación con los notarios para la firma de escrituras, tramitación de los cheques ante el fideicomiso y entrega de los mismos a los correspondientes.

#### ATENCION A CLIENTES

Este departamento tiene la función de dar servicio a los clientes en cuanto a las dudas, conflictos o solicitudes que tengan en cuanto a sus contratos, así mismo se encarga del trámite de las cancelaciones, solicitudes de cheques y entrega de los mismos a los clientes.

De la Gerencia administrativa depende el departamento de Recursos Humanos, quien es el encargado de administrar, coordinar y solucionar las situaciones que se presenten del personal.

En el momento en que ingresas a nuestra empresa se te solicitará la documentación necesaria para conformar tu archivo y darte de alta como empleado de la misma ante la empresa y las autoridades.

Los documentos que deberás presentar son:

- Copia de acta de nacimiento.
- Copia de comprobante de estudios.
- Copia de comprobante de domicilio.
- Hoja rosa de alta de IMSS.
- 2 cartas de recomendación.
- 2 fotografías.

Con estos documentos se elaborará tu contrato, primero provisional por 28 días, una vez que este contrato finalice tu jefe inmediato hará una evaluación de tu desempeño, la forma como te has integrado al equipo de trabajo y tu disposición para el trabajo.

Esta evaluación se pasa al departamento de R. H. Quien autoriza con la Gerencia Administrativa el nuevo contrato el cual podrá ser de acuerdo con tu jefe, por otro tiempo de prueba o por tiempo indeterminado.

Dentro de nuestra empresa contamos con: afiliación al IMSS, prestaciones de Ley como 25% de prima vacacional, 15 días de aguinaldo, reparto de utilidades, vales de despensa, ayuda de comida.

En Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V. conformamos una gran familia por lo que buscamos que todo el personal se integre y conformemos un agradable ambiente de trabajo, lleno de cooperación, atención y respeto.

Anexo al presente se te entregará el reglamento de trabajo el cual forma parte integral de tu contrato.

Esperamos que te sientas parte integral de esta empresa ya que tu colaboración es importante para nosotros y una vez más ¡BIENVENIDO!!

## DOCUMENTACIÓN QUE SE REQUIERE PARA INGRESAR LA VENTA

¿QUÉ SIGUE DESPUES DE LA ADJUDICACIÓN?

### **Documentos requeridos para la aprobación de crédito a personas morales.**

- Balance de resultados, relaciones analíticas y declaraciones 2000, balance, estado de resultados, relaciones analíticas y pagos provisionales 2001.
- Información firmada por el apoderado legal y el contador, anexando su cédula profesional.
- Certificación de libreta de gravamen (reciente).
- Dos copias del R.F.C.
- Dos copias del alta ante hacienda.
- Acta constitutiva y modificaciones que contengan los datos de inscripción en el registro publico de comercio legibles (dos copias certificadas).
- Poder del representante legal (dos copias).
- Comprobante de domicilio que coincida con el domicilio social (dos copias).
- Identificación del apoderado (s) legal legibles (tres copias).
- Carta firmada de consentimiento de fianza (Informes en crédito).

En caso de no existir propiedades a nombre de la empresa, se debe representar un aval con propiedad libre de gravamen.

### **Documentos requeridos aval: (personas físicas y morales).**

- Solicitud de crédito firmada.
- Copia de identificación personal.
- Certificado de libertad de gravamen.
- Comprobante de ingresos.

### **Documentos requeridos para la aprobación de crédito a personas físicas para compra-venta a "persona física"**

- Solicitud de crédito hipotecario.
- Comprobante de ingresos (copia).

- Recibo de nómina.
- Recibo de honorarios.
- Dos referencias comerciales y una referencia personal (dirigidos a la empresa).
- Original y copia del acta de matrimonio y nacimiento.
- Identificación con fotografía y firma (3 copias legibles) y del cónyuge en caso de sociedad legal
- Anexar copia de su ultimo recibo de pago y copia del pago de subasta o puntaje.
- Firma carta consentimiento de fianza (si es el caso).

**Documentación correspondiente a la garantía:**

- Escritura de régimen de condominio, si es el caso (dos copias).
- Escrituras de la casa o terreno que contenga los datos de inscripción en el registro publico de la propiedad (dos copias).
- Contrato preparatorio de compra-venta (original y dos copias).
- Certificado de libertad de gravamen (original y dos copias).
- Llenar solicitud de avalúo.
- Certificado de no adeudo del impuesto predial reciente (original y dos copias).
- Copia del recibo de pago del impuesto predial.
- Certificado de no adeudo del agua reciente (original y dos copias).
- Certificado del uso de suelo.
- Ultimo pago del recibo del impuesto predial (dos copias).
- Ultimo pago del recibo de agua (dos copias).

En caso de persona física con actividad empresarial (profesionistas o causante menor), anexar lo siguiente:

- Copia de su cédula profesional
- Declaración anual.
- Pagos provisionales trimestrales.
- Carta del contador (anexando copia de la cédula profesional).

## GUIA PRACTICA DEL ASESOR FINANCIERO

### DATOS DEL PARTICIPANTE DE NUEVO INGRESO

PROPIEDAD DE:	
EMPRESA:	AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.
PUESTO:	
DOMICILIO:	CALZADA DE LA VIGA 1306 - 101
TELEFONO:	91-40-77-00 EXT. 7822 Y 7725
CURSO TOMADO EN:	
INSTRUCTORES:	
FECHA:	

Esta Guía práctica fue realizada por los equipos de trabajo:

- Gerencia de Ventas
- Gerencia de Capital Humano
- Gerencia de Capacitación

### BIENVENIDA

#### Presentación

Nos es grato presentar a Ustedes esta guía práctica del asesor financiero, de la Consultoría Gerencial Empresarial México, que incluye la Misión, la Filosofía, los Objetivos, las Características Distintivas y los módulos correspondientes de Autofinauto, Autofincasa y Autofinmoto la cual es la base fundamental de nuestra Capacitación.

Nos permitiremos hacer algunas recomendaciones que tienen el propósito de facilitar las condiciones de aprendizaje a lo largo del curso.

- Participar activamente en la sesión, puesto que, siendo la metodología eminentemente dinámica, el aprendizaje se asimila con mayor facilidad con las intervenciones de los asistentes.
- Solicitar, si lo considera necesario, explicaciones individuales acerca de los temas tratados en la sesión. Tomar nota de todo aquello que considere relevante, aún cuando cuente con material escrito.
- Revisar individualmente las notas técnicas, esquemas y contenidos de su Guía Práctica.

Con la mejor intención de alcanzar los propósitos de la presente guía, nos manifestamos a sus órdenes.

## MISIÓN

Otorgar poder de compra a todo aquel que requiera de un bien y no sea sujeto de crédito por las fuentes tradicionales de financiamiento o no pueda pagarlo de contado.

Fomentando el hábito del ahorro para que adquiera el bien requerido ya sea éste: CASA-AUTO-MOTO cumplir cualquiera de sus sueños.

## CARACTERISTICAS DISTINTIVAS

- 1.- Confiabilidad: entendiendo que "LA HONRADEZ PAGA DIVIDENDOS" I I
- 2.- Somos los expertos en autofinanciamiento
- 3.- Siempre hemos cumplido nuestros compromisos.

## VENTAJAS COMPETITIVAS

Única empresa que hace sorteos mensuales, abiertos; de cara al público, obligados, en cada grupo.

Todas las marcas de autos, usted escoge.

Única empresa que celebra subastas abiertas; de cara al público, ( AUTO, CASA, CAMIÓN Y MOTOS ). Los Grupos son cerrados, de manera que los Participantes pueden llevar el control de los adjudicados. Esto ofrece Certidumbre.

"25 AÑOS DE EXPERIENCIA, CUMPLIENDO"

## VISIÓN

### AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL S.A. DE C.V.

Ser una empresa líder a nivel nacional en la distribución y comercialización de planes de ahorro previo de motocicletas, inmuebles y autos.

Nuestras Oficinas Corporativas actualmente nuestras oficinas corporativas se ubican en las ciudades de Guadalajara y México D.F.

### **ANTECEDENTES E INTRODUCCIÓN AL AUTOFINANCIAMIENTO**

Se dice que el origen del Autofinanciamiento se remonta a los años 30's, en Alemania, cuando Adolfo Hitler solicitó a los fabricantes de automóviles que diseñaran un vehículo funcional y económico que estuviera al alcance de todos los alemanes. Al mismo tiempo pidió a especialistas en economía y finanzas que idearan un sistema de ventas que permitiera que un mayor número de alemanes pudieran comprar su auto.

Como resultado se obtuvieron dos cosas; el diseño del Volkswagen sedán y la creación del Autofinanciamiento, lo primero se logro, pero lo segundo no se continuó debido a la segunda guerra mundial.

En la década de los años 60's, en Brasil surge el Autofinanciamiento. En donde este sistema de compra se denomino "Consortio", y rápidamente se popularizó en este país.

De ahí se extendió a otros países de Sudamérica.

Posteriormente empresarios tapatíos trajeron a México el concepto de consortio y así nació "Consortio Albarrán", en la ciudad de Guadalajara. El inicio fue lento, pero, poco a poco creció la aceptación del mismo en el occidente del país.

Poco tiempo después nacieron otras empresas como "Autosubasta" y "Automático" en el distrito Federal. La primera solo vendía autos de marca Datsun y la segunda Volkswagen sedán.

Más adelante surgió "Círculo Cresta" un AUTOFINANCIAMIENTO de agencias de VolksWagen en el Distrito Federal. Hasta aquí la popularidad del Autofinanciamiento se incrementaba en la marca VolksWagen, por lo que entonces nació "AFASA" un sistema oficial de la marca VolksWagen que prohibió a las agencias VolksWagen el mercadeo de cualquier otro Autofinanciamiento.

Esto dio origen a que empresarios como el Sr. Lic. Luis Vejar Cortes invirtiera en una autofinanciadora que diera ventajas sobre las ya existentes, en ese momento nació Autofinanciamiento de Automóviles S.A. de C. V.

Desde su inicio AUTOFINAUTO nació con la idea de ofrecer ventajas sobre las compañías existentes y una de ellas fue el manejar todas las marcas de vehículos.

### **Sistema de Autofinanciamiento**

El sistema de Autofinanciamiento o Plan de ahorro previo funciona de la siguiente forma:

- Es un sistema que proporciona poder de compra.
- Mediante la formación de grupos de personas con objetivos comunes.
- Mensualmente cada persona aporta el monto correspondiente a su cuota, formando así un fondo común.
- Ese fondo común es destinado a la adquisición de bienes y/o servicios y es administrado por un fideicomiso bancario que garantiza la transparencia y seguridad de dichos recursos.

### **Formas de Adjudicación**

**Mensualmente**, con el dinero existente en el fondo común de cada grupo, se adquiere (n) uno o más bienes para el ( los) integrantes de' cada grupo, mediante los métodos preestablecidos de adjudicación: Sorteo, Subastas, Puntaje y Directa.

**SORTEO:** Para los grupos de casas, autos y motos mensualmente se realiza un sorteo en el que participan todas aquellas personas de los grupos que pagan puntualmente su cuota dentro de los días establecidos en su contrato. En este sorteo se adjudica a una persona por grupo.

**PUNTAJE:** Por cada pago que el cliente efectúa puntualmente, se le asigna determinada cantidad de puntos. Estos puntos se acumulan y cada mes que el fondo financiero del grupo lo permita, se adjudicará al cliente que tenga el mayor número de puntos.

**SUBASTA:** Cada mes se realiza para todos los grupos la subasta abierta, en la que los clientes, de viva voz, ofrecen cuotas adelantadas para obtener la adjudicación. Hay tantas subastas como permita el fondo del grupo.

**DIRECTA:** En caso de fallecimiento del integrante, si no ha recibido el bien contratado, se entrega al beneficiario quedando liquidado su adeudo, así mismo si el bien ya fue recibido.

## **NUESTROS PRODUCTOS**

### **AUTOFINAUTO**

Este producto apoya la compra de automóviles nuevos de todas las marcas y modelos, ya sea para particulares o para las necesidades de flotillas de empresas y negocios.

### **AUTOFINCASA**

Es un producto que facilita la compra de casas habitación, terrenos, locales comerciales, bodegas, condominios para oficinas o habitación, así como la construcción, remodelación y ampliación de bienes inmuebles.

### **AUTOFINMOTO**

Destinado para adquirir motocicletas de todos tipos: para trabajo, scooters, deportivas, de pista, cuatrimotos, areneros, motos acuáticas, motos de carga, vehículos de tres ruedas, etc.

## **CARACTERISTICAS**

### **AUTO**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
PLAZO	40, 50, 60 MESES
GRUPO	CERRADO
INTEGRANTES DEL GRUPO	180
ADJUDICACIONES	SORTEO, PUNTAJE, SUBASTA
FRECUENCIA	MENSUAL
TIPO DE AUTO	TODAS LAS MARCAS
MONTOS	DE UN CHEVY(POR CONTRATO)

### **CASA**

<b>CARACTERISTICAS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
PLAZO	180 MESES
GRUPO	CERRADO
INTEGRANTES DEL GRUPO	360
ADJUDICACIONES	PUNTAJE, SUBASTA
FRECUENCIA	MENSUAL
PRECIO DEL INMUEBLE	\$ 400,000.00 a \$ 1,200,000.00 (POR CONTRATO)

### **MOTO**

PLAZO	180 MESES
GRUPO	CERRADO
INTEGRANTES DEL GRUPO	360
ADJUDICACIONES	PUNTAJE, SUBASTA
FRECUENCIA	MENSUAL
TIPO DE MOTOS	DREAM, ASIATICAS, HONDA
MONTOS	De \$ 10,000.00 a \$ 30,000.00

## **FACTOR DE ACTUALIZACION**

<b>AUTOFINAUTO</b>	<b>No aplica</b>
<b>AUTOFINACASA</b>	<b>Monto contratado x 3% o 4.5% (Semestral)</b>
<b>AUTOFINMOTO</b>	<b>No aplica</b>

## **FACTOR DE COMPENSACIÓN**

<b>AUTOFINAUTO</b>	<b>Por subasta 0.2% Por sorteo 0.3%</b>
<b>AUTOFINCASA</b>	<b>No aplica</b>
<b>AUTOFINMOTO</b>	<b>No aplica</b>

## **VENTAJAS COMPETITIVAS DEL SISTEMA**

### **SISTEMA DE AUTOFINANCIAMIENTO VS. OTROS SISTEMAS DE CREDITO**

- Bajo costo financiero.
- Pagos fijos preestablecidos al momento de la adjudicación.
- No se cobran intereses.
- No hay que dar enganche.
- Seguro de vida durante el plazo del plan contratado.
- Seguro del bien, en el caso de motos y autos, durante el plazo del plan contratado.
- Existen las posibilidades de realizar un cambio del bien, por otro antes de recibirlo.
- Cobertura inflacionaria, en el caso de inmuebles.

## **EL AUTOFINANCIAMIENTO**

El Autofinanciamiento es un sistema que proporciona PODER DE COMPRA a través de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero constituyendo un fondo común, el cual se destina a la adquisición de bienes y/o servicios. Dicho fondo es administrado a través de un tercero (un fideicomiso), el cual garantiza la transparencia y seguridad de dichos recursos.

El Autofinanciamiento existe en nuestro país desde hace 25 años y durante este tiempo se ha desarrollado hasta lograr confiabilidad y aceptación entre el público consumidor, que lo convierte en el principal medio existente para alcanzar la propiedad de un bien, tanto mueble como inmueble.

Hoy en día EL AUTOFINANCIAMIENTO ES LA MANERA MÁS ACCESIBLE E INTELIGENTE PARA OBTENER UN AUTOMOVIL, UNA CASA, UNA MOTO Y TODO AQUELLO QUE EL PÚBLICO CONSUMIDOR NO PUEDA PAGAR DE CONTADO, nosotros pensamos "mientras exista gente esperando el camión en la esquina, ofreceremos automóviles y mientras exista gente pagando renta, le brindaremos la opción de tener una casa", sin pagar enganche ni intereses.

## **FUNDAMENTACIÓN JURIDICA**

En la actualidad el Autofinanciamiento es regido por la norma oficial mexicana NOM-O37-SCFI-1994 y el Art. 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y nuestra empresa cumple con ambos requisitos.

**NORMA:** Esta Norma Oficial Mexicana establece las características de los sistemas para la adquisición de bienes y servicios, mediante la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero destinadas a ese propósito, así como la información que se debe proporcionar al consumidor y los elementos de información que debe contener el contrato de adhesión que se utiliza de operaciones, a fin de que los consumidores puedan disponer de información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

**ARTICULO 63.-** Los sistemas de comercialización consistentes en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por un tercero, destinadas a la adquisición de determinados bienes y servicios, sólo podrán ponerse en práctica previa notificación a la Secretaría y si se cumplen los requisitos que fije el reglamento, con excepción de lo dispuesto en la fracción 111 del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Nuestras adjudicaciones por sorteo son supervisadas por la Secretaria de Gobernación a través de la Dirección de juegos y sorteos, que nos ha emitido los premios correspondientes: S-0094-96, S-0694-95, S-0084-95 y el A-253-85.

Nuestros contratos están debidamente autorizados por la Procuraduría Federal del Consumidor según la siguiente relación:

Para bienes inmuebles el numero de registro es el 20606

Para bienes muebles el numero de registro es el 17565

Para vehículos es el numero 17566

Las aportaciones de nuestros clientes son administradas por un fideicomiso en BANSI, y FIDUCIA, instituciones bancarias. En el caso de AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL es el núm. OCC/599, y para AUTOFINANCIAMIENTO de Automóviles es el fideicomiso Núm. OCC/569.

Para una mayor facilidad de nuestros clientes ya que Banamex es un banco con mayor número de sucursales en el área de influencia de nuestra empresa y con un horario más amplio, los pagos de nuestros clientes se reciben en una cuenta concentradora de la cual el titular no es AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, sino Banco BANSI y FIDUCIA, con lo que se garantiza que el dinero depositado por nuestros clientes va directo al fideicomiso en BANSI y FIDUCIA.

**GRUPOS Y CARACTERISTICAS DE ADJUDICACIÓN ( AUTOFINAUTO )**

<b>GRUPO</b>	<b>PLAZOS</b>	<b>SORTEO</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>SUBASTA PUNTOS O POR CUOTAS</b>	<b>SUBASTA EXPRESS</b>	<b>DIV.</b>
055	60	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
056	60	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
057	60	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
058	60	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
059	60	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
060	60	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
062 ( INC. MOTOS PARA SUBASTA EXPRESS > \$ 69,200 )	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
063	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
064	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
065	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
066	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	(NISSAN)	MEX -GDL
108	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
109	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
110	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
111	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
112	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
113	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
114	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
115	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
116	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
117	60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
118	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
119	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
120	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
121	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
122	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
123	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
124	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX

125	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
126	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
127	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
128 ( INC. MOTOS PLAN AHORRO >\$ 69,200 )	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
129 ( INC. MOTOS PLAN AHORRO > \$ 69,200 )	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
130	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
131 ( INC. MOTOS PLAN AHORRO > \$ 69,200 )	40,50,60	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX

**GRUPOS Y CARACTERISTICAS DE ADJUDICACIÓN (AUTOFINCASA)**

<b>GRUPO</b>	<b>PLAZOS</b>	<b>SORTEO</b>	<b>PUNTAJE</b>	<b>SUBASTA PUNTOS O POR CUOTAS</b>	<b>SUBASTA EXPRESS</b>	<b>DIV.</b>
302	180	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
303	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
304	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
305	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
306	180	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
307	180	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
308	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
309	180	SI	SI	PUNTOS	NO	GDL
310	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
311	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
312	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
313	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
314	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
315	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
316	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
317	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
318	180	SI	SI	CUOTAS	NO	MEX -GDL

319	180	SI	SI	CUOTAS	NO	MEX -GDL
320	180	SI	SI	CUOTAS	NO	MEX -GDL
321	180	NO	SI	CUOTAS	NO	MEX -GDL
350	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
351	180	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX
AUTOFINMOTO						
061	40	SI	SI	PUNTOS	SI	GDL
062 (INCL.AU TOS)	40	SI	SI	PUNTOS	SI	MEX -GDL
128 (INCL.AU TOS)	40	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
129 (INCL.AU TOS)	40	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
131 (INCL.AU TOS)	40	SI	SI	PUNTOS	NO	MEX -GDL
422	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
423	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
424	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
425	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
426	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
427	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
428	24	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL
429	40	SI	NO	CUOTAS	SI	MEX -GDL

#### **CALCULO DEL MONTO DE LA MENSUALIDAD DE UN PLAN DE AUTOFIN-AUTO GRUPO 066**

##### **OBJETIVO**

Determinar el monto del pago mensual, tomando en cuenta;

Pago a Capital

Gastos de Administración

Impuesto al Valor Agregado de los Gastos (IVA)

Seguro de Vida

El monto del pago mensual se determina integrando todos los conceptos aquí relacionados. Con el objeto de realizar los cálculos tomaremos el valor de la unidad seleccionada entre el plazo **(60,50 y 40 meses)**

### ***Pago a Capital***

Para calcular la aportación a capital debemos dividir el valor de la unidad entre el plazo del mismo (El auto seleccionado el: Derby STD C/A \$ 135,252.00 Plazo a 60 meses)

Fórmula:

$$Aportación = \frac{\$AUTO}{Plazo}$$

Sustitución

$$Aportación = \frac{\$ 135,252.00}{60}$$

Resultado

$$Aportación = \$ 2,254.20$$

### **Gastos de Administración**

Los gastos de administración se obtienen aplicando el 0.12% al valor del AUTO.

Fórmula:

$$Gastos = \$ AUTO * 0.12\%$$

Sustitución

$$Gastos = \$ 135,252.00 * 0.12\%$$

Resultado

$$Gastos = \$ 162.30$$

#### IVA Sobre Gastos de Administración

Ahora debemos calcular el impuesto al valor agregado a los \$ 162.30 de Gastos de administración.

Fórmula:

$$\text{IVA} = \text{Gastos} * 0.15$$

Sustitución

$$\text{IVA} = \$ 162.30 * 0.15$$

Resultado

$$\text{IVA} = \$ 24.34$$

#### Seguro de Vida

El seguro de vida se calcula como:

El factor de riesgo es del 0.06%

Fórmula

$$\text{Seguro} = (\$ \text{Auto} * 0.06\%)$$

Sustitución

$$\text{Seguro} = (\$ 135,252.00 * 0.06\%)$$

Resultado

$$\text{Seguro} = \$ 81.15$$

#### Integración de la mensualidad

La integración de la mensualidad la obtenemos sumando todos los conceptos anteriores

Concepto	Cantidad en pesos
Aportación a Capital	\$ 2,254.20
Gastos de Administración	162.30
IVA sobre Gastos de Admón	24.34
Seguro	81.15
<b>Monto de la Mensualidad</b>	<b>\$ 2,521.99</b>

En Autofin Auto los grupos constan de 180 integrantes y se cierran en un plazo máximo de 60 días (SEGOB); los plazos de contratación son 40,50 y 60 meses.

Los seguros que deberá contratar el cliente son:

☞ Qualitas (el mas bajo): Autos\*, Taxis\* y Camiones\*

☞ Atlas (de precio medio): Autos solamente\*

\*Cobertura Amplia

☞ Atlas: Seguro de vida deudor

☞ Seguros Monterrey: Fianzas solamente

☞ Puntaje de los Grupos 063, 065, 118 al 135:

PLAZO PUNTUAL		ATRASADA	ADELANTADA
60 meses	100	80	120
50 meses	120	100	144
40 meses	150	120	180

Métodos de adjudicación: SORTEO, PUNTAJE Y SUBASTA.

Para contratación del plan Autofin-Auto se requiere llenar el formato de recibo de inscripción y primera mensualidad (el cual es llenado para Autofin-Casa y Autofin-Moto).

Cuota de Inscripción Total = Cuota de Insc. \$ auto \* 1% + IVA de Cuota de Insc. \* 15%

Primer pago = CI + AGIS

Cuota mensual total = Aport. (pago a capital) \$ auto / 60, 50 y 40 plazos +  
 Gastos de Administración \$ auto \* 0.12% +  
 IVA de Gastos de Admón \$ Gastos de Admón \* 0.15 +  
 Seguro de Vida \$ auto \* 0.06%

**ESTRATEGIA PARA AUTOMOVILES 2004**

**Precio del bien: Tsuru Austero. 4 puertas GSII STD. \$ 128,677.00**

**Gastos de admón: 0.12% Rebaja 8.30%**

**OPCIÓN NUM. 1**

**1% + IVA**

**1% + IVA + Primera mensualidad**

<b>Inscripción al firmar</b>	<b>La primera cuota la paga</b>	<b>\$ 1,000.00</b>
<b>IVA</b>	<b>al siguiente mes.</b>	<b>150.00</b>
<b>Total de Inscripción</b>	<b>No importa si participa en el</b>	<b>1,150.00</b>
	<b>evento.</b>	
<b>Inicia pago en el mes 2</b>		<b>2,399.40</b>

**OPCION NUM. 2**

**(1% + IVA + Primera mensualidad) al 50%**

<b>Pago inicial</b>	<b>50%</b>	<b>\$ 643.39</b>
<b>Inscripción al firmar</b>		<b>96.51</b>
<b>IVA</b>		<b>739.00</b>
<b>Total de Inscripción</b>		

<b>Pago Final</b>	<b>50%</b>	<b>\$ 643.39</b>
<b>Inscripción al recibir</b>		<b>96.51</b>
<b>IVA</b>		<b>739.00</b>
<b>Total de Inscripción</b>		

**CUOTA ANUAL: PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DE LA CUOTA**

**OPCIÓN NUM. 1 \$ 5,000.00 Documentada con pagare**

**OPCIÓN NUM. 2 \$ 3,000.00 Documentada con pagare**

**EJEMPLO A 60 MESES**

	<b>PLANPLAN CON PAGO ANUAL</b>		
	<b>NORMAL</b>	<b>\$ 5,000.00</b>	<b>\$ 3,000.00</b>
<b>PRECIOS DE LISTA:</b>	<b>\$ 128,677.00</b>	<b>5 PAGOS ANUALES</b>	
<b>APORTACIONES</b>	<b>\$ 2,144.62</b>	<b>\$ 1,727.95</b>	<b>\$ 1,894.62</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:</b>	<b>\$ 154.41</b>	<b>\$ 154.41</b>	<b>\$ 154.41</b>
<b>IVA DE GASTOS DE ADMON:</b>	<b>\$ 23.16</b>	<b>\$ 23.16</b>	<b>\$ 23.16</b>
<b>SEGURO DE VIDA</b>	<b>\$ 77.21</b>	<b>\$ 77.21</b>	<b>\$ 77.21</b>
<b>CUOTA MENSUAL</b>	<b>\$ 2,399.40</b>	<b>\$ 1,982.73</b>	<b>\$ 2,149.40</b>

**EJEMPLO A 50 MESES**

	<b>PLANPLAN CON PAGO ANUAL</b>		
	<b>NORMAL</b>	<b>\$ 5,000.00</b>	<b>\$ 3,000.00</b>
<b>PRECIOS DE LISTA:</b>	<b>\$ 128,677.00</b>	<b>4 PAGOS ANUALES</b>	
<b>APORTACIONES</b>	<b>\$ 2,573.54</b>	<b>\$ 2,173.54</b>	<b>\$ 2,333.54</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:</b>	<b>\$ 154.41</b>	<b>\$ 154.41</b>	<b>\$ 154.41</b>
<b>IVA DE GASTOS DE ADMON:</b>	<b>\$ 23.16</b>	<b>\$ 23.16</b>	<b>\$ 23.16</b>
<b>SEGURO DE VIDA</b>	<b>\$ 77.21</b>	<b>\$ 77.21</b>	<b>\$ 77.21</b>
<b>CUOTA MENSUAL</b>	<b>\$ 2,828.32</b>	<b>\$ 2,428.32</b>	<b>\$ 2,588.32</b>

**EJEMPLO A 40 MESES**

	<b>PLANPLAN CON PAGO ANUAL</b>		
	<b>NORMAL</b>	<b>\$ 5,000.00</b>	<b>\$ 3,000.00</b>
<b>PRECIOS DE LISTA:</b>	<b>\$ 128,677.00</b>	<b>3 PAGOS ANUALES</b>	
<b>APORTACIONES</b>	<b>\$ 3,216.93</b>	<b>\$ 2,841.93</b>	<b>\$ 2,991.93</b>
<b>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:</b>	<b>\$ 154.41</b>	<b>\$ 154.41</b>	<b>\$ 154.41</b>
<b>IVA DE GASTOS DE ADMON:</b>	<b>\$ 23.16</b>	<b>\$ 23.16</b>	<b>\$ 23.16</b>
<b>SEGURO DE VIDA</b>	<b>\$ 77.21</b>	<b>\$ 77.21</b>	<b>\$ 77.21</b>
<b>CUOTA MENSUAL</b>	<b>\$ 3,471.71</b>	<b>\$ 3,096.71</b>	<b>\$ 3,246.71</b>

Los automoviles Nissan Tsuru GSI, GSII, Sentra y Comerciales Nissan, se pueden adjudicar en forma express.

A 40 meses con 1 + 9 Cuotas	}	GRUPO 066
A 50 meses con 1 + 11 Cuotas		
A 60 meses con 1 + 14 Cuotas		

No hay cambios de unidades en los modelos anteriores

#### COMISIONES

Vendedor	COMISIÓN
Inscripción de \$ 1,000.00	0.8%
Inscripción diferida 1er. Pago	0.4%
Inscripción diferida 2do. Pago	0.4%

#### ADJUDICACIÓN GARANTIZADA

Por pagos puntuales sin excepción

Plan a 60 meses	Con 24 pagos puntuales
Plan a 50 meses	Con 20 pagos puntuales
Plan a 40 meses	Con 16 pagos puntuales

#### CALCULO DEL MONTO DE LA MENSUALIDAD DE UN PLAN DE AHORRO CRECIENTE PLAN DE AUTOFIN-CASA NUEVO 2004 GRUPO 321

##### Objetivo

Determinar el monto del pago mensual, tomando en cuenta:

- Pago a Capital
- Gastos de Administración
- Impuesto al Valor Agregado de los Gastos (IVA)
- Seguro de Vida
- % de Cobertura del factor de 3% al 4.5 % semestral
- Gastos notariales

Sin sorteo

Adjudicaciones: Puntaje, Subasta y Directa

El monto del pago mensual se determina integrando todos los conceptos aquí relacionados. Con el objeto de realizar los cálculos tomaremos un PAC de \$ 400,000.00 a 180 meses.

#### Pago a Capital

Para calcular la aportación a capital debemos dividir el valor del PAC entre el plazo mismo.

Fórmula

$$\text{Aportación} = \frac{\text{PAC}}{\text{Plazo}}$$

Sustitución

$$\text{Aportación} = \frac{400,000}{180}$$

Resultado

$$\text{Aportación} = \$ 2,222.22$$

#### Gastos de Administración

Los gastos de administración se obtienen aplicando el 0.1% al valor del PAC

Fórmula

$$\text{Gastos} = \text{PAC} * 0.1\%$$

Sustitución

$$\text{Gastos} = \$ 400,000.00 * 0.1\%$$

Resultado

$$\text{Gastos} = \$ 400.00$$

IVA Sobre Gastos de Administración

Ahora debemos calcular el Impuesto al Valor Agregado a los \$ 400.00 de gastos de Administración.

Fórmula

$$\text{IVA} = \text{Gastos} * 0.15$$

Sustitución

$$\text{IVA} = \$ 400,000.00 * 0.15$$

Resultado

$$\text{IVA} = \$ 60.00$$

Seguro de Vida

El seguro de vida se calcula sumando la aportación al capital los gastos de administración y multiplicando por el plazo que resta para el vencimiento del plan. Se calcula por semestre es decir, el primer pago se realiza con 180 meses, el segundo 174 y así sucesivamente. El factor de riesgo es del 0.0006.

Fórmula

$$\text{Seguro} = \$\text{PAC} * 0.0006$$

Sustitución

$$\text{Seguro} = \$ 400,000 * 0.0006$$

Resultado

$$\text{Seguro} = \$ 240.00$$

Gastos Notariales

Los gastos notariales se calculan multiplicando el \$ PAC actualizado por el 9% y posteriormente se divide entre el plazo contratado (180 meses).

Fórmula

$$\text{Gastos Notariales} = ((\$PAC * 9\%) / 180)$$

Sustitución

$$\text{Gastos Notariales} = ((\$ 400,000.00 * 9\%) / 180)$$

Resultado

$$\text{Gastos Notariales} = ((\$ 36,000) / 180) = 200$$

Integración de la mensualidad

La integración de la mensualidad la obtenemos sumando todos los conceptos anteriores.

Concepto	Cantidad en pesos
Aportación a Capital	\$ 2,222.22
Gastos de Admón	\$ 400.00
IVA sobre gastos	\$ 60.00
Seguro	\$ 240.00
Gastos Notariales	\$ 200.00
<b>Monto de la mensualidad</b>	<b>\$ 3,122.00</b>

En Autofin-Casa los grupos constan de 500 y 360 integrantes y se cierran en un plazo máximo de 120 días (SEGOB); el plazo de contratación es de **180 meses**.

Los seguros que deberá contratar el cliente son:

- ☞ Tepeyac: Daños generales (inmuebles)
- ☞ Atlas: Seguros de vida deudor y Daños generales
- ☞ Seguros Monterrey: Fianzas solamente

#### PUNTAJE DE AUTOFIN-CASA

PUNTUAL	ATRASADA	ADELANTADA
10	8	12

#### Métodos de adjudicación : PUNTAJE Y SUBASTA

Para la contratación del Plan Autofin-Casa se requiere llenar el formato Recibo de Inscripción y primera mensualidad (el cual también es llenado para Autofin-Auto y Autofin-Moto).

Cuota de Inscripción Total = Cuota de Insc. \$ PAC \* 1% + IVA de Cuota de Insc.

Cuota Mensual Total = Aportación (pago a capital) \$ PAC / 180 (plazo) +  
 Gastos de Administración \$ PAC \* 0.1% +  
 IVA de Gastos de Administración +  
 Seguro de Vida (\$ PAC \* 0.0006)  
 Gastos Notariales ((\$PAC \* 9%) / 180)

ACTA DE ENTREVISTA.- Esta acta debe ser llenada por el cliente de su puño y letra. Incluyendo los datos de nombre, dirección, C.P. y ciudad. En caso de encontrarse que el acta no fue llenada por el cliente, se devolverá la documentación al comisionista.

CUESTIONARIO MEDICO PRELIMINAR,-\_Este cuestionario debe ser llenado de puño y letra del cliente bajo la condición de decir la verdad. En caso contrario, no se aceptará la documentación. El comisionista debe observar la información contenida a fin de determinar si es elegible para ser asegurado, si el cliente anota que es positivo al SIDA, tiene Diabetes, enfermedad del corazón, o cáncer, se le debe indicar que no es elegible y que el seguro lo rechazará, por lo que es nuestra responsabilidad no aceptarlo.

CONSENTIMIENTO DE SEGURO.- El seguro es obligatorio para todos los integrantes, el consentimiento será firmado por el cliente en el ángulo inferior izquierdo del original, La edad mínima es de 18 años y la edad límite para ser aceptado es de 59 años.

CORRIDA FINANCIERA.- La corrida financiera se debe firmar en dos tantos, en formas originales. Solo se presenta en contratos de casas.

Todos los formatos antes mencionados deberán estar llenos de forma clara y sin enmendaduras o tachaduras, ya que esos se pueden invalidar.

Si se descubre que algún comisionista firmo en lugar del cliente cualquiera de los documentos, esto es una causal de rescisión del contrato mercantil del comisionista, de forma inmediata.

## ESTRATEGIA DE CASAS 2004

- 1.- ASESORIA INMOBILIARIA GRATUITA
- 2.- 9% SOBRE PAC INCLUIDO PARA GASTOS DE ESCRITURA
- 3.- COMISIONES POR VENTA

INSCRIPCION	COMISION
0.5% CON SORTEO	0.30%
0.5% SIN SORTEO	0.40%
1.0% CON SORTEO	0.60%
1.0% SIN SORTEO	0.80%

4.-

	COMISION A LA ADJUDICACION
CASAS CONSTRUIDAS POR INMOBILIARIA	2%
CASA COMPRADA POR AUTOFIN O HYLSA	1%
INMUEBLES EN CORRETAJE PROPIO ( NO COMPARTIDO CON OTRA INMOBILIARIA )	0.70%
CONTRUIR EN TERRENO DEL CLIENTE PROYECTO DE HYLSA GRATUITO 200 M2 ( aplican restricciones )	1%

- 5.- PRESTAMO PARA SUBASTAR: ( únicamente casa construidas por la inmobiliaria )  
CONTRATO DEL DOBLE DEL VALOR DE LA CASA  
CLIENTE PAGA 20% DE ENGANCHE  
PRESTAMO POR EL 50% DEL VALOR DE LOS CONTRATOS  
COSTO: 1% MENSUAL DEL PRESTAMO ( HASTA EL PAGO )

6.- EJEMPLO: UNA CASA DE \$1,000,000.00

CONTRATAR		\$2,000,000.00
CUOTA DE INSCRIPCION 1% MAS IVA		\$23,000.00
PRIMERA CUOTA POR DOS CONTRATOS		\$15,611.12
DERECHO DE ADJUDICACION 2.5 + IVA		\$57,500.00
	SUBTOTAL	\$96,111.12
ENGANCHE 20%		\$200,000.00
	DIFERENCIA	\$103,888.88
CUOTAS ADELANTADA		\$14,411.12
CUOTAS A ADELANTAR		7
	PRESTAMO	\$1,000,000.00
CUOTAS A ADELANTAR		69
TOTAL DE CUOTAS A ADELANTAR		77

Derechos de autor reservados prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio impreso o electrónico, así como la utilización para impartir cursos de capacitación, sin autorización escrita por el autor: Consultoría Gerencial Empresarial México.

**Cálculo del Monto de la Mensualidad de un Plan de Ahorro para Moto  
GRUPO 428 A 24 MESES Y GRUPO 429 A 40 MESES**

**Objetivo**



Determinar el monto del pago mensual, tomando en cuenta:

Pago a Capital  
Gastos de Administración  
Impuesto al Valor Agregado de los Gastos (IVA)  
Seguro de Vida  
Seguro Automotor (cobertura limitada)  
Fianza

El monto del pago mensual se determina integrando todos los conceptos aquí relacionados. Con el objeto de realizar los cálculos tomaremos un \$MOTO de \$17,890.00 a 40 meses

**Pago a Capital**

Para calcular la aportación a capital debemos dividir el valor de la MOTO entre el plazo del mismo

Fórmula	$Aportación = \frac{\$ MOTO}{Plazo}$
Sustitución	$Aportación = \frac{\$ 17,890.00}{40}$
Resultado	\$ 447.25

**Gastos de Administración**

Los gastos de administración se obtienen aplicando el 0.5% al valor de la MOTO

Fórmula	$Gastos = \$ MOTO \cdot 0.5\%$
Sustitución	$Gastos = \$17,890 \cdot 0.5\%$
Resultado	\$ 89.45

**IVA sobre Gastos de Administración**

Ahora debemos calcular el Impuesto al Valor Agregado a los \$ 89.45 de Gastos de Administración

Fórmula	$IVA = Gastos \cdot 0.15$
Sustitución	$IVA = \$89.45 \cdot 0.15$
Resultado	\$ 13.42

Continúa en la siguiente página

## Cálculo del Monto de la Mensualidad de un Plan de Ahorro para Moto

continúa

### Seguro de Vida

El seguro de vida deudor no se calcula, ya que está previamente calculado y solo se toma de las listas, según corresponda la moto.

Resultado	\$ 15.40
-----------	----------

### Seguro Automotor

El seguro de automotor no se calcula, ya que está previamente calculado y solo se toma de las listas, según corresponda la moto.

Resultado	\$ 69.27
-----------	----------

### Fianza

La fianza no se calcula, ya que está previamente calculada y solo se toma de las listas, según corresponda la moto.

Resultado	\$ 15.18
-----------	----------

### Integración de la mensualidad

La integración de la mensualidad la obtenemos sumando todos los conceptos anteriores

Concepto	Cantidad en pesos
Aportación a capital	\$447.25
Gastos de Administración	\$89.45
Iva sobre Gastos	\$13.42
Seguro de Vida	\$15.40
Seguro Automotor	\$69.27
Fianza	\$15.18
<b>Monto de la mensualidad</b>	<b>\$649.97</b>

- En **AUTOFIN MOTO** los grupos constan de **180 integrantes** y se cierran en un plazo máximo de 60 días (SEGOB); los plazos de contratación son **24 y 40 meses**.
- Los seguros que deberá contratar el cliente son:  
  - QUALITAS: Seguro Automotor
  - \* Cobertura limitada.

- Puntaje:

PUNTUAL	ATRASADA	ADELANTADA
150	120	180



- Métodos de adjudicación: SORTEO, PUNTAJE Y SUBASTA.

Para la contratación del plan AUTOFIN MOTO se requiere llenar el formato RECIBO DE INSCRIPCIÓN Y PRIMERA MENSUALIDAD (el cual también es llenado para Autofin Casa y Autofin Auto).

**Resumen y ejercicios de AutofinMoto:**

	CUOTA DE INSCRIPCIÓN TOTAL =	CUOTA DE INSCRIPCIÓN \$ moto X 3 % + IVA DE CUOTA DE INSCRIPCIÓN CUOTA DE INSCRIPCIÓN X 15%
	<b>CI + AGISSF= PRIMER PAGO TOTAL</b>	
	CUOTA MENSUAL TOTAL =	APORTACIÓN ( PAGO A CAPITAL ) \$ MOTO / 24 y 40 ( plazos ) + GASTOS ADMINISTRATIVOS \$ AUTO X 0.5% + IVA DE GASTOS ADMINISTRATIVOS GASTOS ADMINISTRATIVOS X 0.15 + SEGURO DE VIDA (VER LISTA) + SEGURO AUTOMOTOR (VER LISTA) + FIANZA (VER LISTA)

---

---

## ESTRATEGIAS DE MOTOCICLETAS DIVISION MOTOS DREAM

---

- 1.- 10% DE ENGANCHE Y 12 MESES PARA PAGAR SIN INTERESES
- 2.- 15% DE ENGANCHE. MOTOS ASIATICAS ( NO DREAM ) 12 MESES CON 2.5% DE INTERES MENSUAL
- 3.- ADJUDICACION EXPRESS A 24 MESES = 1 + 6
- 4.- GASTOS DE ADMINISTRACION DEL 0.5% AL 0.3% ( 40% DE REBAJA )
- 5.- POLITICAS DE CREDITO CLARAS Y LOGICAS ( AUTOFIN)
- 6.- CLASES DE MANEJO GRATUITAS
- 7.- DREAM INCLUYE PLACAS Y TENENCIA GRATIS ( POR TIEMPO LIMITADO )
- 8.- CUOTAS DE INSCRIPCION

CUOTA DE INSCRIPCION	COMISION	
	VENDEDOR	GERENTE
3%	4%	1%
2%	2.50%	0.70%
0%	1%	0.50%

- 9.- REMOLQUES PARA PRESENTACIONES EN EMPRESAS, SINDICATOS, UNIVERSIDADES, TIANGUIS, PREVIA RESERVACIÓN Y PROGRAMACIÓN BIEN PLANEADOS
- 10.- PROMOCION : CASCO GRATIS ( En marca Dream, por tiempo limitado )
- 11.- TALLER DE SERVICIO Y REFACCIONES
- 12.- GARANTIA DE 6 MESES NO INCLUIDO EL SISTEMA ELECTRICO
- 13.- COBRO PERSONALIZADO EN SU CASA, OFICINA O FABRICA CON COBRADORES EN MOTO SIN CARGO ( SI PAGA PUNTUAL )
- 14.- EN ESTUDIO EL PAGO SEMANAL EN ALGUNAS SUCURSALES

## BENEFICIOS QUE EL CLIENTE OBTIENE

- No se descapitaliza
- Seguro de vida que en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente, cubre el monto adeudado y el bien es entregado al beneficiario.
- En caso extremo que no pueda continuar con el plan, tiene la oportunidad de traspasar su contrato a otra persona. Evitando así la sanción por cancelación del contrato.
- Sabe cuánto paga desde la primera mensualidad, hasta la última.
- Participa en grupos cerrados, lo que da la seguridad de ser adjudicado dentro de los plazos establecidos.
- Su dinero está seguro en Fideicomiso ( BANSI y FIDUCIA ). ti] Oportunidad de cambiar el monto del bien contratado.
- No corre riesgos por devaluaciones, inflaciones y crisis económicas.
- Paga directamente en el banco.
- Tiene la oportunidad de participar en subastas Abiertas, lo que le permite analizar el comportamiento de sus grupo y sus posibilidades para subastar.
- Adelantar cuotas le permite acelerar su adjudicación por puntaje.
- Asesoría inmobiliaria gratuita.

## NUESTROS LOGROS

70,000 CLIENTES ATENDIDOS

40,000 AUTOS ENTREGADOS

13,000 FAMILIAS CON MEJOR VIVIENDA, MOTOS, VIAJES Y MUCHOS MÁS.

## MARCO LEGAL

- Secretaría de Gobernación: Permiso n.- AIOO9/2001
- Norma Oficial Mexicana: NOM-143-SCFI-2000
- Ley Federal de Protección al Consumidor: Artículo 63
- Secretaría de Economía: Fideicomiso

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**TÉCNICO OPERATIVOS – ÁREA DE OPERACIONES (VENTAS)**

EMPRESA: AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. de C.V.			
AUDITORÍA OPERACIONAL ADMINISTRATIVA		PREPARADO: Jesús Sandoval	
MES:	AÑO:	No. De Paginas:	APROBADO: Director General. Víctor Escamilla. Gerente de Ventas. Jorge Esparza
Técnica de Control	Responsable	Puesto	Evidencia
<b>OPERACIONES (VENTAS)</b>			
1. Inicio			
2. El Departamento de Operaciones recibe solicitudes de Crédito Aprobadas.	Josefina Acuña	Gte. De Atención al cliente.	Solicitudes de crédito
3. Operaciones entrega Solicitudes de Crédito a Atención a Clientes.			Solicitudes de crédito
4. Atención a Clientes Llama al cliente para firma de pedido Del bien.			Documentación que ampara la unidad firmados por el cliente.
5. El cliente acude a Firmar pedido.			Documentos firmados por cliente.
6. Atención a Clientes entrega a Operaciones pedido completos.	Jorge Esparza	Gerente de Operaciones.	Archivo de clientes y la unidad solicitada.
7. Operaciones hace pedido de unidad al proveedor.			
8. Proveedor da fecha de entrega del Vehículo.			
9. Operaciones informa al cliente fecha de entrega y da ajuste previo.			
10. Se fija fecha y Hora de Cita con el Cliente	Octavio Mendoza	Auxiliar de Operaciones.	Archivo de clientes
11. Operaciones prepara			Unidad a entregar

<p>documentación para entrega.</p> <p>12. Entrada de Unidad a Bodega de Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V.</p> <p>13. Confirmar cita con cliente.</p> <p>14. Revisión de estado Gasolina y documentos de la unidad.</p> <p>15. Firma de documentos con el cliente en cita convenida.</p> <p>16. Entrega física de la unidad en área de entregas.</p> <p>17. Envío de documentos para pago a proveedores.</p> <p>18. Se comunica pago realizado y se envían documentos.</p> <p>19. Se solicita Factura original al proveedor.</p> <p>20. Operaciones archiva Documentos para cierre de mes /Auditoría.</p> <p>21. Fin</p>	<p>Sandra León</p>	<p>Auxiliar de Operaciones.</p>	<p>Archivo del cliente.</p> <p>Firma de documentos faltantes para anexar al archivo del cliente.</p> <p>Unidad</p> <p>Fichas para pago en bancos.</p> <p>Ficha de pago con sello bancario.</p> <p>Factura</p> <p>Cierre del Archivo del cliente.</p>
--	--------------------	---------------------------------	--

**PROGRAMA GENERAL**

Empresa: Autofinanciamiento Total S.A. de C.V.				Fecha de iniciación: 26 de junio de 2004																											
Etapas	Descripción	Responsable	Referencia	Clase	Semanas																										
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	<b>INVESTIGACION PRELIMINAR</b> Obtener información documental sobre: escrituras, contratos, reglamentos, informes, estadísticas, registros, etc.  Obtener información sobre: el campo de trabajo, organigramas, listas de funciones, datos sobre volumen de trabajo, cuadros ocupacionales, examen de las condiciones materiales del trabajo, formas, etc.	AC	CG	I	■																										
						■																									
2	<b>DOCUMENTOS LEGALES</b> Obtener información sobre: escrituras constitutivas, actas de asambleas, contrato colectivo de trabajo, situación fiscal, etc.	OC	CG	I			■																								
3	<b>ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS</b> Objetivos, política, análisis de puestos, manual de organización, lista de funciones, procedimientos, sistemas, formas o instructivos, etc.	OC	CG	I				■	■	■																					
4	<b>REGISTROS CONTABLES</b> Descripción de sistema de contabilidad general y de costos, catálogos de cuentas, guías de contabilización formas, registros, informes, estados financieros, etc.	OC	CG	I							■	■																			
5	<b>GRAFICAS</b> Punto de equilibrio, de ventas, de producción, compras, etc.	OC	CG	A									■																		

A = Auditoria

AE = Analisis y estudio

I = Investigación

ES = Especial

**CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO GENERAL**  
**APLICADO A LA LIC. JOSEFINA ACUÑA**

1. Datos generales

1.01 Razón o denominación social.

Autofinanciamiento Total, S.A de C.V.

1.02 Giro u objeto.

Financiamiento de Casas, Autos, Motos y Viajes.

Objeto: El poder de compra a través de grupos que aportan periódicamente sumas de dinero constituyendo un fondo común el cual se destina a la adquisición de bienes y/o servicios.

1.03 Domicilio y teléfonos de oficina y plantas

Calzada de la Viga No. 1306-101, Colonia El Triunfo, Delegación Iztapalapa, C.P. 09430 México, D.F.

Teléfono: (01) 56-33-35-53

1.04 Domicilio y teléfonos de sucursales, filiales, bodegas, etc.

WORLD TRADE CENTER

Montecito No.38 Col. Nápoles Piso 27

Oficina 19 México, D.F.

Telefono: 54-88-26-48

54-88-26-51

Gerente: Rafael Hernández

ATIZAPAN DE ZARAGOZA

Av. San Mateo No.17 Local 9 y10

Plaza Cristal, Atizapan de Zaragoza

Estado de México

Telefono: 58-25-41-23

58-16-74-10

Gerente: Adolfo Aceves

1.05 Grupo económico - financiero al que pertenece.

Bansi, S.A. y Fiducia, S.A.

1.06 Fecha de constitución.

27 de junio de 1978

1.07 Problemas especiales que la entidad haya tenido durante los últimos cinco años(huelgas, falta de mercado, efectos inflacionarios etc. )

Ninguno

1.08 Investigar sobre informes y resultados de auditorías anteriores; así como cartas de recomendación y sugerencias de los auditores internos y externos. Verificar acciones correctivas.

Si existen,

1.09 Cuenta con ejemplares de los diferentes manuales de organización, de políticas o administrativos en uso de la entidad.

Si

1.10 Llevan a cabo un recorrido a las instalaciones de la entidad.

Si

## 2. Datos Comerciales

2.01 ¿Cuál es la situación de la entidad con respecto al mercado en que compite? Principales competidores.

Es una empresa líder que cuenta con 24 años de experiencia en el mercado.

Agencias automotrices que cuentan con sus propios financiamientos y Instituciones Bancarias que ofrecen el mismo servicio

2.02 Enumerar los productos que vende la entidad; así como sus características.

Autofinauto

Este producto apoya la compra de automoviles nuevos de todas las marcas y modelos, ya sea para particulares o para las necesidades de flotillas de empresas y negocios.

Autofincasa

Es un producto que facilita la compra de casa habitacion, terrenos, locales comerciales, bodegas, condominios para oficinas o habitacion, asi como la construccion, remodelacion y ampliacion de bienes inmuebles.

Autofinmoto

Destinada para adquirir motocicletas de todos tipos: para trabajo, scooters, deportivas, de pista, cuatrimotos, areneros. Motos acuaticas, motos de carga, vehiculos de tres ruedas etc.

2.03 Estratificar los productos por su importancia en ventas

Autofinauto

Autofincasa

Autofinmoto

2.04 Clientes a quienes van destinados los productos.

Al público en general.

2.05 Describir brevemente la localización geográfica de los mercados.

Distrito Federal, área conurbada y Jalisco.

2.06 Productos que se exportan así como productos susceptibles de exportación.

No, porque es autofinanciamiento para el Distrito Federal, área conurbada y Jalisco

3. Organización.

3.01 Cuenta con un organigrama general de la entidad.

Si

3.02 Existe una descripción de los principales puestos reflejados en el organigrama

Si

3.03 Describir brevemente los sistemas contables.

Utiliza el método pormenorizado, SAE, COI, NOI.

3.04 Cuenta con un catalogo de cuentas, del instructivo par el manejo de cuentas de la guía de contabilización.

Si

4. Datos de volúmenes.

4.01 Números de funcionarios.

11

4.02 Números de empleados.

23



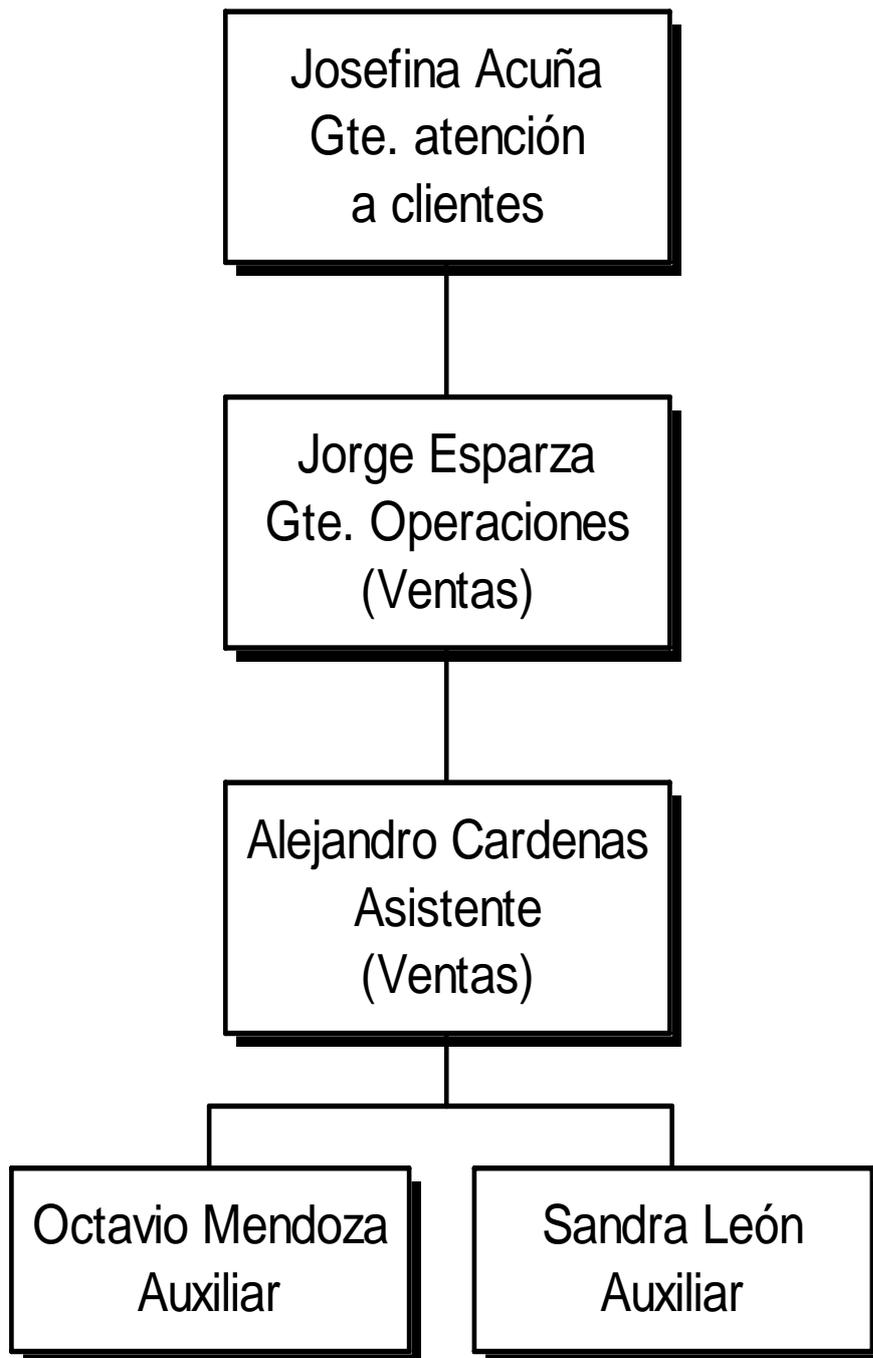
4.03 Números de vendedores.

2

4.04 Números de cobradores.

3

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES (VENTAS)  
ORGANIGRAMA



## PROGRAMA POR AREA

**Nombre de la empresa:** Autofinanciamiento Total S.A. de C.V.

**Unidad administrativa:** Departamento de Operaciones (Ventas)

**Responsable:** Jorge Esparza

**Fecha:** 26 de junio de 2004

Etapa		Tiempo esperad	Tiempo real	Referencia	Realizado por	Fecha
1	<p>INVESTIGACION PRELIMINAR</p> <p>Obtener información documental sobre reglamentos internos, informes, estadísticas, registros, estados contables, presupuestos, etc.</p> <p>Obtener información sobre el campo de trabajo, organigramas, lista de funciones, datos sobre volumen de trabajo, examen de las condiciones de trabajo, materiales, formas, etc.</p>	40 hs.	35 hs.	C-A-1	A O	
2	<p>PLANES Y OBJETIVOS</p> <p>Examinar y discutir con el jefe del departamento el estado actual de planes y objetivos, aplicación de cuestionarios</p>	8 hs.	8 hs.	C-A-2	O O	
3	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>Estudiar la estructura de la organización del departamento, comparar la estructura actual con la que aparece en el organigrama (si lo hay).</p> <p>Asegurarse de si se le concede o no una especial estimación a los principios de una buena organización, funcionamiento y departamentalización</p>	20 hs.	21 hs.	C-A-3	O O	

## CUESTIONARIO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS

### DATOS GENERALES

NOMBRE: JORGE ESPARZA

PUESTO: GERENTE GENERAL DE OPERACIONES (VENTAS)

NUMERO DE PERSONAS A SU CARGO: 2

ANTIGUEDAD: 7 ANOS

CONTESTE SEGUN CORRESPONDA CON:

- a. SI
- b. NO
- c. N.A.

1) Existe un manual de funciones y procedimientos?

SI

2) Está actualizado?

SI

2) Está por escrito?

SI

3) Es claro y preciso?

SI

5) Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y de responsabilidad?

NO

6) Están definidas las funciones de:

a. gerencia de ventas?

SI

b. vendedores?

SI

c. servicios de atención a clientes?

SI

d. publicidad?

SI

e. investigación de mercado?

SI

7) Se encuentran claramente separadas las funciones de:

a. ventas?

SI

b. créditos?

SI

c. facturación?

SI

d. cobranzas?

SI

e. registros?

SI

f. custodia de documentos?

SI

g. seguimiento de la cobranza?

SI

h. gestión de cobro?

SI

8) Hay políticas referidas a condiciones generales de venta, otorgamiento de créditos?

SI

9) Es apropiado/adecuado el sistema de operación de ventas?

SI

10) Se realizan operaciones de ventas al exterior y/o interior?

Nada mas en el interior

11) Hay instrucciones especiales para esas ventas?

SI

12) Los formularios de nota de pedido:

a están prenumerados?

SI

b se controla su correlatividad?

SI

13) Se entera ventas de la cantidad de financiamiento solicitados?

SI

14) Son los pedidos de los clientes revisados y aprobados por un funcionario independiente de la expedición, facturación y contaduría?

SI

15) Se cuenta con un sistema de información que permita tomar las decisiones adecuadas?

SI

16) Se aseguran de que no se pierdan financiamiento?

SI

17) Hay una adecuada atención al cliente?

SI

18) Hay quejas de los clientes?

SI

19) Existen normas y procedimientos sobre Créditos?

SI

23) Son adecuados?

SI

24) Son claros?

SI

25) Están expresados por escrito?

SI

26) Están actualizados?

SI

27) Respecto al otorgamiento de créditos a clientes:

a) se estudian los antecedentes?

SI

b) Se fijan límites?

SI

c) se requieren aprobaciones?

SI

28) Es el sector de créditos independiente de:

a) contabilidad?

SI

b) cuentas corrientes?

SI

c) ventas?

SI

d) caja?

SI

29) Existe prueba de la entrega del financiamiento?

SI

30) En qué consiste?

Se queda copia del archivo del cliente, donde viene integrado la documentación.

31) Existe prueba de la recepción de las adquisiciones o servicios del cliente?

SI

32) Se obtiene constancia a través de firma y el sello?

SI

33) Viaja la mercadería por cuenta y riesgo del cliente?

NO

34) Se mantiene un sistema adecuado de control sobre la entrega?

SI

35) Hay programas de distribución o entrega?

SI

36) Se cumplen?

SI

37) Quién controla?

La gerencia en coordinacion de la secretaria de gobernacion

38) Hay normas o procedimientos escritos sobre Devoluciones?

SI

39) Están actualizadas?

SI

40) Se cumplen?

SI

41) Hay algún formulario utilizado a tal efecto?

SI

42) Con respecto a financiamiento entregados existen reembolso?

SI

43) Que porcentaje se maneja?

Aproximadamente el 60%

44) Se detalla el tipo de financiamiento?

SI

45) Se realizan informes sobre devoluciones?

SI

46) El sector de ventas:

a) es informado de las devoluciones?

SI

b) investiga las razones?

SI

c) autoriza la devolución?

SI

47) Es el sector de control de calidad quien recibe la mercancía?

SI

48) Realiza algún informe?

SI

49) Existen normas o procedimientos escritos sobre Facturación?

SI

50) Se cumplen?

SI

51) Están actualizados?

SI

52) Están por escrito?

SI

53) Recibe el departamento copia de conformidad el contrato de financiamiento?

SI

54) Se cerciora la empresa de que todo financiamiento es facturado?

SI

55) Se obtienen los precios y condiciones de ventas de listas debidamente autorizadas?

SI

56) Son las facturas:

a) prenumeradas?

SI

b) numeradas por el sistema?

SI

c) aprobadas?

SI

d) revisadas?

SI

57) Se controlan las facturas en cuanto a cliente, precios, condiciones, cálculos, fecha?

SI

58) Cumplen las facturas con los requisitos fiscales?

SI

59) Se pasa al departamento copia y reporte de la facturación?

SI

60) Son controladas en su correlatividad numérica las facturas emitidas, en los sectores:

a) facturación?

SI

b) contabilidad?

SI

61) Existen normas o procedimientos escritos sobre Ventas al contado?

NA

62) Se cumplen?

NA

63) Se emiten facturas para toda venta al contado?

NA

64) Se encuentran separadas las funciones de:

a) ventas?

SI

b) cobranzas?

SI

c) despacho?

SI

65) Llevan las notas de venta numeración correlativa preimpresa?

NA

66) Se controla la numeración correlativa en los sectores:

a) contabilidad?

NA

b) cobranzas?

NA

c) caja?

NA

d) ventas?

NA

67) Se envía a Contaduría un resumen de las ventas diarias?

NA

68) Reúnen las notas de ventas todos los requisitos legales que se exigen a las facturas?

NA

69) Son controlados los talonarios de ventas?

NA

70) Cuando se entrega el bien al cliente?

Cuando sale por sorteo o subasta

71) Existe una norma o procedimiento para el otorgamiento?

SI

72) Se cumple?

SI

73) Es el departamento el encargado de elaborar notas de crédito?

SI

74) Recibe la información adecuada de otros departamentos para proceder a su elaboración?

SI, ventas

75) Las notas de crédito:

a) son emitidas por el sistema?

SI

b) son aprobadas por un funcionario independiente de cobranzas y de cuentas corrientes?

SI

c) están los formularios numerados en forma preimpresa?

SI

d) contienen todos los requisitos legales?

SI

76) Hay una política de incentivos para los vendedores?

SI

77) es clara y precisa?

SI

78) está por escrito?

SI

79) está actualizada?

SI

80) Son las liquidaciones controladas por una persona ajena a quién las elaboró?

SI

81) Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de Créditos, son independientes de:

a) ventas?

SI

b) cobranzas?

NO

c) contabilidad?

SI

d) tesorería?

SI

82) Es el importe acordado expresado por escrito en el legajo o cuenta del deudor?

SI

83) Efectúa el sistema de facturación directamente el registro en la cuenta corriente del deudor?

Si lo que va pagando

84) Son establecidos análisis de:

a) antigüedad de deuda?

SI

b) cuentas vencidas?

SI

85) Se controla la sumatoria de las cuentas analíticas con la cuenta del mayor general?

SI

86) Se gestiona la recuperación de las cuentas incobrables?

SI

87) Se envían estados de cuenta a los clientes?

SI

88 )Son investigadas las diferencias por los clientes?

SI

89) Por quién?

Por el departamento de cobranzas y contabilidad

90) Se efectúa durante el ejercicio alguna confirmación de saldos a clientes?

SI

91) Quién la efectúa?

Departamento de contabilidad y crédito y cobranza

92) Qué clase de documentos a cobrar existen en la empresa:

a) pagarés? (talonarios)

SI

b) letras de cambio?

NO

93) Se realiza la aceptación de este tipo de obligaciones de acuerdo a las condiciones de venta?

SI

94) Queda reflejado por escrito la recepción del documento por parte de la empresa?

SI

95) Se mantiene un registro o listado de las obligaciones a cobrar?

SI

96) Hay un correcto control de fechas para que no se pase el día del vencimiento?

SI

97) Son las obligaciones a cobrar comparadas con los saldos de las cuentas de de mayor?

SI

98) Se efectúan arquezos de documentos en poder de la empresa?

SI

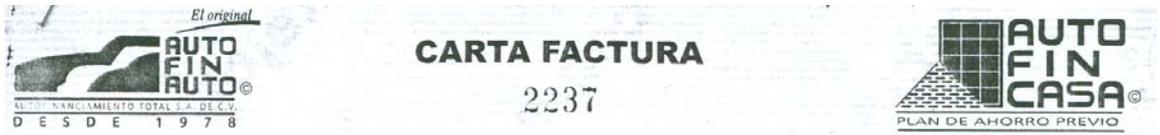
99) Son tiene las medidas de protección y seguridad contra robo o incendio de documentos?

SI

100) Se someten a la atención de un funcionario responsable los documentos vencidos?

SI

**EVIDENCIA DOCUMENTAL**



**CARTA FACTURA**

2237

**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.**

**A QUIEN CORRESPONDA**

Por medio de la presente, informamos a usted, que hemos entregado a el vehículo abajo descrito, y hacemos constar que en nuestro poder se encuentra la factura original correspondiente. Vigencia treinta días a partir de la fecha de expedición.

Unidad vendida por la Agencia:

NOMBRE \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN \_\_\_\_\_

CIUDAD \_\_\_\_\_

MARCA \_\_\_\_\_

TIPO \_\_\_\_\_

MODELO \_\_\_\_\_

SERIE No. \_\_\_\_\_

MOTOR No. \_\_\_\_\_

COLOR \_\_\_\_\_

CILINDROS \_\_\_\_\_

CAPACIDAD \_\_\_\_\_

México D.F., A \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**CARTA FACTURA DE USO PARA TRAMITE DE PLACAS Y TENENCIA**

CALZ. DE LA VIGA 1306-101 COL. EL TRIUNFO C.P. 09430 DELEG. IZTAPALAPA MEXICO, D.F. TEL 9140 7700



7463



**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.**

CONTRATO No. \_\_\_\_\_ BUENO POR \$ \_\_\_\_\_

Por el presente pagaré reconocemos deber y nos obligamos incondicionalmente a pagar en esta Ciudad de México, D. F. en la finca marcada con el número \_\_\_\_\_ de la calle de \_\_\_\_\_

o en cualquier otra Plaza que se nos requiera de pago, en favor de AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V., o a su orden, la cantidad de: \$ \_\_\_\_\_  
( \_\_\_\_\_ )

QUE SE CUBRIRA PUNTUALMENTE DE LA SIGUIENTE FORMA:

En \_\_\_\_\_ abonos mensuales de \$ \_\_\_\_\_ :  
( \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ ), con vencimientos a partir del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, y así sucesiva e ininterrumpidamente todos los días \_\_\_\_\_ hasta dejar pagada la cantidad expresada que ampara el saldo del valor recibido en mercancía a nuestra entera satisfacción, conviniendo en que la sola falta de pago puntual de uno o más abonos mensuales, se tendrá por vencido en forma anticipada el saldo y dará derecho al Beneficiario a exigir de inmediato la cantidad adeudada, la que causará, intereses moratorios que se establecen a razón de \_\_\_\_\_ % mensual durante todo el tiempo que permanezca insoluto, sin perjuicio al cobro de los gastos que por ello se originen. Este pagaré es mercantil y esta regido por el artículo 173 parte final y correlativos de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, por no ser domiciliado y ampara la operación de financiamiento a que se refiere al número de contrato indicado en la parte superior izquierda.

México D.F., A \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_.

**SUSCRIPTOR**

**POR AVAL**

Nombre \_\_\_\_\_  
Domicilio \_\_\_\_\_  
Colonia \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_  
Dom. Empleo \_\_\_\_\_  
Teléfonos \_\_\_\_\_  
Colonia \_\_\_\_\_

Nombre \_\_\_\_\_  
Domicilio \_\_\_\_\_  
Colonia \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_  
Dom. Empleo \_\_\_\_\_  
Teléfonos \_\_\_\_\_  
Colonia \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.**  
**DIVISIÓN DE AUTOS**

ACTA DE ENTREVISTA		
SR. CLIENTE LE EXPLICARON A USTED QUE:	CONTRATO Num. _____	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- Mientras no resulte adjudicado, el valor de su bien puede incrementarse o disminuir, congelándose su cuota a la adjudicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Sus recibos de pago solo serán válidos en el original y con sello del banco o la validación de nuestra caja registradora. Solo la inscripción y primera mensualidad serán recibidos por el comisionista, exija Ud. la entrega del recibo original, oficial y foliado correspondiente. Así como su credencial de control de pagos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.- La fecha de pago es la señalada en la caratula de su contrato, si se retrasa no participará en la reunión de adjudicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.- Las cuotas mensuales incluirán el porcentaje compensatorio indicado en la caratula del contrato, a partir del mes siguiente a la adjudicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.- Si su oferta de subasta es ganadora, deberá ser pagada máximo en dos días hábiles bancarios después del evento de adjudicación de no ser así, quedará eliminado, penalizándole con 2 aportaciones y el bien se adjudicará al segundo lugar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- Por la falta de pago de dos o más cuotas totales en su conjunto, se recindirá su contrato, penalizándole con dos aportaciones mensuales a valor promedio más inscripción y todos los gastos, reintegrándole sus aportaciones a valor histórico a los 60 días naturales después de la rescisión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.- Al resultar adjudicado, tiene Ud. cinco días naturales para presentar un fiador o aval. Antes de recibir su bien deberá liquidar el seguro automotriz (cobertura amplia), renovándose dicha póliza mientras exista saldo deudor, siendo a su cargo las primas correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.- Previo a la entrega de su bien mueble, acepta Ud. que para aprobación de su crédito, se efectue una investigación de su solvencia, así como otorgar una fianza por el saldo deudor, cuyo costo es a cargo de usted.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.- La factura del bien quedará en prenda mientras exista saldo deudor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.- A la entrega del bien mueble adjudicado, acepto pagar el derecho de adjudicación cuyo costo es el _____% mas IVA calculado sobre el valor actualizado del bien adjudicado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.- En caso de renunciar al sistema, deberá solicitarlo por escrito, penalizándole con dos aportaciones a valor promedio reintegrándole sus aportaciones a valor histórico a los treinta días naturales posteriores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.- El bien entregado será el contratado, solo podrá ser cambiado previa solicitud por escrito mediante autorización de AUTOFINAUTO siendo a cargo del integrante la diferencia del precio. No se acepta el cambio de una unidad con derecho de adjudicación por otra que no lo tenga y viceversa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.- Confirmo que en este momento se me entrega el manual de participación, en el cual se me explica el sistema de Autofinanciamiento, así como el calendario anual de eventos de adjudicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.- En caso de no recibir su contrato, le rogamos acudir a la oficina de ventas donde contrató. Le rogamos consultar el periódico en el que se publican los resultados de la adjudicación, para saber el importe de su cuota a pagar en el siguiente mes, también puede llamar al 01-800-733-35-53 o en las oficinas de ventas de AUTOFINAUTO.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.- Para que el seguro de vida esté vigente y Ud. se encuentre asegurado, deberá cubrir sus pagos mensuales ininterrumpidamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.- Usted puede elegir el color entre los que se encuentra disponibles, si por elegir un color que no este disponible al tiempo de la entrega, usted decide esperar a que lo haya, usted acepta absorber un posible cambio de precio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.- AUTOFINAUTO no reconoce acuerdos verbales, escritos o promesas de nuestros agentes, comisionistas o empleados, que no se encuentren establecidos en el contrato de adhesión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.- Si mi participación en la Reunión de Adjudicación se efectúa dentro de los 5 días hábiles siguientes al pago y firma de mi contrato de adhesión, acepto que si lo cancelo en este plazo, se me penalice según las cláusulas V-B y C. del contrato de adhesión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.- En ningún caso entregaré cheques o efectivo, que no sea el de la inscripción y primera mensualidad, a los vendedores, comisionistas o concesionarios, ya que todos los pagos se efectúan en el banco, a excepción del mencionado, por medio de fichas de depósito, incluyendo subastas y puntajes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.- El seguro de cobertura amplia lo elegiré entre las tres opciones que me ofrezca AUTOFINAUTO y me comprometo a pagarlo mientras dure mi adeudo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Me ha sido explicado ampliamente el sistema de Autofinanciamiento que estoy firmando en este momento, así como el pago del seguro colectivo de vida e incapacidad total y permanente de deudores que contratarán en mi nombre (excepto personas morales).</p>		
<p>Mi nombre es: _____</p>		
Mi dirección es: _____		Col. _____
Código Postal: _____	Ciudad: _____	Teléfono: _____
<p>_____ FIRMA DEL SOLICITANTE</p>		<p>_____ NOMBRE Y FIRMA DEL COMISIONISTA</p>

**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.  
DIVISIÓN DE INMUEBLES**

ACTA DE ENTREVISTA		SI	NO
SR. CLIENTE LE EXPLICARON A USTED QUE			
CONTRATO Num. _____			
1.	El precio del PAC contratado se incrementara semestralmente, de acuerdo al % semestral fijo por lo tanto su cuota mensual total tambien se modificará proporcionalmente tanto para integrantes como para adjudicados. Entiendo y acepto que la cuota mensual variará desde el segundo al ultimo semestre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Sus recibos-deposito solo serán validos en el original y con el sello del banco. Unicamente la inscripción y primera mensualidad serán recibidas por el comisionista, exija Ud. que le entregue el recibo original y foliado. No reconoceremos mas recibos que los originales foliados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	La fecha de pago es la señalada en la carátula de su contrato, si se retrasa no participará en la reunión de adjudicación siendo integrante y como adjudicado se le cobrará el 3% mas IVA de interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Si su oferta de subasta es ganadora, debe pagarla máximo en los dos días hábiles siguientes, en el banco designado, con el comprobante que AUTOFINCASA le proporcione en el acto de adjudicación. Si no paga usted dicha oferta, se le penalizara con 2 aportaciones y la adjudicación se entregará al integrante en segundo lugar en dicha subasta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Por la falta de pago de 2 o más cuotas totales en su conjunto, se rescindirá su contrato, penalizandole con 2 aportaciones mensuales a valor histórico promedio, reintegrandole sus aportaciones a valor histórico a los 60 días naturales despues de la rescisión. Para la devolución es necesario que entregue usted las fichas de deposito pagadas en original.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Previo a la entrega de su P.A.C., acepta Ud. que para la aprobación de su crédito, se efectue una investigación de su solvencia, así como otorgar una fianza por el saldo deudor, cuyo costo es a cargo de usted.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Para adelantar cuotas (de la última a la primera), deberá solicitar via telefonica o fax, su referencia para pago adelantado, a nuestras oficinas y con el, liquida las cuotas en el banco que se indique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Antes de recibir su PAC debe liquidar el seguro del bien (daños generales) y la fianza que amparan el credito. Estas mas la garantía hipotecaria, deben permanecer vigentes mientras exista un saldo deudor. Los atrasos en estos pago tendran un recargo mensual al interés pactado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	A la entrega del PAC adjudicado, acepta pagar el derecho de adjudicación cuyo costo es el 2.5% mas IVA calculado sobre el valor adjudicado, si usted elige una de las opciones que le ofrezca AUTOFINCASA. Si elige otro suministrador pagará el 5% más IVA como derecho de adjudicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	En caso de renunciar al sistema, deberá solicitarlo por escrito, penalizandole con 2 aportaciones a valor reintegrandole sus aportaciones a valor histórico a los 30 días naturales posteriores, para la devolución es necesario que entregue las fichas de los depositos pagados en original.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	El importe del PAC a entregar será el vigente al momento de la adjudicación. Si el bien inmueble comprado es de un valor diferente, la diferencia a su cargo debe pagarla al momento de la entrega, si es a su favor se le abonará en las ultimas cuotas por pagar en sentido inverso(de la ultima a la primera).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Confirмо que en este momento se me entrega el manual de participación, en el cual se me explica el sistema de autofinanciamiento, así como el calendario de eventos de adjudicación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	En caso de no recibir su contrato, le rogamos acudir a la oficina de ventas donde contrató. Le rogamos comunicarse a los telefonos de atención a clientes (Guadalajara 01-800-112-88-63 sin costo en la Division Mexico 01-800-733-35-53 o al 591-40-77-00. Porfavor comuniquе su cambio de domicilio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Para que el seguro de vida esté vigente y Ud. Se encuentre asegurado, deberá cubrir sus pagos mensuales inintermittidamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	En el plan contratado para su comodidad, se incluye un cargo por concepto de GASTOS NOTARIALES, este cargo permite que usted disponga del 9% del valor del PAC adjudicado en el momento de la entrega Si por alguna razón este 9% es mayor o menor que los gastos reales, la diferencia será a su favor o a su cargo, En caso de cancelación o rescisión se le devolvera el importe íntegro de este ahorro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	AUTOFINCASA no reconoce acuerdos verbales, escritos o promesas de nuestros agentes, comisionistas o empleados, que no se encuentren establecidos en el cuerpo del contrato de adhesión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Si mi participación en la Reunión de Adjudicación se efectua dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes al pago y firma de mi contrato de adhesión, acepto que si lo cancelo en este plazo se me penalice, segun el Capitulo Quinto, inciso B.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	En ningún caso entregaré cheques o efectivo, que no sea el de la inscripción y primera mensualidad a los agentes, comisionistas o concesionarios, ya que todos los pagos se efectuan en el banco a excepción del mencionado, por medio de fichas de deposito, incluyendo subastas (mensualidades adelantadas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Si la necesidad es construir deberé demostrar fehacientemente el programa de obra, para que el fiduciario autorice la erogación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><i>Me ha sido explicado ampliamente el sistema de Autofinanciamiento que estoy firmando en este momento, así como el pago del seguro colectivo de vida e incapacidad permanente de deudores que contratarán en mi nombre (excepto personas morales).</i></p>			
Mi nombre es: _____			
Mi dirección es: _____			
Código Postal: _____		Ciudad: _____	
		Teléfono: _____	
_____ FIRMA DEL SOLICITANTE		_____ NOMBRE Y FIRMA DEL COMISIONISTA	



# Seguros Atlas, S.A.

"La Empresa a la Medida"®

Paseo de los Tamarindos No. 60 Col. Bosques de las Lomas, 05120 México, D.F. Tel.: (55) 9177-50-00 Fax: 9177-51-10  
www.segurosatlas.com.mx segatlas@segurosatlas.com.mx

<b>Consentimiento Individual para ser Asegurado</b>			<b>POLIZA No.</b>	<b>CONSENTIMIENTO</b>
NOMBRE DEL GRUPO			FECHA DE NACIMIENTO	
NOMBRE DEL ASEGURADO			Día	Mes
Apellido Paterno      Apellido Materno      Nombre			Año	
REGLA PARA DETERMINAR LA SUMA ASEGURADA			FECHA DE INICIO DE VIGENCIA	
BENEFICIARIOS (ESPECIFICAR NOMBRES, PARENTESCO Y PORCENTAJE)			BENEFICIOS ADICIONALES:	
			MUERTE ACCIDENTAL <input type="checkbox"/> MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDA DE MIEMBROS <input type="checkbox"/> MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDA DE MIEMBROS POR ACCIDENTE COLECTIVO <input type="checkbox"/> EXENCION DE PAGO DE PRIMAS POR INVALIDEZ <input type="checkbox"/> BENEFICIO DE INVALIDEZ PAGO ADICIONAL <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>	

SEGUROS ATLAS, S.A. (la compañía) certifica que, según inscripción de esta fecha en el Registro de Asegurados de la póliza citada, se asegura la vida del "Asegurado" indicado, en la suma asegurada que resulte de aplicar la regla para determinarla, que la Compañía pagará al "Beneficiario" designado, previa la presentación de pruebas del fallecimiento y de sus causas y del derecho del reclamante, siempre que la póliza y este Certificado se encuentren en vigor.

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ FIRMA DEL CONTRATANTE      \_\_\_\_\_ FIRMA AUTORIZADA

Nota: Favor de llenar con una 'X' los cuadros correspondientes a los beneficios adicionales que elija.  
F-187 Autorización C.N.S.F. según Oficio No. 06-367-II-1.1/6905 Exp. 732.1 (S-54) / 3 del 25 de Mayo del 2000

EDAD	SEXO	EDO. CIVIL	SUELDO MENSUAL	SUMA ASEGURADA TOTAL	FECHA DE INGRESO AL SERVICIO DEL CONTRATANTE
_____ AÑOS	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F				

OCUPACION DETALLADA \_\_\_\_\_

En virtud de la solicitud presentada a Seguros Atlas, S.A., por el contratante para un Seguro de Grupo de Vida denominado como se indica, manifiesto a Ustedes mi consentimiento para ser asegurado en dicha Póliza, para este efecto proporciono los datos.  
Para efectos que pueda tener este consentimiento hago constar que las declaraciones contenidas en él las he hecho personalmente y son del todo verídicas.

El contratante solicita la expedición de la Póliza para cubrir, a mi favor, prestaciones

contribuyo para el pago de la prima con la cantidad de \_\_\_\_\_ mensuales que autorizo me sean descontados de mi sueldo.

F-187-V-06-2000

\_\_\_\_\_ FIRMA DEL ASEGURADO

DEVOLVER A LA COMPAÑIA



**Seguros Atlas, S.A.**

"La Empresa a la Medida"®

Paseo de los Tamarindos No. 60 Col. Bosques de las Lomas, 05120 México, D.F. Tel.: (55) 9177-50-00 Fax: 9177-51-10  
www.segurosatlas.com.mx segatlas@segurosatlas.com.mx

<b>Certificado Individual de Seguro de Grupo de Vida</b>			<b>POLIZA No.</b>	<b>CERTIFICADO</b>
<b>NOMBRE DEL GRUPO</b>			<b>FECHA DE NACIMIENTO</b>	
<b>NOMBRE DEL ASEGURADO</b>			<b>Día</b>	<b>Mes</b>
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	<b>Año</b>	
<b>REGLA PARA DETERMINAR LA SUMA ASEGURADA</b>			<b>FECHA DE INICIO DE VIGENCIA</b>	
<b>BENEFICIARIOS (ESPECIFICAR NOMBRES, PARENTESCO Y PORCENTAJE)</b>			<b>BENEFICIOS ADICIONALES:</b>	
			MUERTE ACCIDENTAL	<input type="checkbox"/>
			MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDA DE MIEMBROS	<input type="checkbox"/>
			MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDA DE MIEMBROS POR ACCIDENTE COLECTIVO	<input type="checkbox"/>
			EXENCION DE PAGO DE PRIMAS POR INVALIDEZ	<input type="checkbox"/>
			BENEFICIO DE INVALIDEZ PAGO ADICIONAL	<input type="checkbox"/>
			OTRO	<input type="checkbox"/>
<p>SEGUROS ATLAS, S.A. (la compañía) certifica que, según inscripción de esta fecha en el Registro de Asegurados de la póliza citada, se asegura la vida del "Asegurado" indicado, en la suma asegurada que resulte de aplicar la regla para determinarla, que la Compañía pagará al "Beneficiario" designado, previa la presentación de pruebas del fallecimiento y de sus causas y del derecho del reclamante, siempre que la póliza y este Certificado se encuentren en vigor.</p> <p>_____ a _____ de _____ de 2011</p> <p>_____ FIRMA DEL CONTRATANTE</p> <p>_____ FIRMA AUTORIZADA</p>				

Nota: Favor de llenar con una "X" los cuadros correspondientes a los beneficios adicionales que elija.

187-V-06-2000 Autorización C. N. S. F. según Oficio S. S. 06-20740-1-1-6905 Exp. 732-118-34 / 3 del 25 de Mayo del 2000



**Seguros Atlas**

"La Empresa a la Medida"®

**CUESTIONARIO MEDICO SIMPLIFICADO PARA SEGURO COLECTIVO DE VIDA Y  
SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES PERSONALES**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Ocupación Actual: \_\_\_\_\_

EDAD	Años	PESO	Kgs.	Estatura	Cms.
------	------	------	------	----------	------

1.- Ha presentado algún síntoma o padecimiento relacionado con:

	SI	NO
El corazón	_____	_____
Los pulmones o vías respiratorias	_____	_____
El estómago	_____	_____
El aparato reproductor o urinario	_____	_____

Ha padecido problemas de:

Diabetes o padecimiento endocrino	_____	_____
Tumores de cualquier tipo	_____	_____
Tipo de músculo - esquelético	_____	_____

2.- Le han diagnosticado, padece o es seropositivo al SIDA o ha padecido síntomas relacionados con la enfermedad: \_\_\_\_\_

3.- Le han practicado o tiene programada alguna intervención quirúrgica: \_\_\_\_\_

4.- Está usted sujeto actualmente a algún tratamiento médico: \_\_\_\_\_

6.- Actualmente se encuentra sano: \_\_\_\_\_

5.- En que fecha consultó usted por última vez a un médico, cualquiera que fuese el motivo de su visita:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

En caso de haber contestado de manera afirmativa alguna de las preguntas anteriores, favor de especificar el padecimiento, fecha, médico tratante e información adicional que usted conozca.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

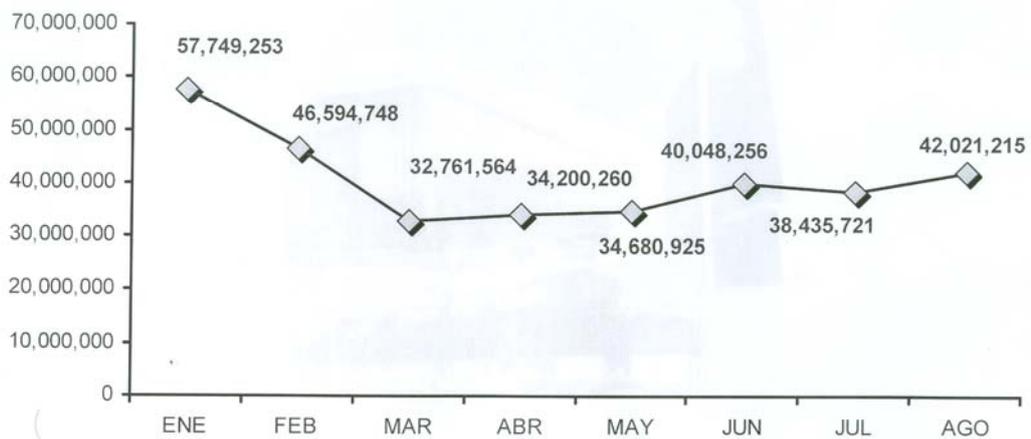
\_\_\_\_\_

**Para todos los efectos que pueda tener este cuestionario, hago constar que las declaraciones contenidas en el mismo las he hecho personalmente, son verdaderas y están completas.**

\_\_\_\_\_  
Lugar y Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma

**IMPORTE**  
**ENE - AGO '04**

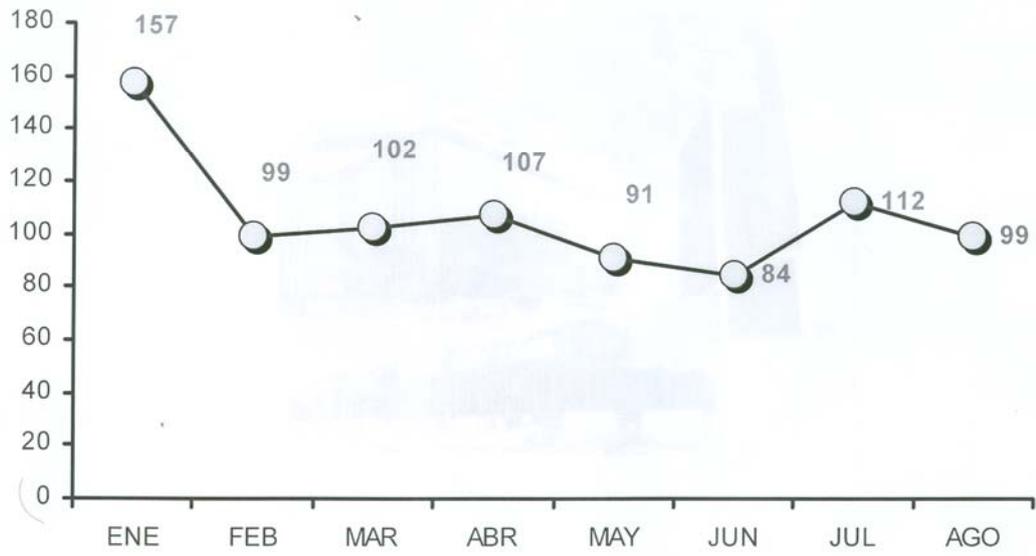


*El original*

-- CONFIDENTIAL --

**AUTOFIN**  
DESDE 1978

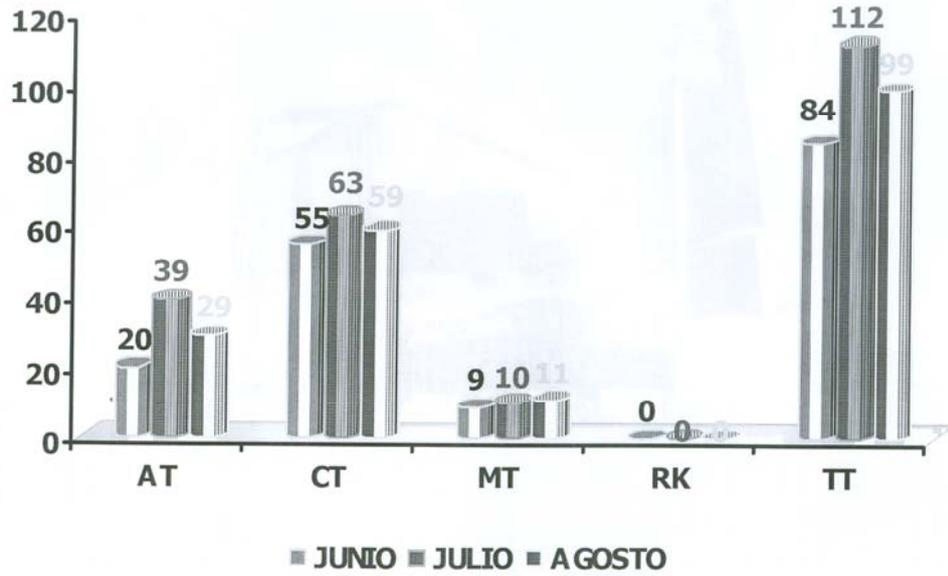
CONTRATOS  
ENE - AGO '04



*El original*  
- Comercial -

**AUTOFIN**  
DESDE 1978

COMPARATIVO DE CONTRATOS  
JUN - AGO '04



*El original*  
Confidencial

**AUTOFIN**  
DESDE 1978

*El original*



**AUTO  
FIN  
AUTO**

AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL S.A. DE C.V.  
DESDE 1978  
R.F.C. ATO-950907-FB1

**AUTOFINANCIAMIENTO TOTAL, S.A. DE C.V.**

DIVISION AUTOMOVILES

AV. LOPEZ MATEOS SUR No. 5563-301 FRACC. COLINAS DE LAS AGUILAS C.P. 45080 ZAPOPAN, JAL.  
TEL. 35-40 67-77 LADA SIN COSTO 01-800-112-88-62 e-mail: autofin@autofin.com.mx

**Nº 4629 G**

Reglamento: Diario Oficial 17/V/94 PROFECO:42397 SEGOB: A/0009/2002 NOM-143-SCFI-2000

Hora	día	de	de	
Contrato no.	Vencimiento mensual: los días		de cada mes.	Vigencia meses.
En un grupo cerrado de 180 integrantes.		Factor de actualización:		
Bien o servicio contratado	Clave: Descripción			
Precio de lista inicial: \$	Derecho de adjudicación		% más IVA.	
Integración del primer pago:				
A).- Cuota de inscripción (	% del valor del Bien)		\$	
B).- IVA de la cuota de inscripción			\$	
Total cuota inscripción			\$	
Integración de la cuota mensual total:				
C).- Aportación mensual			\$	
D).- Gastos de administración del plan (Precio del bien por	%)		\$	
E).- IVA sobre gastos de administración (otros impuestos)			\$	
F).- Prima de seguro de vida e incapacidad total permanente			\$	
* Total cuota mensual			\$	
Pago total de inscripción y primera cuota mensual total			\$	

Los conceptos C, D, E y F, serán ajustables en razón de alguna modificación en el precio del bien mueble o servicio, del seguro o los impuestos que determinen las autoridades fiscales estatales y federales.

Contrato de adhesión que celebra por una parte Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V. División Automóviles, a la que en el presente contrato se designara como "AUTOFINAUTO" y por otra parte:

A quien en lo sucesivo se le denominara como el "CONSUMIDOR", integrante, adjudicatario o adjudicado según sea el caso, con domicilio en:

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ Col. \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Y nombra beneficiario del Seguro de Vida e Incapacidad Total Permanente a:

parentesco \_\_\_\_\_

Quiénes aceptan celebrar el presente contrato bajo las siguientes declaraciones, definiciones y cláusulas.

**DECLARACIONES**

Primera.- Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V. manifiesta ser una sociedad mercantil debidamente constituida según escritura pública No. 1787 pasada ante la fe pública del Notario No. 80 de Guadalajara, Jalisco, Lic. Alfredo Ramos Ruiz, de fecha 7 de septiembre de 1995 registrada en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio bajo el NÚM. 223-224 tomo 586, libro primero núm. 41, apéndice 2277 de fecha 27 de septiembre de 1995, que su origen data del 5 de abril de 1978 y que tiene como domicilio legal la Av. López Mateos Sur Núm. 5563-301 Fracc. Colina de las Águilas, Zapopan, Jal. C.P. 45080 y que su Registro Federal de Contribuyentes es el núm. ATO-950907FB1 representada en este acto por con facultades que constan en

Segunda.- Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V. manifiesta que su objeto social, entre otros, es la promoción del sistema de comercialización mediante la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero destinadas a la adquisición de bienes muebles y a la comercialización de servicios turísticos, médicos, profesionales, funerarios, etc. bajo los procedimientos descritos en este contrato de adhesión, por medio de la suscripción de contratos **para su participación en el sistema de autofinanciamiento.**

Tercera.- Autofinanciamiento Total, S.A. de C.V., manifiesta que el sistema de comercialización mediante la integración de grupos de consumidores que promueve, se apega al artículo 63 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento publicado en el Diario Oficial el 17 de mayo de 1994 y a la Norma Oficial Mexicana NOM-143-SCFI-2000 publicada en el Diario Oficial de fecha 19 de septiembre de 2000, que cuenta con el permiso número A/0009/2001 de fecha 10 de Enero de 2001 de la Secretaría de Gobernación. También manifiesta que ha puesto a disposición del consumidor un resumen del Estudio Actuarial vigente que dictamina la viabilidad financiera del sistema que esta contratando.

Cuarta.- Que ha constituido fideicomiso bancario para el resguardo de las aportaciones de los consumidores y la correcta aplicación de los recursos del grupo y que ha notificado el inicio de operaciones a la Secretaría de Economía.

Quinta.- El solicitante declara su voluntad de contratar los servicios de AUTOFINAUTO con el propósito de obtener un bien mueble o servicio, según las condiciones del presente contrato y que cuenta con la capacidad económica y el conocimiento de los derechos y obligaciones que adquiere al suscribirlo con el fin de ser adjudicado.

Sexta.-Que ha recibido el manual del integrante que describe las características del sistema de comercialización.  
Séptima.- Manifiesta el solicitante haber leído todos y cada uno de los capítulos del presente contrato de adhesión, aceptando los mismos y manifestándolo expresamente con su firma.

## CAPITULO I DEFINICIONES

Para efectos de este contrato de adhesión se entiende por:

A.- Sistema de Autofinanciamiento.- Es aquel consistente en la integración de grupos de consumidores que aportan periódicamente sumas de dinero para ser administradas por el proveedor, destinadas a la adquisición de determinados bienes muebles nuevos o la prestación de servicios, que son adjudicados y entregados a los consumidores bajo los procedimientos establecidos en el contrato de adhesión.

B.- Consumidor. A la persona física o moral que, como destinatario final, contrata un sistema de autofinanciamiento para la adquisición de bienes muebles o servicios. A partir de la contratación, el consumidor puede asumir las siguientes calidades o caracteres:

1.- Solicitante. Es la calidad del consumidor desde que firma el contrato de adhesión con el proveedor, hasta que es integrado a un grupo de consumidores.

2.- Integrante. A la calidad del consumidor, a partir de que el proveedor lo incorpora a un grupo de consumidores, hasta que resulta adjudicatario.

3.- Adjudicatario. A la calidad que adquiere el consumidor integrante cuando este o su beneficiario obtiene el derecho de recibir el bien o servicio objeto del contrato de adhesión, conforme a lo dispuesto en el propio contrato de adhesión.

4.- Adjudicado. A la calidad que adquiere el consumidor integrante cuando el o su beneficiario recibe el bien o servicio contratado, conforme a lo dispuesto en el contrato de adhesión respectivo.

C.- Grupo. Al conjunto finito de un número predeterminado de consumidores integrados al sistema de autofinanciamiento, cuyas aportaciones periódicas forman el fondo común destinado a adquirir los bienes o servicios contratados, mediante la aplicación de los procedimientos de adjudicación señalados en el contrato de adhesión.

D.- Bienes muebles. A los cuerpos que pueden trasladarse de un lugar a otro, ya se muevan por sí mismos, ya por efecto de una fuerza exterior, incluyendo, entre otros a los vehículos automotores, maquinaria agrícola e industrial, equipos propios para actividades profesionales y técnicas y/o enseres para el hogar, siempre que sean nuevos.

E.- Precio de lista vigente del bien. El precio de lista total actualizado al día de la reunión de adjudicación, que está autorizado por la Secretaría de Economía del bien descrito en la carátula del contrato. Que en todos los casos será igual al importe de la aportación pagada en el mes de adjudicación por el número de meses contratados.

F.- Cuota de inscripción. La cantidad que el solicitante, cesionario o reemplazante paga para ser aceptado en el sistema de integración de grupos de consumidores, que no es reintegrable al consumidor después de que este participe en su primera adjudicación.

G.- Fondo Común. A las aportaciones periódicas de un grupo, disponibles en el fideicomiso para solventar los compromisos derivados de cada acto de adjudicación y para reintegrar, en su caso, las aportaciones periódicas a los consumidores, cuando así proceda.

H.- Cuota periódica total. La cantidad de dinero que debe pagar el consumidor periódicamente, durante la vigencia del contrato de adhesión y que resulta de sumar el importe de los siguientes conceptos.

1- Aportación periódica. Al monto de dinero que debe pagar el consumidor a cuenta del precio del bien mueble o servicio contratado, más el factor de actualización del mismo, que en este caso es él % o él % del precio del bien. Estableciéndose que si elige % tendrá derecho a participar del activo del grupo estipulado en el capítulo X inciso A. Si elige él % cederá dicho derecho a AUTOFINAUTO. Este porcentaje se aplicará a todas las cuotas indicadas en la carátula del contrato.

2.- Cuota de administración. Al monto de dinero que debe pagar el consumidor por los diversos actos que debe realizar el proveedor para la organización, administración y consecución de los fines del sistema de autofinanciamiento que contrata, cuyo importe equivale al % del precio actualizado del bien contratado en el mes correspondiente.

3.- Costo del seguro de vida e incapacidad permanente total. Al monto de dinero que debe pagar el consumidor para cubrir la prima del seguro de vida e incapacidad permanente total que contrató el proveedor a nombre y por cuenta del consumidor.

trasladadas al consumidor.

I.- Sorteo. Procedimiento para obtener un resultado aleatorio o casual, mediante el cual se determina el orden secuencial que servirá para señalar los turnos de disposición de las adjudicaciones de los grupos y, de ser el caso, dilucidar situaciones de empate.

J.- Subasta. Procedimiento para adjudicar un bien mueble al Integrante que ofrezca, en su grupo, el pago adelantado del mayor número de cuotas periódicas totales (convertidas a puntos, que incluyen los acumulados con pagos anteriores), menos el importe correspondiente al seguro de vida e incapacidad permanente total.

K.- Puntaje.- El procedimiento para adjudicar al integrante el bien o servicio contratado, considerando el número de cuotas mensuales pagadas por él, así como las fechas en que se realizaron dichos pagos.

L.- Adjudicación directa.- Procedimiento por el que se hace efectivo el derecho del integrante del grupo o su beneficiario de recibir el bien o servicio contratado, cuando el consumidor, durante la vigencia del contrato de adhesión, sufre de incapacidad permanente total o fallece.

M.- Estudio actuarial. El documento elaborado por un profesional en la materia, en el que se dan a conocer los resultados obtenidos en la investigación y análisis de la viabilidad financiera del sistema de autofinanciamiento, así como su actualización anual.

N.- Cuota adelantada. Es el pago de las cuotas mensuales totales que cubren cuotas futuras. Estas se pagan al valor vigente en el momento de efectuarlas y se aplican a las últimas en sentido inverso, deduciéndoles el pago de la prima del seguro de vida, en caso de personas físicas.

O.- Factor de actualización. El precio del bien contratado se actualizará de acuerdo con las variaciones que tenga el precio de lista. A este precio se agregará el factor de actualización que el consumidor elija y que se muestra en la

carátula de este contrato de adhesión.

P.- Manual. El documento informativo que elabora AUTOFINAUTO, para dar a conocer al consumidor las bases y características de funcionamiento del sistema de autofinanciamiento que comercializa.

Q.- Remanente. A la cantidad de dinero excedente, si la hubiera, del fondo común de un grupo de consumidores, una vez alcanzado el objetivo del mismo y concluida su vigencia.

R.- Valor histórico. A la cantidad que resulta de sumar las aportaciones periódicas pagadas por el consumidor, en términos nominales.

S.- Valor histórico promedio. A la cantidad que resulta de dividir el monto del valor histórico entre el número de aportaciones pagadas.

T.- Valor presente. A la cantidad que resulte de multiplicar el número de aportaciones pagadas por el consumidor por el valor de la aportación periódica que en términos del contrato de adhesión se encuentra vigente.

U.- Ley. A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

V.- NOM. Norma Oficial Mexicana vigente

## CAPITULO II GRUPOS

A.- Integración del grupo. El número de integrantes que conforman el presente grupo es de 180, es grupo cerrado y tiene una vigencia máxima de 60 meses. Los contratos que firman los integrantes son a 40 o 50 o 60 meses para adquirir bienes muebles o servicios de distintas marcas y tipos, cuyos valores son heterogéneos.

B.- Cuota única de inscripción y primera cuota total mensual. El consumidor interesado en el sistema de integración de grupos de consumidores podrá suscribir su contrato de ingreso ante cualquier representante autorizado por AUTOFINAUTO que le extenderá el recibo oficial que incluye su cuota única de inscripción (más IVA) y primera cuota mensual total, y cuyo importe será depositado en la caja de AUTOFINAUTO, la que deberá sellar tanto el original como las copias del recibo de pago correspondiente donde la fecha de pago establece la antigüedad del solicitante para los efectos referidos en el presente contrato de adhesión. AUTOFINAUTO tendrá un plazo de quince días para aceptar o rechazar la solicitud del consumidor, se entiende que de no comunicar el rechazo al consumidor, lo da por aceptado.

C.- Plazo de integración. El integrante participará en la primera reunión de adjudicación de su grupo dentro de los 60 días naturales, siguientes a la fecha de este contrato de adhesión.

En caso de incumplimiento, el consumidor podrá rescindir el contrato de adhesión y solicitar que el proveedor le devuelva dentro de los 30 días naturales siguientes a la notificación, el valor presente de todos los pagos realizados por el consumidor, incluida la cuota de inscripción, si la hubiere.

Las reuniones de adjudicación se llevarán a cabo mensualmente, de acuerdo al calendario que AUTOFINAUTO proporcionara a cada uno de los integrantes, en la primera reunión de adjudicación.

D.- Constitución del grupo. Se considerará constituido un grupo, cuando AUTOFINAUTO haya admitido a tantos solicitantes, como integrantes en número determinado tenga el plan contratado.

E.- Reemplazos. AUTOFINAUTO puede sustituir a integrantes de un grupo solo por la cesión de derechos, cancelación o rescisión del contrato de adhesión. En este caso, la vigencia de los contratos de adhesión que se celebren debe expirar en la misma fecha en la que concluya la vigencia del grupo. Dicha vigencia debe ser igual a la establecida en los contratos de adhesión celebrados con los integrantes que participaron en el primer acto de adjudicación del mismo. El nuevo integrante deberá cubrir la cuota de inscripción, prorrateándole el valor de las cuotas devengadas entre las cuotas periódicas pendientes de pago.

F.- Garantías de crédito. AUTOFINAUTO debe solicitar al adjudicatario, garantías suficientes para solventar el pago de las cuotas periódicas totales que, al momento de la entrega del bien o la prestación del servicio, aún no sean exigibles, por medio de una garantía prendaria, fianza y aval con bienes inmuebles liberados, con el objeto de proteger los intereses financieros del grupo.

G.- El proveedor se compromete a contestar por escrito al consumidor, en un plazo máximo de 10 días hábiles, todas las dudas que este le formule por escrito, respecto a los términos y condiciones del contrato de adhesión o de la mecánica o viabilidad financiera del sistema de autofinanciamiento.

H.- Como el grupo comprende bienes de valor heterogéneo, la diferencia entre el de menor valor y el de mayor valor no debe exceder del 300%.

## CAPITULO III APORTACIONES Y CUOTAS

A.- Cuota única de inscripción. Será el % del precio del bien mueble o servicio contratado más IVA, misma que una vez aceptado el consumidor por AUTOFINAUTO, no será objeto de devolución a excepción de lo establecido en el capítulo V inciso B de este contrato.

B.- El integrante del grupo se obliga a pagar durante el número de meses del plan contratado, los siguientes conceptos que integran la cuota mensual total.

1) Aportación mensual. El valor de la aportación se reajustará de acuerdo a las variantes que tenga el precio de lista vigente al público, autorizado por la Secretaría de Economía del bien mueble contratado, en cuyo caso, a partir del nuevo precio, los integrantes no adjudicatarios que no hayan pagado su cuota mensual total, tendrán la obligación de cubrir la cantidad que por concepto de aportación resulte. Al firmar el contrato de adhesión, el integrante deberá elegir entre el % o el % del precio vigente del bien, cantidad que se sumará a la aportación, conforme al capítulo I inciso H de este contrato. A partir de la adjudicación, la cuota mensual total quedará fija hasta el finiquito del plazo contratado y por lo tanto no podrá sufrir ningún incremento posterior.

2) Cuota de administración. Es la cantidad que resulte de aplicar el % del precio del bien contratado en el mes correspondiente. Este pago deberá hacerse aún en los casos de cuotas mensuales pagadas por anticipado para subastas o puntaje y por ajustes que hubiere en las aportaciones mensuales resultantes de las variaciones en el precio del bien contratado. El monto de la cuota de administración permanecerá invariable a partir de que el integrante resulte adjudicado.

3) Seguro colectivo de vida e incapacidad permanente de deudores. Es el pago parcial del seguro de vida e incapacidad total permanente establecido en la carátula de este contrato, el cual se reajustará en base a las variaciones

Incapacidad total permanente establecido en la caratula de este contrato, el cual se reajustará en base a las variaciones del precio del bien o del propio seguro. La aseguradora será Monterrey New York Life y el importe de este seguro será determinado por la propia compañía aseguradora.

4) Impuestos. Se pagará el impuesto que las autoridades competentes estipulen sobre los montos de dinero que el consumidor pague y hasta en tanto no haya finiquitado la totalidad de sus pagos con AUTOFINAUTO.

C.- Ajustes de la primera cuota mensual total. En el supuesto de que el precio de lista del bien mueble contratado y/o el seguro colectivo de vida e incapacidad total permanente de deudores se modifique entre la fecha de pago de la primera cuota mensual total y la fecha de la celebración del primer acto de adjudicación, la diferencia será cubierta por los integrantes en su siguiente pago mensual.

D).- Ajuste a los gastos de administración y demás conceptos. Los gastos de administración y demás conceptos que integran la cuota mensual total, también serán ajustables por AUTOFINAUTO al momento de presentarse las variaciones correspondientes a su importe y a partir del momento en que estas se produzcan.

E).- Ajuste de la aportación mensual. El monto de la aportación mensual se ajustará en proporción directa a las variaciones del precio del bien contratado. Los integrantes del grupo que no hayan resultado adjudicatarios y recibido por tanto su bien, estarán obligados a cubrir las cantidades que por dicho reajuste se susciten.

De existir diferencia originada entre la fecha de pago de la cuota mensual total y la fecha en que se da la variación del precio del bien contratado, esta deberá ser pagada en el siguiente pago mensual.

F).- Ajuste de la cuota mensual total. En el supuesto de que el precio del bien contratado y/o los seguros se modifiquen entre la fecha de pago y el acto de adjudicación correspondiente, los integrantes deberán pagar dicha diferencia en el siguiente recibo de pago en el cual se indicará el concepto.

G).- Cuotas adeudadas. Los integrantes que tengan cuotas o diferencias pendientes de pago, deberán cubrir las a su valor presente en su siguiente vencimiento mensual, de igual manera los adeudos de renovación de seguro automotriz, fianza e intereses.

#### **CAPITULO IV LUGAR Y FORMA DE PAGO**

A.- Lugar y forma de pago. Posterior a la primera reunión todas las cuotas mensuales totales deberán ser cubiertas en las sucursales de la Institución Bancaria designada. El ingreso de estos importes se amparará con recibos-depósito expedidos por el banco, debidamente sellados. AUTOFINAUTO proporcionará al integrante una credencial de control de pagos por la vigencia de su contrato, que contendrá el nombre de la institución bancaria receptora del pago, sucursal, número de cuenta y la referencia única de pago.

AUTOFINAUTO informará al integrante cual es el importe de la cuota mensual en los diferentes medios que AUTOFINAUTO proporciona como son: Lada 800, periódicos, las sucursales y las concesiones de AUTOFINAUTO, y cualquier otro medio que adicione AUTOFINAUTO.

Los recibos ampararán el importe de todos los conceptos que integran la cuota mensual total, el integrante o el adjudicatario deberá verificar que su recibo-depósito de pago sea sellado e impreso por la caja registradora de la institución bancaria, lo que dará validez absoluta a su pago. Las cuotas deberán pagarse en moneda nacional.

B.- Fideicomiso. AUTOFINAUTO tiene celebrado un fideicomiso de administración para la debida custodia y aplicación de los pagos a los fines señalados en el presente contrato de adhesión. En ningún caso y bajo circunstancia alguna se recibirán pagos parciales: Por lo tanto, cualquier pago hecho bajo ese supuesto, no será ingresado al fondo común.

AUTOFINAUTO no se responsabiliza de los pagos que el integrante efectúe a personas o institución diferente a la señalada en la credencial de control de pagos. Y por ningún motivo se reconocerán pagos efectuados que no sean amparados por los recibos-depósitos originales, sellados por el banco con su número de referencia.

C.- Fecha de pago. La fecha de vencimiento de la cuota mensual total, es la estipulada en la caratula de este contrato de adhesión, de coincidir con un día festivo o no laborable, podrá efectuarse su pago el siguiente día hábil.

D.- El cliente podrá efectuar pagos de cuotas anticipadas, al valor vigente al momento de la siguiente adjudicación, en las que se incluye: la aportación, gastos de administración e IVA, deduciéndoles únicamente el seguro de vida, las cuales se aplicaran a las últimas mensualidades en sentido inverso. Para ello deberá solicitar su referencia e importe a AUTOFINAUTO.

#### **CAPITULO V CESIONES, TERMINACION, RENUNCIAS, RESCISIONES Y SANCIONES**

A.- Cesión de derechos. El integrante que este al corriente en el pago de sus cuotas mensuales totales, puede ceder los derechos y obligaciones de este contrato. La solicitud debe presentarse por escrito al menos 10 días antes de la siguiente reunión de adjudicación, en ese lapso AUTOFINAUTO debe contestar la aceptación o rechazo. Para este efecto el cesionario deberá cubrir la cuota de inscripción vigente al plan, así como los gastos fiscales o de cualquier otra índole que causen y estén debidamente acreditados. No se aceptarán cesiones de derechos en el caso de adjudicatarios y adjudicados.

B.- Terminación. El consumidor podrá, mediante escrito, cancelar este contrato de adhesión dentro de los 5 días hábiles siguientes a la contratación, sin responsabilidad alguna. En este caso, el proveedor debe devolverle, dentro de los 25 días naturales siguientes a la notificación, el importe íntegro de los pagos realizados, salvo que dentro de este periodo el consumidor participe en una reunión de adjudicación.

C.- Renuncia. El integrante no adjudicado podrá cancelar anticipadamente este contrato de adhesión. En este caso, el proveedor le devolverá, en un plazo máximo de 30 días naturales siguientes a la presentación de la notificación, el monto total de las aportaciones periódicas pagadas por el consumidor a valor histórico, menos la pena convencional, que es equivalente al importe de 2 aportaciones periódicas.

D.- Rescisión.- El proveedor podrá rescindir este contrato de adhesión, por la falta de pago de dos cuotas periódicas totales en su conjunto, por parte del consumidor. En este caso, el proveedor le devolverá, en un plazo máximo de 60 días naturales siguientes, el monto total de las aportaciones periódicas pagadas por el consumidor, a valor histórico, menos la pena convencional, equivalente al importe de 2 aportaciones periódicas.

En las dos cláusulas anteriores para iniciar el proceso de la devolución, se solicitará al consumidor entregar a AUTOFINAUTO su solicitud de devolución, para que el fideicomiso pueda emitir el cheque correspondiente. Cuando se cancele o rescinda este contrato de adhesión y el proveedor no devuelva el dinero al consumidor dentro de los plazos previstos para cada caso, el proveedor deberá pagarle al consumidor un interés moratorio calculado sobre la cantidad a devolver sobre el número de días que transcurran entre la fecha en que debió devolverse el dinero y la fecha en que se realice el pago. Dicho interés será igual que el indicado en el inciso E de este mismo capítulo.

En caso de que el adjudicado deje de cubrir dos cuotas totales en su conjunto, con relación al bien adjudicado, AUTOFINAUTO, podrá optar por cualquiera de las siguientes alternativas:

1. - Dar por rescindido el presente contrato de adhesión con todas sus consecuencias legales y por tanto ejercitar las acciones necesarias.

2. - Dar por vencido de inmediato el total de las cuotas mensuales adeudadas por el adjudicado y ejercitar la acción cambiaria directa en contra de este y sus avalistas a fin de lograr el pago total del adeudo.

E.- Recargo por mora.- AUTOFINAUTO cobrará a los adjudicados un recargo mensual correspondiente al 3%, sobre el importe de las cuotas mensuales totales atrasadas.

## CAPITULO VI SEGUROS

A.- El proveedor contratara por cuenta y a nombre del consumidor, cuando este sea una persona física, un seguro de vida e incapacidad permanente total, de conformidad con la legislación aplicable, que cubra al menos, en forma proporcional, el precio del bien mueble o la prestación del servicio objeto de este contrato de adhesión, y cuyo destino preferente, en su caso, sea cubrir las cuotas periódicas totales con vencimiento posterior a la fecha en que ocurra el siniestro. El seguro de vida e incapacidad permanente total debe estar vigente a más tardar, a partir de la fecha del primer acto de adjudicación en que participe el consumidor y hasta la conclusión del plazo contratado o hasta que se finiquite la operación, lo que ocurra primero. En caso de que el consumidor sufra de incapacidad permanente total o fallezca durante la vigencia de este contrato de adhesión se estará a lo siguiente:

1). - Surtilirá efecto la adjudicación directa en favor del integrante o de sus beneficiarios, señalados en este contrato de adhesión.

2). - Se liquidarán cuando menos las cuotas periódicas totales con vencimiento posterior a la fecha en que el adjudicatario o adjudicado sufra de incapacidad permanente total o fallezca.

3). - Si el proveedor omite contratar este seguro de vida e incapacidad permanente total, sin causa justificada, deberá cumplir con lo dispuesto en los dos incisos anteriores, sin que pueda repercutir el costo de su omisión en el fondo común del grupo.

4). - En el caso de que el consumidor se atrase en el pago de la cuota mensual total, se suspenderá la protección del seguro y solo se reanuda cuando el cliente esté al corriente. En caso de que el proveedor hubiera pagado primas por el consumidor para mantener dicho seguro al corriente, el consumidor se compromete a cubrir este importe más el interés moratorio señalado en el Capítulo V inciso E.

Cuando exista causa justificada que impida al proveedor contratar este seguro, deberá notificar por escrito al consumidor esta circunstancia, cuando menos 10 días hábiles antes de la fecha en que se celebre el acto de adjudicación. Lo anterior no aplicará cuando en términos de la legislación en materia de seguros no proceda la reclamación del siniestro.

B.- Para la entrega física o legal del bien objeto de este contrato de adhesión, el consumidor deberá contar con un seguro contra los daños del mismo, con vigencia o prórroga obligatoria para todo el periodo en que se adeude parte del precio, y cuyo destino preferente sea cubrir las cuotas periódicas totales posteriores a la fecha en que se verifique el siniestro.

Para tal propósito, cuando el consumidor resulte adjudicatario, el proveedor le ofrecerá 3 opciones distintas, a tarifas competitivas que reflejen las condiciones del mercado, y contratará el seguro contra los daños, a nombre y por cuenta del consumidor, con la institución de seguros que éste elija previamente y por escrito, en cuyo caso, el proveedor puede incorporar las parcialidades del importe de dicho seguro a las cuotas periódicas totales. En caso de que el consumidor no pague el seguro contra daños en las prórrogas obligatorias, se suspenderá la protección del seguro y esta se reiniciará al momento de ponerse al corriente en el pago de la prima respectiva. Si el proveedor pagó el costo de las primas, para mantener vigente el seguro, el consumidor se obliga a pagar de inmediato las cantidades pagadas por el proveedor, más los intereses generados por dichas sumas al tipo indicado en la cláusula V-F.

C.- Procedimiento de liquidación del seguro contra daños. Para que al existir un siniestro se pueda hacer la reclamación a la compañía aseguradora, es necesario que el consumidor este al corriente en el pago de la prima de seguro y de sus pagos mensuales. En el caso de que el adjudicado tenga un siniestro que declare pérdida total del bien mueble recibido, el monto que pague el seguro se aplicará para liquidar a AUTOFINAUTO los adeudos que el adjudicado tenga a esa fecha y devolverle cualquier remanente que en su caso exista a su favor, en un plazo máximo de 10 días naturales computados a partir de esa fecha.

Si la suma pagada por la compañía de seguros no cubre el total del adeudo del adjudicado, este se compromete a liquidar el saldo en los meses subsiguientes respetando los montos y plazos pactados.

## CAPITULO VII ADJUDICACIONES

A.- Actos de adjudicación. En cada acto de adjudicación, el proveedor debe adjudicar, cuando menos un bien o servicio objeto del sistema de autofinanciamiento. Dicha adjudicación mínima debe realizarse por procedimientos distintos a la adjudicación directa y subasta. Cuando los recursos del grupo no sean suficientes, el proveedor debe aportar el capital necesario para realizar la adjudicación mínima, y esa cantidad le será restituida a valor presente, de las cuotas periódicas totales que paguen los consumidores en el periodo siguiente, siempre y cuando existan recursos suficientes, una vez que

Los procedimientos de adjudicación serán con el siguiente orden.

B.- Sorteo.- El primer bien mueble o servicio que se adjudique mensualmente se hará mediante el sorteo de acuerdo al sistema autorizado por la Secretaría de Gobernación y la presencia de un interventor, en el que participaran la totalidad de los integrantes al corriente que tenga un grupo. El orden de extracción de los números se denominara orden secuencial, si el número extraído en primer término corresponde a un integrante que no tenga derecho a participar por no haber pagado puntualmente sus cuotas mensuales totales, haya causado baja por cualquier motivo o ya sea adjudicatario, el bien mueble o servicio en ese grupo se adjudicara al que corresponde siguiendo el orden secuencial obtenido en el sorteo.

En todo caso la adjudicación por sorteo se hará en primer termino y obligatoria. El procedimiento descrito en el sorteo servirá para que se comprenda dentro del mismo la totalidad de grupos que tenga en operación AUTOFINAUTO.

C.- Adjudicación por subasta abierta. Si el fondo común del grupo lo permite, todos los integrantes que se encuentren al corriente en el pago de sus cuotas totales mensuales y que no sean adjudicatarios podrán participar en la subasta, siendo ganador quien reúna el mayor numero de puntos sumando los que produzcan las cuotas ofrecidas en la subasta y los reunidos con pagos efectuados anteriormente. Para llevar a cabo este procedimiento se requieren un mínimo de dos postores y 3 cuotas mínimo como oferta inicial. Cada participante hará su oferta inicial utilizando el formato que para tal efecto le proporcionara AUTOFINAUTO, esta aceptara ofertas de integrantes que no se encuentren presentes, pero que previamente hayan entregado su formato. Las ofertas de estos integrantes ausentes, serán verificadas y tomadas en cuenta por un fedatario publico.

Las ofertas iniciales de un mínimo de dos postores en el grupo se listarán y se pondrán a la vista de los participantes quienes podrán superarlas hasta que haya un ganador por haber ofrecido el mayor numero de puntos.

El integrante adjudicatario por subasta debe pagar el importe de su oferta en los dos días hábiles siguientes al día de la subasta en el banco designado, en efectivo o con cheque, de no ser así, quedara eliminado y el bien se adjudicara a quien haya quedado en segundo lugar, si mantiene su oferta.

D.- Por puntaje. De existir fondos suficientes en el grupo se adjudicara al integrante con el mayor numero de puntos a la fecha de la reunión de adjudicación. Concediéndose la siguiente puntuación por cada pago mensual:

Si está inscrito en la División Guadalajara:

FECHA DEL PAGO	PUNTOS PLAN 60 MESES	PUNTOS PLAN 50 MESES	PUNTOS PLAN 40 MESES
ANTES DEL DÍA 16	100	120	150
ENTRE EL 16 Y EL 21	80	100	120
ANTICIPADAS DE LA	120	144	180
ULTIMA A LA PRIMERA			

Si está inscrito en la División México:

FECHA DEL PAGO	PUNTOS PLAN 60 MESES	PUNTOS PLAN 50 MESES	PUNTOS PLAN 40 MESES
ANTES DEL DÍA 2	100	120	150
ENTRE EL 2 Y EL 7	80	100	120
ANTICIPADAS DE LA	120	144	180
ULTIMA A LA PRIMERA			

E.- Cuando el consumidor resulte adjudicatario simultáneamente por sorteo y cualquier otro procedimiento, será adjudicado por sorteo. Si dos o más integrantes resultan empatados mediante los procedimientos aplicables, la adjudicación se realizará atendiendo al orden secuencial que resulte del sorteo.

F.- Adjudicación directa. En caso de fallecimiento del consumidor, entrara en vigor la adjudicación directa. La compañía aseguradora es Monterrey New York Life.

En cada reunión de adjudicación debe estar presente un Fedatario Público que de fe del hecho de que la reunión se ha efectuado acorde con la norma oficial mexicana.

## CAPITULO VIII ENTREGA DE BIENES MUEBLES Y SERVICIOS

A.- Entrega de bienes muebles o servicios. AUTOFINAUTO notificará la adjudicación a través de telegrama y/o correo, y la publicación en un diario de circulación local. Dentro de los cinco días naturales siguientes, el adjudicatario podrá aceptar o rechazar la adjudicación, debiéndolo comunicar a AUTOFINAUTO por escrito. En caso de sorteo, tendrá 10 días para el rechazo o aceptación de la adjudicación.

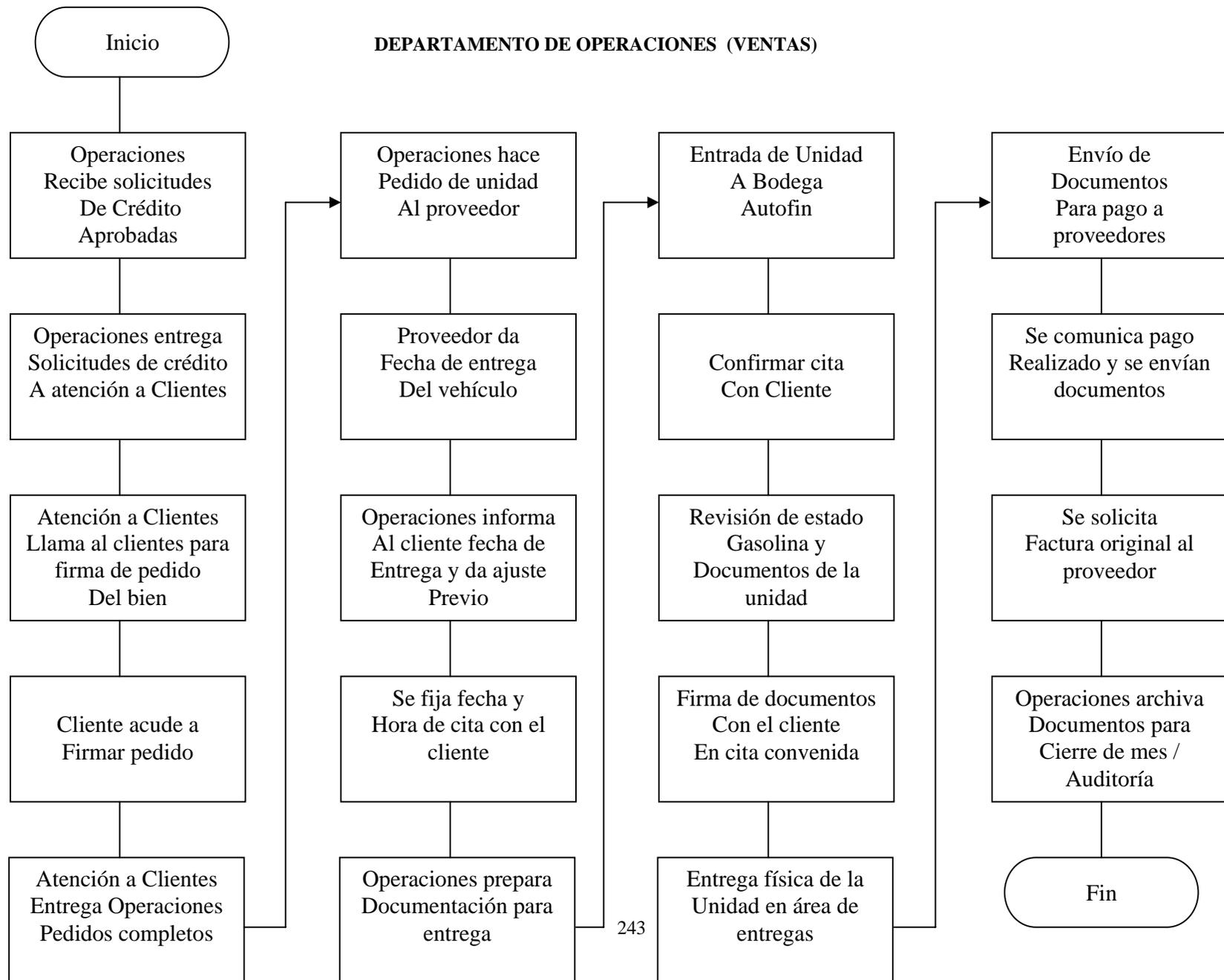
Si no se tiene respuesta se considerara como aceptada la adjudicación. En caso de rechazo el integrante cederá automáticamente su turno a otro integrante que acepte. Si la adjudicación original fue por sorteo, el bien mueble se ofrecerá al integrante que corresponda siguiendo el orden secuencial obtenido en el sorteo. Si la adjudicación fue por subasta o puntaje, el bien mueble se ofrecerá al integrante que haya ofrecido el mayor numero de puntos en segundo termino. De no existir integrante que acepte la adjudicación del bien mueble, el primer integrante adjudicado tendrá la obligación de recibirlo, siendo a su cargo cuando los hubiese los gastos que por su conducta se originen, siempre y cuando hayan transcurrido mas de 30 días naturales.

B.- Actualización de garantías. El integrante al resultar adjudicatario deberá de actualizar los datos contemplados en su solicitud de inscripción, proporcionar un aval y otorgar la fianza correspondiente, contando para ello con un plazo de quince días naturales a partir de la fecha de notificación de adjudicación. La persona ofrecida como aval y aceptada como tal, deberá contar con un inmueble libre de gravamen, con un valor mínimo de 2 veces el importe del saldo del adjudicado al momento de recibir el bien y de suscribir los documentos respectivos que amparen el pago del saldo de las cuotas mensuales totales pendientes de pago. El adjudicatario podrá solicitar por escrito a AUTOFINAUTO una prorroga hasta por 15 días naturales por una sola vez.

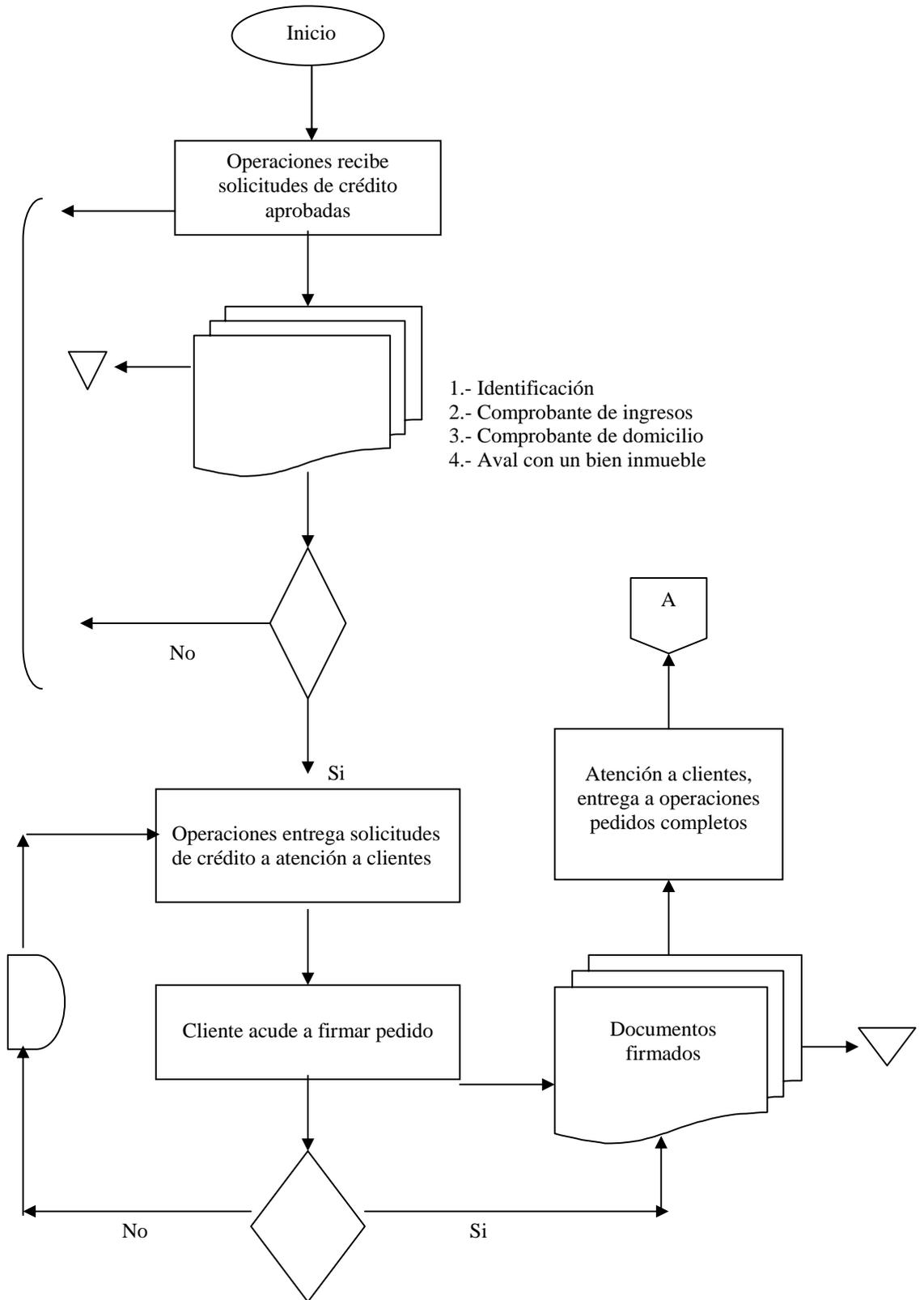
C.- Previo a la autorización del crédito el integrante adjudicatario, deberá reunir los siguientes requisitos:

Entregar la documentación necesaria para comprobar su identidad, residencia y los ingresos por su actividad o empleo los cuales deben cubrir al menos 2.5 veces el valor de su cuota como adjudicado.

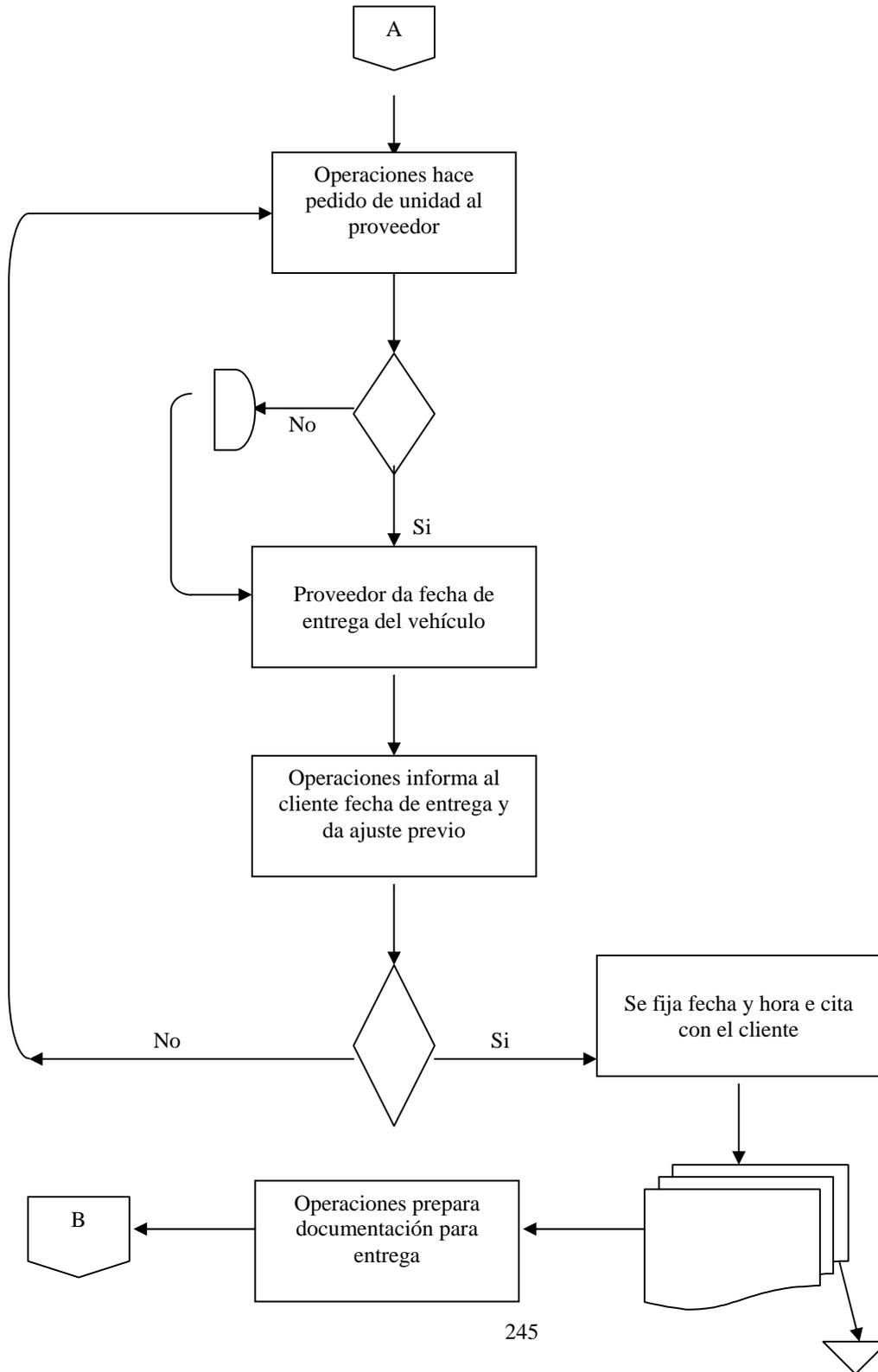
Para personas morales, será necesario comprobar la constitución, duración, domicilios social y fiscal de la sociedad



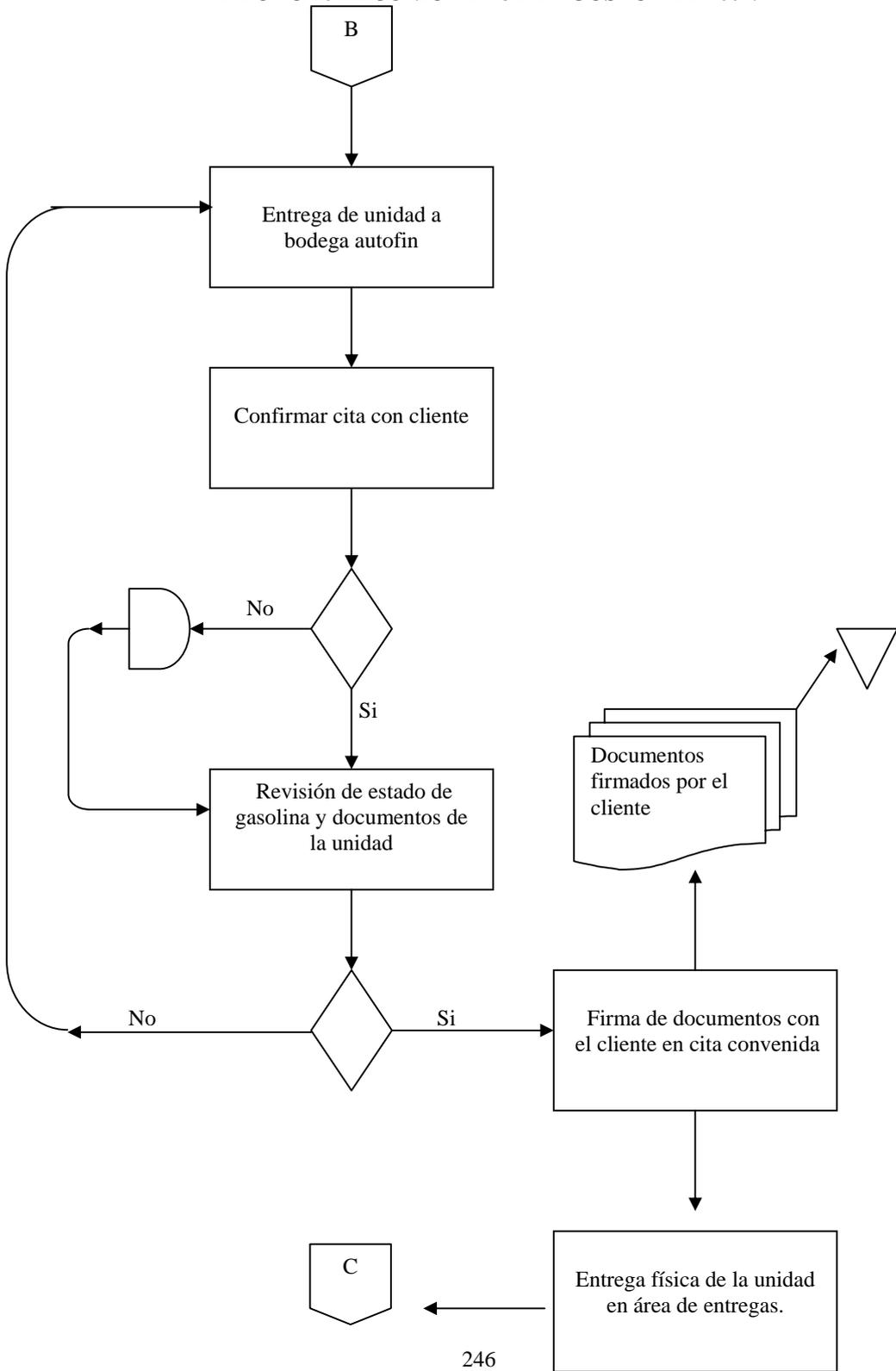
**FLUJO GRAMA DEL ÁREA DE VENTAS  
PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**



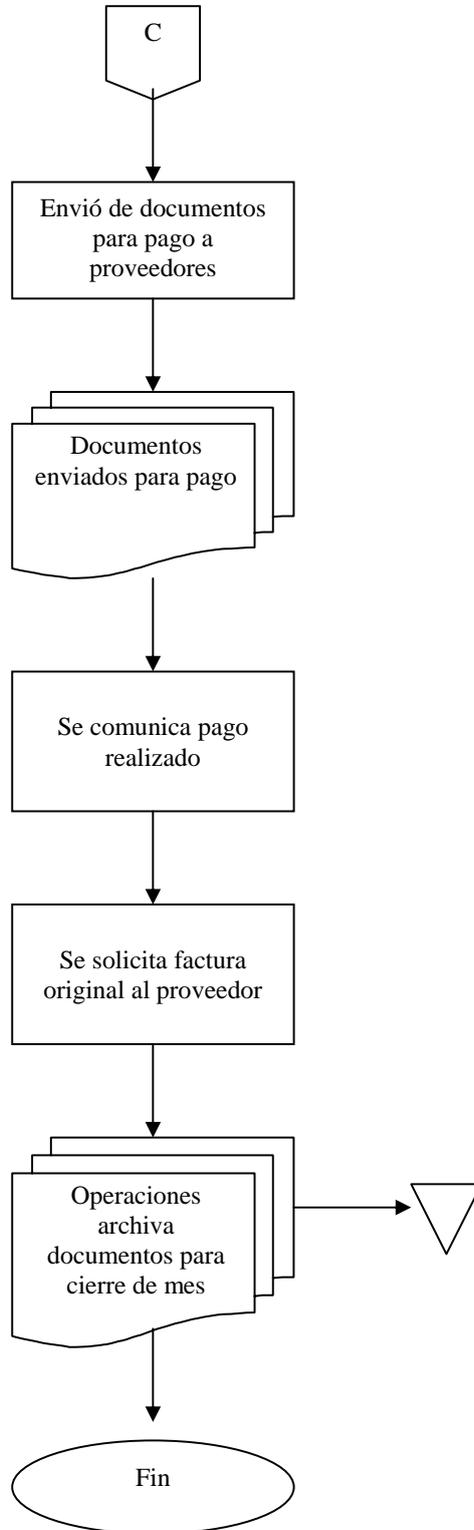
**FLUJO GRAMA DEL ÁREA DE VENTAS  
PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**



**FLUJO GRAMA DEL ÁREA DE VENTAS  
PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**

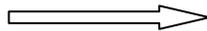
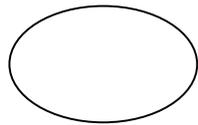


**FLUJO GRAMA DEL ÁREA DE VENTAS  
PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**



**FLUJO GRAMA DEL ÁREA DE VENTAS  
PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**

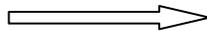
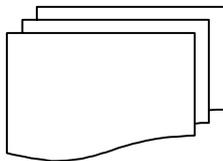
**SIMBOLOGIA A UTILIZAR:**



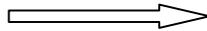
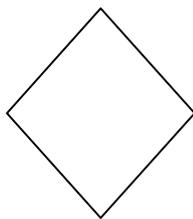
Inicio



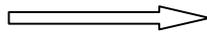
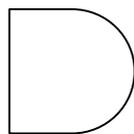
Proceso



Documento y copia

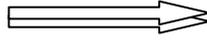
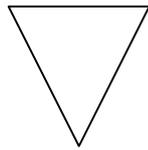


Decisión

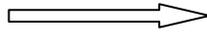
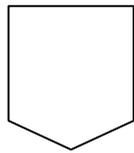


Demora

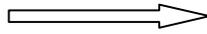
**FLUJO GRAMA DEL ÁREA DE VENTAS  
PERIODO 26 DE JUNIO AL 28 DE AGOSTO DEL 2004.**



Archivo



Conector a la página siguiente



Flujo de operación

## CONCLUSIÓN

La metodología es la actitud mental de búsqueda constante de oportunidades para aumentar eficiencia en los controles operacionales y en la realización misma de las operaciones, las técnicas que emplea el auditor interno para el mejor desempeño de su trabajo serían las entrevistas y los cuestionarios, debiéndose adecuar a las situaciones específicas que se encuentren en el desarrollo de la revisión cuyos pasos más importantes son:

1. Precisión del objetivo de la Auditoría
2. Planeación de la Auditoría
3. Estudio General de la Empresa
4. Estudio General del Área a Auditar
5. Levantamiento de la Información

Al igual que en cualquier otra actividad, se necesitan establecer y difundir los objetivos que le permitan canalizar todo el esfuerzo de su personal, para lograrlo se debe precisar lo siguiente:

- a. El periodo en que se realizara la auditoría
- b. La región, zona, territorio, sucursales (en caso de que exista), operaciones que realiza, cuentas etc. para que no existan ambigüedades, imprecisión, dificultad o imposibilidad de su realización por tratarse de objetivos realizados desde el escritorio, falta de tiempo o recursos; la auditoría interna es un trabajo profesional, cuando se lleva a cabo la normas y criterios que regulan el ejercicio y se aplica una metodología que asegura su dirección y control, se obtendrán resultados deseados por ambas partes (auditores y la empresa).

La razón por la que no se puede utilizar programas y demás procesos de manera estandarizada es porque todo ente o área es diferente en su organización aún cuando se puedan realizar auditorías frecuentes en la metodología se puede comenzar a detectarse los errores y deficiencias siendo las más importantes durante el levantamiento de información. Las fuentes principales se señalaran a continuación:

Material teórico puede ser interno o externo en el interno se encuentran los informes de auditoría y sus respuestas, el seguimiento y los tiempos propuestos y reales; así como el archivo permanente, en el externo se encuentran objetivos y programas de trabajo que se publiquen en libros, artículos, conferencias y técnicas utilizadas en otras áreas.

Información operacional en esta fuente se agrupa todo lo que relaciona con el área a auditar y que ayude a especificar los objetivos, a esto se le conoce como familiarización, entre la información que nos puede servir

se encuentra la siguiente; organigramas, manuales de procedimientos, descripción de funciones o puestos, contratos, lista de precios, visita a las instalaciones y entrevistas.

En resumen la etapa de la familiarización se caracteriza por el hecho que el auditor y su equipo de trabajo averigua exclusivamente las características de un sistema mediante indagaciones desde el más alto ejecutivo hasta el último de los ayudantes.

Todo esta información se deberá detallar en cédulas descriptivas de auditoría que son papeles de trabajo que contienen narraciones de los procedimientos que deberán tenerse, en la secuencia dentro del contexto de un sistema; es muy importante señalar que es obligatorio evitar comentarios tendenciosos o descuidados dentro de las cédulas de auditoría.

Es inaceptable dejar preguntas no contestadas dentro de estas, las cuales deben contener toda la información de naturaleza esencial y no mas de la necesaria, y por último en los papeles de trabajo, es necesario considerar como un objetivo importante, el tratar de cumplir con el programa de auditoría operacional emitiendo la menor cantidad posible de cédulas.

### **SINOPSIS DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Editorial Trillas Edición 1999 México, D. F.

Joaquín Rodríguez Valencia

### **CONTROL Y DIRECCION**

Universidad Abierta

30 de junio de 2004

Luis Alberto Velázquez Cruz

### **CONTROL INTERNO**

Universidad Abierta

30 de junio de 2004

José Correa Yañez

### **AUDITORÍA UN ENFOQUE INTERGRAL**

Editorial MC GRAW HILL

Segunda Edición 1998

O. Ray Whittington Kart Pany

### **AUDITORÍA OPERACIONAL (SU APLICACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LOS INVENTARIOS)**

Editorial ECASA

2da Reimpresión 1990 México D.F.

C. P. Francisco Tápia Ayala

**AUDITORÍA OPERACIONAL**

Editorial ECASA

Cuarta Reimpresión 1993

Gabriel Sánchez Curiel

**NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA**

Editorial IMPC Segunda edición, 1965

Santillana González Juan R.

**AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL**

Editorial ECAFSA

Segunda Edición marzo de 2004

Juan Ramón Santillana González

**GUÍA PRÁCTICA DE AUDITORÍA ADMINISTRATIVA**

Editorial PAC, 1993

3ª Edición Actualizada

Victor M. Rubio Ragazzoni y

Jorge Hernández Fuentes

**REVISTA “CONTADURÍA PÚBLICA” ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Editorial I.M.C.P.

México septiembre 2002

Año 31 N° 361

**REVISTA ADMINISTRE HOY**

Editorial I.M.A

México año 2001

L.C. y M.C. Miguel Angel Bolaños Moreno

## **OBSERVACIONES**