



308908

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

2
2ej

ESCUELA DE CONTADURIA

**CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE INGRESOS A
TRAVES DE DIAGRAMAS DE FLUJO DE UNA EMPRESA PRESTADORA
DE SERVICIOS DE RENTA DE VIDEO.**

**TRABAJO QUE COMO RESULTADO DEL SEMINARIO DE
INVESTIGACION PRESENTA COMO TESIS**

DANIEL ANTON GARCIA

**PARA OPTAR POR EL TITULO DE LICENCIADO EN
CONTADURIA PUBLICA**

DIRECTOR: C.P. MIGUEL ANGEL CABRERA MIIR

FALLA DE ORIGEN

MEXICO D.F.

1995



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**DEDICO MI TESIS A MIS PADRES, A MIS
HERMANOS Y A MI ABUELA ANA POR TODO SU
APOYO, CONFIANZA Y MOTIVACION .**

CAPITULO 1

Introducción	1
1.1. Definiciones	4
1.2. Elementos	7
1.3. Objetivos Básicos	12
1.4. Objetivos Generales	14
1.5. Los ciclos de la empresa	17
1.6. El ciclo de ingresos	18
1.7. Funciones típicas del ciclo	19
1.8. Formas y documentos importantes	19
1.9. Objetivos específicos de control interno en el ciclo de ingresos	20

CAPITULO 2

Diagramas de flujo	25
2.1. Concepto	26
2.2. Guía para su elaboración.	28
2.3 Ventajas que presentan	30

2.4. Cédula de deficiencias	31
-----------------------------	----

CAPITULO 3

Empresas prestadoras de servicio de renta de videocintas.

3.1. Origen	32
-------------	----

3.2. Cambios	33
--------------	----

CAPITULO 4

Evaluación de control interno

4.1. Evaluación	37
-----------------	----

4.2. Generalidades	43
--------------------	----

4.5. Organigrama	45
------------------	----

4.6. Flujogramas	46
------------------	----

4.7. Símbolos de los diagramas	67
--------------------------------	----

4.8. Cédula de deficiencias	68
-----------------------------	----

4.9 Informe .	79
---------------	----

Conclusiones.	87
---------------	----

Bibliografía.	89
---------------	----

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es indispensable el control eficiente de las operaciones de las empresas, debido al dinámico ambiente en el que estas se desarrollan y en el cual las operaciones diarias, por ser tan rápidas, y cambiantes pueden afectar severamente los resultados de las mismas a tal grado que podría terminar en el cierre del negocio.

Un negocio funcional y competitivo es aquel que tiene un control eficiente de cada una de sus áreas, de tal forma que pueda tomar las mejores decisiones en el momento preciso, obteniendo de esta forma mejores resultados que le permitan permanecer a flote en el mundo de los negocios, cada vez más difícil en nuestro país.

Las empresas prestadoras del servicio de renta de películas en vídeo, son de las que más auge tienen en el país gracias a que el mexicano pone mucha atención al cuidado de su diversión, y que mejor forma de lograrlo que disfrutar de un fin de semana viendo películas sin tener que salir de la comodidad de su casa, con una gran variedad de títulos a un precio muy accesible y lo más importante con la atención que el se merece, y aquí nos encontramos con la parte más difícil de la operación

de un negocio de renta de videos, el servicio es indispensable crear un ambiente en el cual se combinen comodidad y funcionalidad, con la mayor rapidez y eficiencia para obtener mayores volúmenes de renta por cliente.

Macrovideocentro es una marca registrada de la compañía televisiva más fuerte del país, gracias a lo cual se obtienen los títulos más recientes y la mejor calidad por copia del país; la empresa sobre el cual se basa este estudio es integrante de el grupo Macrovideocentro y debido a su específica forma de funcionar y a las políticas y procedimientos dictados por la compañía franquiciante se le debe prestar suma atención al planteamiento y aplicación de un adecuado sistema de control interno.

Por medio de este estudio se evaluará el control interno de la empresa en cuestión a través del manejo de flujogramas, para dado el caso se apliquen las medidas correctivas que sean necesarias para lograr un funcionamiento más eficiente de la compañía y se logren los objetivos de la misma.

Elegi este tema debido a la importancia del control interno en estas empresas, en donde se llevo a cabo mi desempeño profesional, el cual consiste en la supervisión de operaciones de cinco plazas distribuidas en los estados de Hidalgo, Veracruz y Distrito Federal; a través de esta tesis busco evaluar los controles actuales de las empresas y estructurar un mejor sistema de control interno dentro de las mismas para mejorar los resultados en la mayoría de las áreas.

CAPITULO 1

1.1 DEFINICIONES

Según señala el Instituto Mexicano de Contadores Públicos., en el libro de normas y procedimientos de auditoría, la definición del control interno es la siguiente.

" El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y la confiabilidad de sus estados financieros, promover la eficiencia y provocar la adherencia a las políticas dictadas por la administración".

(1)

En la actualidad un sin número de empresas realizan una amplia variedad de operaciones, mismas que la administración debe controlar, por lo tanto la administración es responsable de salvaguardar los activos con la finalidad de prevenir y descubrir errores y fraudes, esto se logra con implantación y mantenimiento de un adecuado control interno .

El contador público Joaquín González Morfín dice " el control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de

los empleados y los procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio puede depender de estos elementos para obtener una información más segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas administrativas prescritas".(2)

En el libro de Montgomery el autor señala al control interno dividido en tres partes específicas que se enumeran a continuación.(2)

Control interno administrativo: plan de organización y todas las medidas y métodos debidamente coordinados que han sido adoptados dentro de la empresa para promover eficiencia en las operaciones y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

Control interno contable: área relativa a la verificación, de la exactitud y confianza de los datos contables definiéndolos como aquel control que esta diseñado para producir exactitud en los registros y resúmenes de las transacciones financieras realizadas.

Comprobación interna: lo correspondiente a los procedimientos contables estadísticos o cualquier otro control que salvaguarde el activo contra desfalcos o irregularidades.

Paul Grady indica que el control interno comprende el plan de organización y procedimientos coordinados usados por un negocio para:

- a) salvaguardar los activos.**
- b) verificar la exactitud y confianza de los datos contables que la administración utiliza para sus decisiones**
- c) Promover la eficiencia de sus operaciones y fomentar la adhesión a las políticas.(1)**

El control interno por objetivos se establece como indica el libro de normas y procedimientos de auditoria sobre los objetivos del control interno.

Por último el comité de procedimientos de auditoria del Instituto Norteamericano de Contadores Públicos señala que el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para proteger los activos, como son: verificar la exactitud y veracidad de los datos contables, fomentar la eficiencia de las operaciones y alentar el apego a las políticas de administración prescritas en una empresa.(3)

1.2 ELEMENTOS

Los elementos de control interno son:

- A) organización.
- B) procedimiento.
- C) personal.
- D) supervisión.

A) Organización: identifica y determina las actividades necesarias para lograr los objetivos, delegar la autoridad en los diferentes niveles jerárquicos, armonizando y fijando responsabilidades a los recursos humanos que integran la organización, para el mejor logro de sus fines.

Los elementos del control interno que intervienen en la organización son:

- 1) Dirección.
- 2) Coordinación.
- 3) División de labores.
- 4) Asignación de responsabilidades.

1) El elemento responsable de establecer y supervisar la coordinación y las políticas, así como de tomar las decisiones es la dirección.

2) La responsable de que las partes integrantes de la empresa funcione con armonía, integrados a un solo organismo y evitar el entorpecimiento de las funciones es la coordinación.

3) Al hecho de separar las funciones de operación, custodia y registro, con la finalidad de señalar la especialización de labores; mejorar la calidad de los productos; de los servicios que se ofrecen, evitando que la misma operación sea manejada desde su origen hasta su registro por una misma persona es la división de labores.

4) La organización debe estar perfectamente definida de cuenta a su jerarquización esto se hace a través de un organigrama, con el fin de que todos los elementos humanos identifiquen a sus supervisores y sus subordinados, delegar responsabilidades y asignar facultades, esto es asignación de responsabilidades.

B) Procedimiento: son los principios que se aplican en la práctica y que garantizan una buena organización y los elementos de los cuales se auxilian los procedimientos son los siguientes:

- 1) Planeación y sistematización.
- 2) Registros y formas.
- 3) Informes.

1) Planeación y sistematización : Es importante que la empresa planee debidamente las operaciones que van a efectuarse para lo cual es indispensable que cuente con los instructivos sobre las funciones de: división de labores, sistema de autorizaciones, fijación de

responsabilidades. Dichos instructivos llevarán a la forma de manuales de procedimientos cuyos objetivos son:

1. Que el personal cumpla con sus funciones.
2. Uniformar los procedimientos.
3. Reducir errores.
4. Eficiente entrenamiento del personal.
5. Reducir o eliminar ordenes verbales.
6. Tomar decisiones apresuradas.

2) Registro y formas: Son los instrumentos que nos permiten implantar procedimientos adecuados para el registro de todas las operaciones que realiza la entidad. Es decir, que cada entidad debe de diseñar su papelería para registrar las operaciones en sus diversas etapas, procurando que sean accesibles para las personas que las emplean.

3) Informes. La función de la información dentro de la entidad es un elemento indispensable para su correcto desarrollo, pues esto obliga a la elaboración de estados financieros de periódicos para que los interesados tomen decisiones. Esto también origina que el personal interesado posea capacidad y autoridad para analizar, interpretar y corregir deficiencias.

Los principales informes son:

- 1.- Balance general.
- 2.- Estado de resultados comparativos.
- 3.- Estados de cambios en la situación financiera.

Con sus respectivos análisis, además de incluir las cifras históricas y presupuestadas, determinando desviaciones y análisis de los mismos.

C) Personal: Los recursos humanos representan los elementos más importantes de las organizaciones, motivo por el cual deben hacerse estudios y evaluaciones especiales con la finalidad de colocar a cada persona en el puesto ideal.

Los elementos del personal que intervienen en el control interno son:

- 1) Entrenamiento.
- 2) Eficiencia.
- 3) Moralidad.
- 4) Retribución.

1) Entrenamiento: Es muy importante que al personal se le entrene antes de desempeñar el puesto. Aún que existen muchas organizaciones que capacitan al personal de forma simultánea es decir, ya trabajando y bajo la supervisión del jefe inmediato, otras sin embargo capacitan después de las jornadas de trabajo.

Sea como fuese, la capacitación del personal es de vital importancia para lograr una mayor eficiencia del control interno, ya que cada empleado identificará claramente sus funciones y sus responsabilidades para el logro de un trabajo eficiente.

2) Eficiencia: Si la entidad, cuenta con buenos programas de entrenamiento, esto lograrán que los empleados cumplan con sus responsabilidades y aunque logre mayor eficiencia, es necesario que las organizaciones cuenten con métodos especiales para evaluar lo

desempeñado por el trabajador, que le permitan detectar errores y proponer medidas correctivas.

3) Moralidad: El comportamiento del personal dentro de la entidad es uno de los elementos clave del sistema de control interno; por tal motivo es importante que la empresa cuente con un departamento de selección que fije requisitos mínimos de admisión y también que los directivos fijen políticas tendientes a motivar al personal.

4) Retribución: Se debe retribuir justamente al trabajador esto permitirá que desarrolle su trabajo con entusiasmo y motivación , además es de vital importancia hacer participe al trabajador, escuchando sugerencias y motivarlo constantemente para que no se pierda el entusiasmo en el logro de los objetivos de la entidad.

D) Supervisión: Una vez que se planea y se implementa a un sistema de control interno, este debe de vigilarse constantemente correspondiendo esta labor al auditor interno.

1.3 OBJETIVOS BÁSICOS

Los objetivos básicos del control interno son:

- a) Obtención de información financiera correcta y segura.
- b) Protección de los activos de la entidad.
- c) Promoción de la eficiencia de operación y adhesión a las políticas.

a) La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce la información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones, pero dichas decisiones se tomarán adecuadamente cuando la información financiera posea determinadas características como que la información financiera será útil en cuanto a su contenido y oportunidad y la información financiera será confiable, cuando la organización cuente con un sistema que permita estabilidad, objetividad y verificabilidad. por lo tanto el auditor utilizara la información financiera en su trabajo.

b) protección de los activos de la organización

Es importante establecer primero que los activos son los recursos propios y ajenos con los que cuenta la entidad como pueden ser por ejemplo:

Efectivo en caja y bancos.

Valores de inmediata realización.

Inventarios.
Cuentas por cobrar.
Terrenos.
Edificios.
Etc...

Por lo tanto una entidad que cuente con un apropiado sistema de control interno, ofrecerá mayor protección a sus activos a fin de evitar sustracciones, siniestros o situaciones similares que traigan como consecuencia el desfaldo de la entidad. como algunos ejemplos de protección de activos que se logran a través de el control interno podemos mencionar.

Firma mancomunada de cheques.
Contar con seguros para los inventarios.
Depositar diariamente la cobranza.
Etc...

c) Promoción de la eficiencia de operación y adhesión a la política de la empresa.

En todo momento se debe tener la seguridad de que las actividades que se realiza la entidad, se están realizando con el mínimo esfuerzo y al menor costo posible, existiendo a la vez un apego a las políticas administrativas dictadas por la dirección.

1.4 OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales del control interno son enumerados a continuación.

a) Objetivos de autorización: Todas las operaciones deben realizarse de acuerdo con autorizaciones generales o especificaciones de la administración.

b) Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones: Todas las operaciones deben registrarse para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con sus principios de contabilidad, generalmente aceptados o de cualquier otro criterio a dichos estados y para mantener en sus archivos apropiados datos relativos a los activos sujetos a custodia.

c) Objetivos de salvaguardar física: el acceso a los activos solo debe permitirse de acuerdo con autorización de la administración.

d) Objetivos de verificación y evaluación: Los datos registrados relativos a los activos sujetos a custodia deben compararse con los activos existentes a intervalos razonablemente y tomar las medidas apropiadas respecto a las diferencias que existan.

Cuando hablamos de los objetivos de controles internos podemos identificar dos niveles.

- 1) Objetivos generales de control interno aplicables a todos los sistemas.
- 2) Objetivos de control interno aplicables a ciclos de transacciones.

1) Los objetivos generales de control aplicables a todos los sistemas se desarrollan a partir de los objetivos básicos del control interno enumerados anteriormente, siendo más específicos para facilitar su aplicación.

2) Los objetivos de control de ciclos se desarrollan a partir de los objetivos generales de control de sistema, para que se apliquen a las diferentes clases de transacciones agrupadas en un ciclo.

Los objetivos generales de control interno de sistema pueden resumirse a continuación:

OBJETIVOS DE AUTORIZACIÓN

a) Las autorizaciones deben estar de acuerdo con criterios establecidos por el nivel apropiado de administración.

b) Las transacciones deben ser válidas para conocerse y someterse a su adaptación oportunamente.

c) Todas y solamente aquellas transacciones que reúnan los requisitos establecidos por la administración deben reconocerse como tales y procesarse oportunamente.

d) Los resultados del procesamiento de transacciones deben informarse oportunamente y estar respaldados por los archivos adecuados.

OBJETIVOS DE PROCESAMIENTO Y CLASIFICACIÓN DE TRANSACCIONES

e) Las transacciones deben clasificarse en forma tal que permitan la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados y el criterio de la administración.

f) Las transacciones deben quedar registrada en el mismo periodo contable cuidando específicamente que lo sean aquellas que afectan más de un ciclo.

1.3. OBJETIVOS GENERALES OBJETIVOS DE SALVAGUARDA FÍSICA

g) El acceso a los activos debe permitirse únicamente de acuerdo con autorización de la administración.

OBJETIVOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

h) el contenido de los informes y de las basas de datos y archivos debe verificarse y evaluarse periódicamente.

1.5. CICLOS DE LA EMPRESA

Concepto: El Instituto Mexicano de Contadores Públicos considera que para establecer una relación más clara entre el estudio de control interno y las pruebas de auditoría debemos reconocer que las transacciones que se efectúan en una empresa pueden agruparse en ciclos y que pueden definirse objetivos específicos de control interno para cada ciclo, ya que un estudio por cuentas pierde de vista la dinámica de las empresas.(1)

Cuando hablamos de ciclos de transacciones podemos plantear dos alternativas, identificar el mayor número o bien reducirlo.

Con objeto de establecer una base o punto de partida, puede establecerse un grupo reducido que se identifican como sigue.

Ciclo de tesorería.

Ciclo de egresos.

Ciclo de producción.

Ciclo de ingresos.

Existe además una función de preparación de informes financieros que por su importancia podría también separarse con el objeto de establecer sus objetivos específicos de control interno.

1.6 CICLO DE INGRESOS

El ciclo de ingreso de una empresa incluye toda aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo con los clientes, sus productos y servicios.

Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por los clientes de servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de estos el efectivo.

En virtud de que el ciclo de ingresos es el ciclo en el que el control físico y el derecho de propiedad sobre los recursos se venden, la determinación del costo de ventas es una función contable que puede identificarse con el ciclo de ingresos.

1.7 FUNCIONES TÍPICAS DEL CICLO DE INGRESOS

- Otorgamiento de crédito.
- Toma de pedidos.
- Entrega o embarque de mercancía y/o prestación de servicio.
- Facturación.
- Contabilización de comisiones.
- Contabilización de garantías.
- Cobranza.
- Ingresos del efectivo.
- Ajuste a facturas y/o notas de crédito.

1.8 FORMAS Y DOCUMENTOS IMPORTANTES

- Pedidos de cliente.
- Ordenes de venta y embarque.
- Conocimiento de embarques.
- Facturas de venta.
- Notas de crédito por devoluciones y rebajas sobre ventas.
- Avisos de remesas de clientes.
- formas especiales para llevar a cabo ajustes a cuentas de clientes.

1.9 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE INGRESOS

Para efectos del ciclo de ingresos se han identificado 21 objetivos específicos del control interno los cuales de acuerdo con los lineamientos del I.M.C.P. relativo interno por objetivos han sido clasificados como sigue:(1)

- De autorización.
- De procesamiento y clasificación de transacciones.
- De verificación y evaluación.
- De salvaguarda física.

a) Objetivos de autorización: Tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse de que están cumpliendo las políticas y criterios establecidos por la administración y que estos son adecuados.

Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

- 1) Los clientes deben autorizarse de acuerdo con las políticas establecidas por la administración.
- 2) El precio y condiciones de las mercancías y servicios que han de proporcionarse a los clientes deben autorizarse de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.

3) Las distribuciones de cuentas y los ajustes a los ingresos, costos de ventas, gastos de venta y cuenta de clientes, deben de autorizarse de acuerdo a las políticas establecidas por la administración.

b) Objetivos de procesamiento y clasificación de transacciones: Estos objetivos tratan de todos aquellos controles que deben establecerse para asegurarse del correcto reconocimiento, procesamiento, clasificación, registro e informe de las transacciones ocurridas en una empresa, así como los ajustes a estas.

Estos objetivos para el ciclo de control de ingreso son:

5) Solo deben aprobarse aquellos pedidos de clientes por mercancías o servicios que se ajusten a las políticas dictadas por la administración.

6) Debe requerirse una solicitud o pedido aprobado antes de proporcionar mercancías o servicios.

7) Cada pedido autorizado debe embarcarse correcta y oportunamente.

8) Todos y únicamente los embarques efectuados y los servicios prestados deben producir facturación.

9) Las facturas deben procurarse correcta y oportunamente.

10) Debe controlarse el efectivo cobrado desde su recepción hasta su depósito.

11) Las facturas deben clasificarse, concentrarse e informarse correcta y oportunamente.

12) Los costos de las mercancías y servicios vendidos, así como los gastos relativos a las ventas deben clasificarse, concentrarse e informarse clara y oportunamente.

13) La información del efectivo debe clasificarse, concentrarse e informarse clara y oportunamente.

14) Los ajustes a los ingresos, costos de venta, gastos de ventas y cuentas de clientes deben clasificarse, concentrarse e informarse clara y oportunamente.

15) Las facturas, cobros y los ajustes relativos deben aplicarse con exactitud a las cuentas apropiadas de cada cliente.

c) Objetivos de verificación y evaluación: Estos objetivos tratan de todos aquellos controles relativos a la verificación y evaluación periódica de los saldos que se informan, así como la integridad de los sistemas de procesamiento.

Estos objetivos para el ciclo de ingresos son:

16) Deben verificarse y evaluarse de forma periódica los saldos de cuenta por cobrar y transacciones relativas.

d) Objetivos de salvaguarda física: Estos objetivos tratan de todos aquellos controles relativos al acceso a los activos, registros, formas importantes, lugares de proceso.

Estos objetivos del ciclo de ingreso son:

17) El acceso al efectivo recibido debe permitirse únicamente de acuerdo con controles adecuados establecidos por la gerencia hasta que se transfiera dicho control al ciclo de tesorería.

18) El acceso a los registros de embarque, facturación, cobranza y cuentas por cobrar, así como a las firmas importantes, lugares y procedimientos de proceso debe permitirse de acuerdo a las políticas dictadas por la gerencia.

BASES USUALES DE DATOS

Estas están representadas por archivos, catálogos, listas, auxiliares, etc., que contiene aquella información necesaria para poder procesar las transacciones dentro del ciclo o bien información que se produce como resultado del proceso de las transacciones.

Estas bases de datos de acuerdo con el uso que se les da se puede clasificar como sigue:

a) Base de referencia: Representadas por información que se utiliza para el proceso de las transacciones.

b) Bases dinámicas: Representadas por información del proceso de las transacciones y que como tal se esta modificando constantemente.

Las bases usuales de datos para el ciclo de ingresos podrían ser las siguientes:

a) Base de referencia.

- Lista y/o archivos de clientes y de crédito.
- Catálogos de productos y listados o archivos de precios.

b) Base dinámicas.

- Archivo de ordenes de clientes pendientes de surtir.
- Auxiliares de clientes.
- Estadísticas.
- Diario de ventas.

ENLACES CON OTROS CICLOS

Dentro del ciclo de ingresos podemos distinguir los siguientes con otros ciclos.

- Ingreso de caja que se enlaza con el ciclo de tesorería.**
- Embarques de productos con producción.**
- Concentraciones de actividades (pólizas de registro contable) con el ciclo de informe financiero.**

(1) Normas y Procedimientos de Auditoria,
1991 Tomo II,
Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C.

(2) Auditoria I
. Osorio Sánchez,
1994, Ecasa.

(3) Control Interno
, Theodere Levitt,
1991, Clásico Harvard de Administración Volumen I.

CAPITULO 2

CAPITULO 2

2. DIAGRAMAS DE FLUJO

2.1. Concepto. Un flujograma describe una secuencia lógica de acontecimientos mediante gráficas y diagramas, en vez de usar narraciones habladas o escritas.

Existen dos tipos de programas y de sistemas, nos concentraremos en los segundos que describen métodos de organización de la empresa.

Estos ilustran el flujo de los documentos a través de la organización y los procedimientos ejecutados en cada paso.

Los flujogramas del sistema deben ser preparados para los mayores ciclos de operación dentro del sistema de información contable del cliente para empresas comerciales e industriales, esos ciclos incluyen:

- **Ciclo de ingresos:** Ventas, despacho, facturación, cuenta por cobrar, ingresos de caja.
- **Ciclo de compra:** Compras, recepción, cuentas por pagar y egresos de caja.
- **Ciclo de producción:** Control de producción, distribución de costos y control de inventarios.

Un trabajo determinado puede tener ciclos propios o específicos del negocio y el auditor debe determinar en este caso, cuales son los apropiados para ser presentados mediante flujogramas basados en la evaluación e importancia de los mismos.

Los máximos beneficios de su uso en la auditoría serán obtenidos en situaciones donde están involucrados volúmenes de operaciones

repetitivas. Si cada operación es manejada en una forma específica, puede resultar práctica la presentación del sistema contable a través de una descripción narrativa por etapas.

De igual forma si una determinada operación está sujeta a ciertos (procedimientos tales como el proceso de las devoluciones sobre venta), el auditor puede preferir presentar estos procedimientos por separado o en una descripción narrativa.

Sin embargo, puede tener más detalles de los necesarios para los propósitos de una auditoria o no identificar las deficiencias del control interno. Si esta es la situación y resultare práctico, se pueden utilizar como punto de partida, modificándolos de acuerdo con las necesidades de la auditoria, pero siempre teniendo en cuenta que no se emplee más tiempo del necesario para elaborarlos.

2.2 GUÍA PARA SU ELABORACIÓN

Considerando que van a ser utilizados por un periodo indefinido de tiempo, durante el cual serán revisados y actualizados por personal diferente, es importante guardar cierta uniformidad en su elaboración.

Esencialmente en su elaboración deben contener los siguientes puntos:

a) Descripción narrativa de los procedimientos que están siendo representados gráficamente la descripción narrativa incluida en la columna de procedimientos, debe ser utilizada para complementar o explicar la información gráfica presentada, de esta manera será posible guardar la claridad necesaria en el flujograma.

Comentarios breves y claros pueden ser normalmente presentados en la descripción narrativa, comenzando cada oración con un verbo por ejemplo. Suma, revisa, aprueba, concilia, etc.

b) Indicación del cargo de la persona que ejecuta cada operación: Generalmente la persona que realiza cada operación debe ser identificada por su cargo en lugar de por su nombre. De esta forma provee a los revisores de una mayor explicación en cuanto al nivel y tipo de personal responsable de la ejecución de cada operación.

Además la revisión en conjunto de esta columna, con la descripción narrativa puede ayudar al auditor en la identificación de posibles áreas de incompatibilidad de funciones (y como resultante, deficiencias del control interno) en el personal, la identificación por el cargo puede ayudar también a reducir las revisiones cuando ocurran cambios subsecuentes en el personal.

c) Columnas separadas para cada departamento o sección involucrada: Los procedimientos deben ser representados gráficamente y descritos en forma narrativa, siguiendo la secuencia en que ellos actualmente ocurren. Deben ser presentados en el flujograma, mostrando la secuencia, el flujo de documentos y eventos en forma vertical y de resultar factible de izquierda a derecha.

El flujograma debe incluir tanto los símbolos de procedimientos como de documentación estándar establecidos en la plantilla (hoja de presentación). La técnica de utilizar estos símbolos de procedimiento, ayuda a clarificar al revisar los datos exactos en el flujo de documentación en el cual cada operación ocurre.

De resultar factible los símbolos de procedimiento de cada operación, la descripción narrativa y el cargo de la persona que realiza la operación, deben indicarse en el papel de trabajo a un mismo nivel.

Debido a que cada columna suplementa y complementa las otras, es importante que el revisor pueda referencia la descripción narrativa y la operación gráfica.

El punto inicial de cada operación debe ser claramente identificado, cada copia de los formatos o documentos múltiples debe ser indicada por ejemplo: correo, archivo enviado fuera del sistema, etc.

En algunas ocasiones documentos con múltiples copias son enviadas a otros departamentos o secciones no relacionadas directamente con las funciones contables. En la medida que esas copias carezcan de información contable, es suficiente indicar su disposición sin describir su proceso posterior o subsecuente.

Deben anexarse y referenciarse a los flujogramas muestras de los formatos más importantes y otras documentaciones.

A medida que el sistema es evaluado, las mayores eficiencias y deficiencias deben ser destacadas directamente a los diagramas de flujo para facilitar el proceso de revisión. Normalmente esto puede ser logrado numerando las deficiencias y eficiencias y anteponiéndoles los prefijos "D" y "E" respectivamente.

Esta identificación también sirve como referencia cruzada a la cédula de deficiencias, en donde las implicaciones y los procedimientos de auditoria son considerados.

Las consideraciones deben ser hechas para diseñar subsistemas u operaciones de poca importancia por separado. Este procedimiento ayuda a su claridad, dejando en este solo las principales operaciones.

2.3. VENTAJAS

Presentan muchas ventajas en la documentación y entendimiento del control interno del cliente. Algunas de estas son las siguientes:

- 1) La presentación de la secuencia de eventos y el flujo de información en una forma gráfica narrativa provee la información que permite una mayor comprensión y entendimiento del sistema, de esa forma produce una mejor identificación de las deficiencias y eficiencias del sistema de control interno. Además es de gran ayuda a los revisadores y al personal asignado por primera vez a la auditoria.
- 2) La necesidad de proceder a elaborar los diagramas de flujo siguiendo una secuencia cronológica de los eventos e indicando la distribución de los documentos ayuda a asegurarnos que en la preparación de los mismos sea considerado el sistema en su totalidad.

3) Su flexibilidad nos brinda la oportunidad de resaltar y profundizar en los procedimientos específicos del sistema bajo estudio, no lográndose en los procedimientos impresos en los cuestionarios que son de carácter general.

Su preparación impone una disciplina en la persona que lo elabora, ya que el mismo no puede ser completado de forma adecuada en el entendimiento de la lógica del sistema.

La experiencia hasta la fecha demuestra que el proceso de obtención y entendimiento de la documentación del sistema ayuda a estimular en el auditor, su interés, entusiasmo e imaginación.

2.4 CÉDULA DE DEFICIENCIAS

Después de preparar los diagramas de flujo y los narrativos mencionados, deben identificarse las de mayor y menor importancia sobre ellos mismos y elaborar papeles de trabajo en los cuales se describa lo siguiente.

- a) Se describe la eficiencia y deficiencia del control interno.
- b) Se relaciona la eficiencia o deficiencia del control con el objetivo de la auditoría.
- c) Se describe el procedimiento de auditoría o se identifica con un número el procedimiento contenido en el programa de auditoría.

CAPITULO 3

CAPITULO 3

3.1 ORIGEN

A partir de 1978, comenzaron a introducirse en el mercado mexicano la serie de aparatos reproductores de la nueva forma de captar imágenes dejando atrás los antiguos tiempos del celuloide, siendo esta innovación, las cintas magnéticas. Por la comodidad que representan el manejo de los diversos tipos de formato en sus diferentes variaciones de tiempo se convirtió, en un periodo mínimo de tiempo, en uno de los artículos eléctricos de mayor consumo a nivel nacional.

Es importante mencionar que las videocassetas se han convertido en la actualidad en el producto que no puede faltar en ningún hogar, debido a que hoy es la fuente de entretenimiento familiar más común, cómoda y práctica que existe en el mercado, brindando la facilidad de grabar cualquier programa transmitido por cable y gozar de su reproducción a cualquier hora. Y por las veces que el usuario quiera, sin mencionar la gran ventaja que representa el poder grabar imágenes a través de una videocámara y gozar de su reproducción posteriormente con una calidad insuperable de colores, sonido e imágenes.

Al transcurrir del tiempo a los usuarios no les basto con ver lo que ellos grababan, llevándolos a buscar nuevas imágenes para reproducir en su aparato personal, lo que dio lugar a la creación de uno de los negocios de arrendamiento más exitoso considerando el mínimo de inversión y el gran flujo de arrendadores que pasan por el día con día, es decir las empresas prestadoras de servicios de renta de video.

Estos negocios tuvieron gran difusión en la década de los ochenta dando lugar a el empobrecimiento mismo de las mercancías, derivado de la falsificación y copia ilegal de películas por las cuales no se pagaron los derechos de autor, llevando esto, a que el mercado se acostumbrara a la baja calidad del servicio por casi diez años.

Para 1987, surgió una nueva cadena de los negocios dedicados a este giro, con una fuerza de expansión que abarcaría todo el territorio nacional en tan solo seis meses, debido al gran apoyo de la empresa franquiciante quien compró los derechos de autor de las películas más recientes del mercado cinematográfico de ese año y firmando un contrato con las principales compañías productoras de cine, tanto nacionales como extranjeras por un periodo de 15 años, para poder abastecer en forma oportuna y constante a las personas que adquieren su franquicia, de forma que estas a través del negocio, brinden el servicio con las más alta calidad del país en cuanto a renta de videos.

3.2 CAMBIOS

Para 1990, las empresa afiliadas al grupo (quien cabe mencionar, es propietaria del 50% de las utilidades originadas por las sucursales, sirviendo esto de garantía para obtener remesas surtidas y constantes películas) contaban con una infraestructura mínima de N\$900 000 de pesos cada una, traducándose en mejores servicios al cliente, debido a las grandes áreas de exposición de las películas, sin mencionar el sistema de registro computarizado que facilitaba el trámite de la renta al ser mucho más rápido.

La rama de televisa dedicada al vídeo se conoce como videovisa que es la empresa propietaria del 50% de las utilidades del trabajo producido y quien dicta las políticas de operación del negocio, así como también los procesos y programas para la ejecución del trabajo, sin embargo, los particulares propietarios deben ingeniárselas para el manejo y control de las actividades que en la empresa se ejecuten, teniendo que definir para cada negocio en particular los sistemas de control de las actividades características de cada negocio, delegando la responsabilidad de los resultados de las operaciones y manejo del negocio a los propietarios.

La empresa cuenta hoy en día con dos ramas importantes de competencia que son. Los videos piratas, que son surtidos por material por la empresa videomax quien cabe mencionar, entregan películas totalmente legales a sus consumidores pero sin embargo siguen siendo de calidad inferior a las de videovisa.

Además cuenta con la más alta tecnología en reproducción legal de películas las cuales salen con calidad de originales; por otra parte un competidor potencial es Block Buster, empresa 100% Norteamericana con infraestructura similar a la del negocio en cuestión, pero con un grave problema, que su material es surtido por la misma videovisa quien para beneficiar a sus franquisiantes entrega los títulos de novedad hasta 15 días después de haber distribuido las cintas a los videocentros.

La empresa videocentro es ágil y con mucho futuro en México, por lo cual debe mantener un control adecuado de sus operaciones, así como de su información financiera de forma que se salvaguarden los activos de forma eficiente y se apeguen las operaciones a las políticas prescritas por la administración.

Las políticas básicas en la operación de un Macrovideocentro son:

- 1) De la pérdida o daños de cintas: La empresa pagará a Videovisa S.A. de C.V. las cintas que resulten dañadas o extraviadas por los socios o personal de la tienda ya que estas son propiedad de Videovisa S.A. de C.V. de tal forma que la empresa deberá cobrar el importe correspondiente al cliente o empleado.
- 2) De la renta de cintas al personal: Se podrán prestar sin costo alguno, cintas y juegos a funcionarios y empleados de la tienda, de acuerdo a los reglamentos internos de la administración con la finalidad que el personal que labora dentro de la empresa conozca a fondo los productos que se rentan para poder realizar una mejor labor de promoción y venta, así como de otorgar una prestación al personal que labora dentro de la empresa.
- 3) De las remesas de cintas: La empresa representada por su gerente o supervisores deberá acudir mensualmente al centro regional de entregas de remesas (México D.F.) a recoger las películas que Videovisa S.A. de C.V. le envía con la finalidad de que siempre cuente con un catálogo novedoso y actualizado.
- 4) De la compra de productos de Galavideo: adicionalmente a la remesa de títulos la empresa deberá adquirir de forma periódica un stock de productos de Galavideo para ofrecer en venta, mismos que no forman parte de la remesa u el afiliado deberá pagar por ellos.
- 5) De la renta de cintas: Solo se podrán rentar películas a clientes que tengan una membresía.
- 6) De la validez de las membresías: La validez de las membresías otorgadas a los socios tienen vigencia de un año a partir de la fecha que se realizó la inscripción.

7) Del uso de las credenciales: Únicamente se podrán rentar películas a quienes presenten la credencial que los identifique socios.

8) De la revisión de las cintas devueltas: Toda cinta que ha sido rentada y devuelta por el socio deberá ser revisada antes de ser colocada en los anaqueles de exhibición, esto es con la finalidad de que se hagan los cargos por daños al socio correspondiente, así como las películas disponibles para renta estén en perfecto estado.

9) Del establecimiento de promociones: Se podrán poner en práctica dos tipos básicos de promociones las de grupo (elaboradas por Videovisa y establecida en todos los Macrovideocentros), y las de tienda (elaboradas individualmente por cada tienda).

10) Del pago del seguro: Los Macrovideocentros deberán pagar una cuota mensual de seguro establecida por Videovisa S.A. de C.V.

CAPITULO 4

4.1 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Para la evaluación del control interno de las empresas en cuestión, propongo los siguientes parámetros que serán considerados para los efectos de la evaluación.

Comúnmente las desviaciones o malos resultados se originan por las siguientes causas.

Negligencia.

Descuidos.

Fallas de comunicación.

Fallas del sistema.

Fallas de operación.

* **Negligencia:** Debido a la velocidad que toman las operaciones de las empresas de hoy en día en este dinámico mundo de competencia, se ha llegado al punto en que las rutinarias operaciones pierden el sentido por el cual fueron creadas, al ser realizadas por el factor humano de manera negligente y sin dale la importancia debida al trabajo y a los resultados del mismo, encuadrándose en una situación del hacer por hacer.

* **Descuidos:** Sin ser la misma que la negligencia pudiera ser que se confundiera la esencia de los conceptos. Los descuidos pueden ser el resultado del atender los urgentes y descuidar los importantes aspectos de la empresa, es decir vivir al día, desde los niveles superiores hasta la base del organigrama, acentuándose la repetición de los descuidos en este nivel.

*** Fallas del sistema:** Las fallas del sistema en la mayoría de los casos son responsabilidad de los niveles directivos, y son resultado de la mala organización y dirección de la compañía, así como también de una deficiente supervisión a los niveles inferiores, cuyas fallas radican en no acatar ordenes y directrices dictadas por la administración o bien por seguir a pie de la letra ordenes o parámetros que no llevan a otro lado más que cumplir con una mal trabajo, a que a fin de cuentas esta mal administrado y dirigido por los niveles superiores.

Para un claro entendimiento de estas fallas las dividiré en dos partes:

Fallas de comunicación.

Fallas de operación.

*** Fallas de comunicación:** Hoy en día el dinamismo de las operaciones de las empresas deben ser perfeccionado al máximo y por consecuencia la información deberá estar actualizada, dando respuesta clara y oportuna a las preguntas. Que, como, donde y porque, quedando a disposición de quien requiera de forma correcta e inmediata para no frenar la dinámica de los procesos que conforman el sistema.

*** Fallas de operación:** Este tipo de fallas tienen gran repercusión en la empresa, razón por la cual se debe tener sumo cuidado al supervisar de forma correcta y continua los procesos operativos de cada nivel empresarial, incluyendo directivos, así mismo se debe incurrir en verificar la viabilidad y objetividad de las metas y objetivos de dichas operaciones, para que no ser así sean adecuadas y reformadas a las

capacidades mismas de la empresa y sus elementos humanos tomando en cuenta bases realistas.

Dos causas comunes de estas desviaciones son la falta de supervisión de capacitación del personal de la compañía, además podemos encontrar errores comunes tales como.

Herramientas inadecuadas: Es indispensable que todos los recursos materiales y técnicos de la empresa sean puestos al alcance de todo el personal para que esta forma pueda realizar adecuada y oportunamente sus operaciones, así mismo los recursos materiales deben ser los adecuados para cada operación específica al igual que las herramientas técnicas deberá ser estructuradas con base a estudios viables sobre las operaciones mismas de modo al ser aplicadas lleven a la eficiencia en el trabajo, detallando tiempos y formas y procesos de realización del trabajo.

* **La norma esta desactualizada:** Es indispensable que la normatividad dentro de las operaciones empresariales este adecuada a los fines mismos de la operación de la compañía, de forma que al ser aplicadas aporten un control a través de los estatutos previamente establecidos del trabajo y sobre las funciones de los mismos trabajadores, por otro lado es importante que las normas se encuentren al día, es decir que se presenten situaciones reales que están acorde a los cambios que presente la empresa dentro de su misma evolución

* **Falta de información:** Como menciono antes, es indispensable el adecuado flujo de la información dentro de cualquier empresa, dicha información debe circular tanto ascendente como descendente a través de todos y cada uno de los niveles jerárquicos de la compañía para que de esta forma los integrantes de cada nivel conozcan lo que se espera de

su trabajo y a su vez de a conocer los resultados del mismo, de forma que la dirección tenga actualizado el control de las operaciones de la empresa al igual que de sus trabajadores.

Con base en lo anterior es necesario tener en la compañía adecuada redes de información a través de estructuras, medios y vías de comunicación adecuadas de acuerdo al nivel de complejidad de cada empresa.

*** Factores externos:** Es importante el tener identificados los problemas de carácter externo a las empresas, que pueden afectar nuestro sistema de control interno. Dichos factores pueden alterar de forma considerables al afectar casi siempre el ánimo de los empresarios y los trabajadores en la mayoría de los casos, como pueden ser por ejemplo la inflación, las devaluaciones, la incertidumbre causada por problemas socio-económicos del país, inclusive problemas familiares de los recursos humanos etc.

Todas las situaciones externas a la empresa afectan indirectamente la operación de la misma forma indirecta con situaciones como las citadas en el párrafo anterior. Pero también hay problemas de carácter externo que afectan directamente las operaciones, como son el cambio en la industria o comercio a nivel general que afecten las operaciones, decisiones y forma de realizar las actividades de la empresa en la sociedad misma.

*** Fallas de proceso:** Estas es sin lugar a dudas la principal causa de las fallas de la operación de la empresa, por lo que es de suma importancia el tener bien definido el proceso mismo, adecuándose a las necesidades de operación, pero tomando en cuenta la capacidad de la compañía para realizar esas funciones específicas, además de tener redes eficientes de

comunicación y supervisión que garantice el trabajo óptimo dentro del proceso operativo de la empresa.

*** El riesgo:** Es importante tener identificados los riesgos que se tienen al tener un sistema de control interno deficiente es decir, que al conocer los riesgos se puede fácilmente identificar la falla al relacionar los problemas que surjan con las causas de las cuales de antemano se conocía el riesgo de caer en ellas, para esto es importante establecer tres categorías del riesgo, con el fin de poder identificarlo y cuidar las causas a las que pueda dar origen y tener soluciones rápidas a los problemas causados, estos riesgos se dividirán en.

Critico: Este tipo de riesgo son aquellos que por su frecuencia y posibilidad de concentrarse en problemas de serias consecuencias para la operación y buen funcionamiento empresarial, deben ser tratados como de suma importancia, tomando las contingencias necesarias para evitar que se pase del riesgo a el hecho ocurrido anteponiendo planes y proyecciones futuras que incluyan y consideren el riesgo, para poder afrontarlos en el futuro.

Importante: Este es el riesgo que comúnmente se toma en consideración para los planes a corto plazo, siendo un riesgo de menores consecuencia ante el hecho de que se concrete en el hecho ocurrido, razón por la cual se descuida, al atribuirle menor importancia de la que en realidad tiene pudiendo pasar a ser por descuido un riesgo critico.

Secundario: Son los riesgos de los cuales se espera que sea casi imposible que se concreten debido a la poca frecuencia con la que sucede, pero una vez más estos riesgos debido a descuidos en la supervisión y vigilancia de los resultados de las operaciones, pueden pasar a la categoría de importantes.

Es importante mencionar que estos riesgos y la clasificación que se les atribuye son considerados desde el punto de vista de la calidad en el trabajo y las operaciones y por lo tanto es importante especificar el área a la que pertenezca, las cuales en este estudio específico son:

Financiera.

Calidad en servicio.

Aspecto de deficiencia.

Seguridad.

4.2 GENERALIDADES MÉTODOS PARA SU EVALUACIÓN

Los métodos más comunes para su evaluación son:

Métodos descriptivo.

Métodos de cuestionarios.

Métodos Gráficos.

* **Métodos descriptivos.** La aplicación de este método consiste en narrar las distintas características del control interno divididas por actividades que pueden ser:

* Por departamento.

* Funcionarios y empleados.

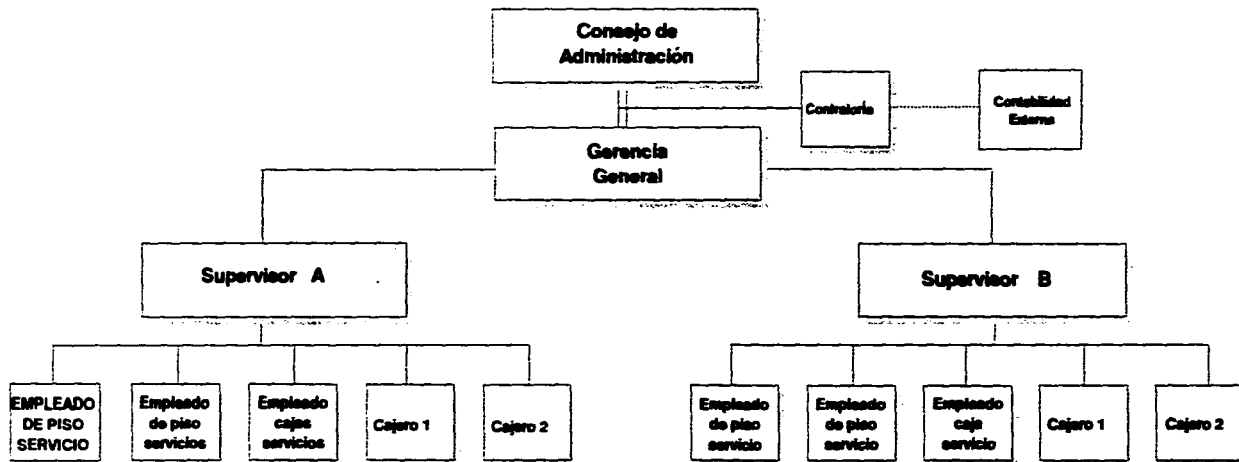
* Registro de contabilidad.

* **Métodos de cuestionarios.** Consiste en elaborar un listado de preguntas básicas en un sistema de control interno y posteriormente se contestan en las oficinas de la entidad sujeta a examen.

* **Métodos Gráficos.** El Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1) señala que el método gráfico consiste en presentar objetivamente la organización y los procedimientos que tiene en vigor en sus diferentes departamentos o actividades, o bien presentar gráficas combinadas de organización y procedimiento para efectos de la evaluación del control interno de las empresas prestadoras de servicio de renta de videos (Macrovideocentro) el método propuesto será el método gráfico, para lo

cual se presentan a continuación los diagramas de flujo respectivos a todas las operaciones, departamentos involucrados y documentación generada por estos mismos. En el ciclo así como las posibles relaciones con otros ciclos necesarias para producir el ingreso.

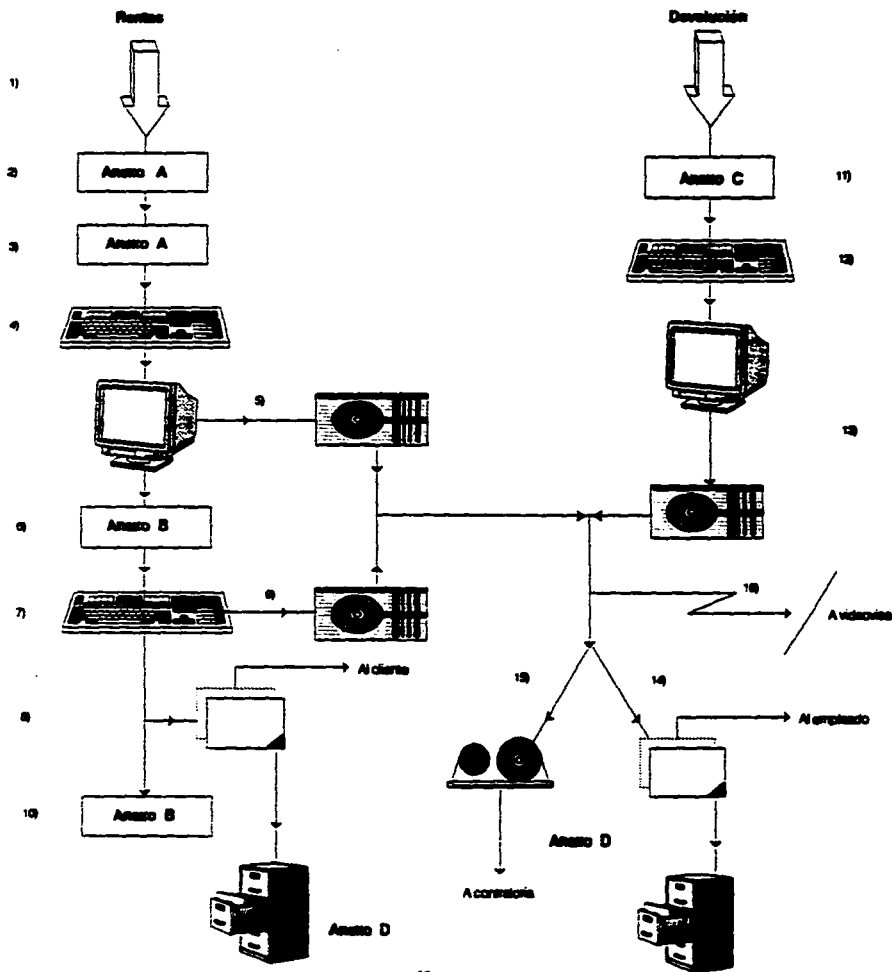
ORGANIGRAMA MACROVIDEOCENTRO PACHUCA



Descripción

- 1) El cliente selecciona las películas que se encuentran distribuidas en un sistema de autoservicio local.
- 2) El cliente entrega las películas de su estación al cajero realizando la solicitud de venta.
- 3) Como medida de seguridad el cajero solicita al cliente su credencial personal o en su defecto una identificación con fotografía.
- 4) Se da ingreso en la computadora al código de barras de la credencial, mediante el lector óptico y se da ingreso al nombre del cliente según aparece la identificación presentada.
- 5) Aparece en la pantalla el estatus actual del cliente (deudor o no deudor), en caso que sea deudor tiene dos elementos cubrir su adeudo y seguir la operación o no cubrir y no recibir el servicio hasta cubrir el adeudo y la información se almacena en el disco duro del sistema.
- 6) Se pregunta al cliente que si el formato presentado es el que desea (Beta o VHS), pudiendo ser que por error selecciono el formato erróneo, de igual forma se pregunta las horas por las que desea la renta (24, 48, 72).
- 7) La información anterior ingresa manualmente y el nombre de las películas así como el código particular de cada una, se ingresan mediante el lector óptico y el código de barras.
- 8) Se realiza la nota y el cliente recibe la copia, el original se envía al archivo alfabético de contratoría.
- 9) El sistema envía al archivo del cliente los datos a tiempo, formato y monto total de adeudo en el disco duro.
- 10) Se solicita al cliente su pago en efectivo o tarjeta de crédito depositándose en la caja.
- 11) El cliente entrega las películas por el botón nocturno o directamente al empleado en caja de servicio.
- 12) Este último día de este las películas devueltas en el sistema mediante el lector óptico y el código de barras.
- 13) El sistema expone en pantalla si las películas fueron entregadas a tiempo, en caso contrario el archivo del cliente se ve incrementado por el monto del recargo, dándose de baja las películas de su posesión.
- 14) El empleado solicita al sistema el conteo del día que indica el monto de los totales y concepto de ingreso, el se queda con la copia y el original se envía a contratoría.
- 15) El empleado (supervisor) realiza el respaldo del sistema de ese día grabando todas las operaciones del mismo en la cinta magnética, que es enviada a contratoría al fin del mes.
- 16) Via módem se envían todos los movimientos del día anterior a videotex.

FLUJOGRAMA DE VENTAS



Descripción**GUÍA DE EJECUCION DE OPERACIONES**

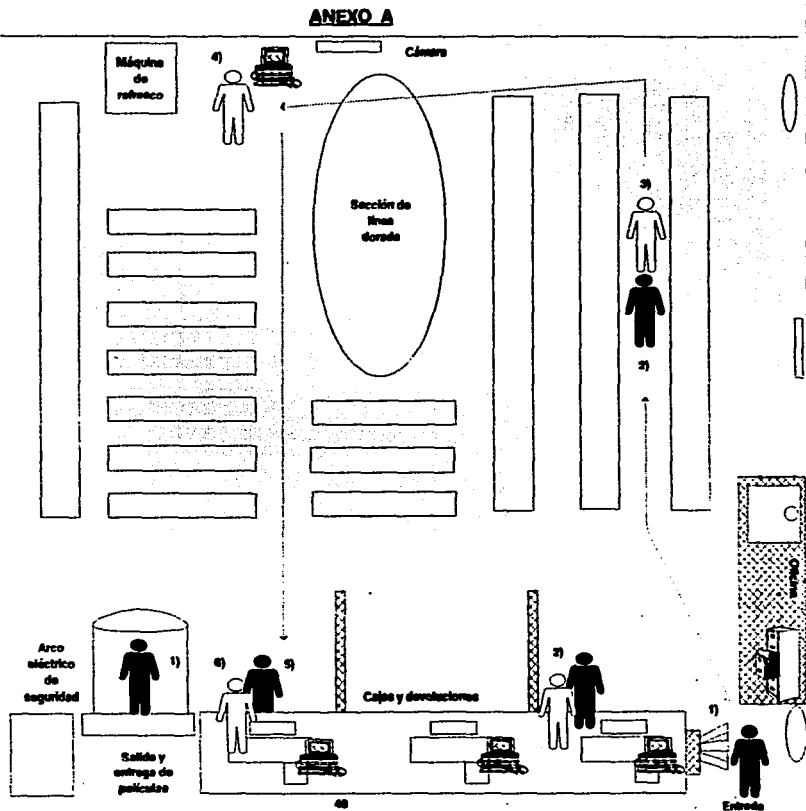
- 1) El cliente selecciona las películas que se encuentran distribuidas en un sistema de autoalmacenamiento local.
- 2) El cliente entrega las películas de su elección al cajero realizando la solicitud de venta.
- 3) Como medida de seguridad el cajero solicita al cliente su credencial personal o en su defecto una identificación con fotografía.
- 4) Se da ingreso en la computadora al código de barras de la credencial mediante el lector óptico y se da ingreso al nombre del cliente según surfea la identificación presentada.
- 5) Aparece en la pantalla el estatus actual del cliente (cliente o no deudor), en caso que sea deudor tiene dos alternativas cubrir su adeudo y seguir la operación o no cubrir y no recibir el tiempo hasta cubrir el adeudo y la información se almacenará en el disco duro del sistema.
- 6) Se pregunta al cliente que si el formato presentado es el que desea (Beta o VHS), pudiendo ser que por error selecciono un formato diferente de igual forma se pregunta las horas por las que desea la renta (24 48 72).
- 7) La información anterior ingresa manualmente y el nombre de las películas así como el código particular de cada una se ingresan mediante el lector óptico y el código de barras.
- 8) Se hace la multa y el cliente hace clic para que se envíe al archivo electrónico de contabilidad.
- 9) El sistema envía al archivo de cliente los datos a tiempo formato y monto total de adeudo en el disco duro.
- 10) Se solicita al cliente su pago en efectivo o tarjeta de crédito depositándose en el cajero.
- 11) El cliente entrega las películas por le buzón nocturno o directamente al empleado en caso de servicio.
- 12) Este formato de data las películas devueltas en el sistema mediante el lector óptico y el código de barras.
- 13) El sistema expone en pantalla si las películas fueron entregadas a tiempo en caso contrario el archivo de cliente se ve incrementado por el monto del recargo dándose de alta las devoluciones de su posesión.
- 14) El empleado solicita al sistema el corte del día que muestra el monto de los totales y concepto de ingreso el se queda con la copia y el original se envía a contabilidad.
- 15) El empleado (supervisor) realiza el respaldo del sistema de ese día grabando todas las operaciones del mismo en la cinta magnética, que se envía a contabilidad al fin del mes.
- 16) VHS modems se envían todos los movimientos del día anterior a videovisa.

1) Cliente**11) Cliente****2) Cliente****12) Cajero de servicio****3) Cajero****13) Sistema de computo****4) Cajero****14) Supervisores A o B****5) Cliente****15) Supervisores A o B****6) Cajero****16) Supervisores A o B****7) Cajero****8) Cajero****9) Sistema de computo****10) CAJERO**

Descripción

- 1) Al ingresar el cliente al local, cruza un barandil giratorio de seguridad de tal forma que la única manera de salir del local es cruzando el arco de alarma electrónica que se encuentra en la salida.
- 2) El cliente puede optar por dos situaciones, la primera será pedir a cualquier empleado la película que el busca de tal forma que el empleado de piso o bien de caja de servicios guíe al cliente al lugar de donde se encuentra la película, la segunda es que el cliente sin querer una película en especial, se introduzca al local para recorrer los muebles que exhiben las películas y seleccionar las de su agrado.
- 3) Los empleados de piso tienen la obligación de preguntar al cliente si pueden recomendarle algún título de cualquiera de los géneros del inventario de tal forma que si no encuentra la película de su elección rente cualquier otra, para lo cual los empleados de piso deben tener conocimiento de la mayoría de las películas del inventario.
- 4) Si por cualquier motivo el empleado desconoce la película solicitada por el cliente acude a la computadora para que a través del inventario esté le indique en que sección del local está ubicada la película, en caso de que esté en existencia.
- 5) Una vez relacionadas las películas el cliente procede a entregarlas en el mostrador de caja, en donde el cajero recibe las películas del cliente, arrendándole, a este su credencial o identificación con fotografía.
- 6) Como medida de seguridad del cajero, después de ingresar el código de la credencial del cliente y de que aparezcan los datos de este en la pantalla preguntara al cliente su nombre para verificar que quien porta la credencial es el que realizó el contrato (titular o secundario).

ALTA DE ORIGEN



1) Al ingresar al cliente al local, cruza un barandal giratorio de seguridad de tal forma que es la única manera de salir de el local sea cruzando el arco de alarma electrónica que se encuentra en la salida.

2) El cliente puede optar por dos situaciones, la primera será pedir a cualquier empleado la película que el busca de forma que el empleado de piso o bien el de caja de servicio guie al cliente hasta su lugar donde se encuentra la película, la segunda es que el cliente quiera una película en especial, se introduce al local para recorrer los muebles que exhiben las películas y selecciona la de su agrado.

3) Los empleados de piso tienen la obligación de preguntar al cliente si pueden recomendarle algún título de los géneros del inventario de tal forma que el no encuentre la película de su elección rente cualquier otra, para lo cual los empleados de piso deben tener conocimiento de la mayoría de las películas del inventario.

4) Si por cualquier motivo el empleado desconoce la película solicitada por el cliente accede a la computadora para que a través del inventario esta le indique en que sección del local está ubicada la película, en su caso de que esta no exista.

5) Una vez seleccionadas las películas el cliente procede a entregarlas en el mostrador de caja, en donde el cajero recibe las películas del cliente, escitando su credencial o identificación con fotografía.

6) Como medida de seguridad el cajero, después de ingresar el código de la credencial del cliente y de que aparezcan los datos en pantalla, preguntará al cliente su nombre para verificar de quien porta la credencial es quien realizó el contrato (titular o secundario).

1) Cliente

2) Cliente

3) Empleado de piso

4) Empleado de piso

5) Cajero

6) Cajero

DESCRIPCION

1) SE PREGUNTA AL CLIENTE SI EL FORMATO QUE ELIJO ES EL QUE EN VERDAD REQUIERE

2) DE LO CONTRARIO SE SOLICITA AL EMPLEADO DE PISO QUE CAMBIE LA PELICULA, DEBIDO A QUE EL TIENE EL CONOCIMIENTO DEL LUGAR EN DONDE SE LOCALIZA LA CINTA ESPERADA Y DE ESTA FORMA SE HACE EL PROCESO LO MAS RAPIDO POSIBLE.

3) SE PREGUNTA AL CLIENTE POR CUANTO TIEMPO DESA EL ALQUILER DE LAS PELICULAS, EXPLICANDOLE QUE SI LAS ENTREGA POR EL BUZON NOCTURNO TENDRA UNA NOCHE EXTRA SIN CARGO A SU CUENTA.

4) UNA VEZ ACORDADOS LOS PUNTOS ANTERIORES, SE INFORMA AL CLIENTE EL MONTO A PAGAR, PREGUNTANDO LA FORMA DE PAGO (TARJETA DE CREDITO O EFECTIVO).

5) SE RECIBE EL PAGO QUE SE DEPOSITA EN LA CAJA, EN EL CASO DE EFECTIVO. EN CASO DE TARJETA DE CREDITO, SE PIDE LA AUTORIZACION DE LA TARJETA A TRAVES DE MAQUINA TELEFONICA CONTRATADA CON EL BANCO (BANCOMER Y BANAMEX), UNA VEZ REALIZADA LA OPERACION SE DEPOSITA LA COPIA DEL COMPROBANTE DE PAGO EN LA CAJA JUNTO CON EL EFECTIVO.

FAJTA DE CIENTA

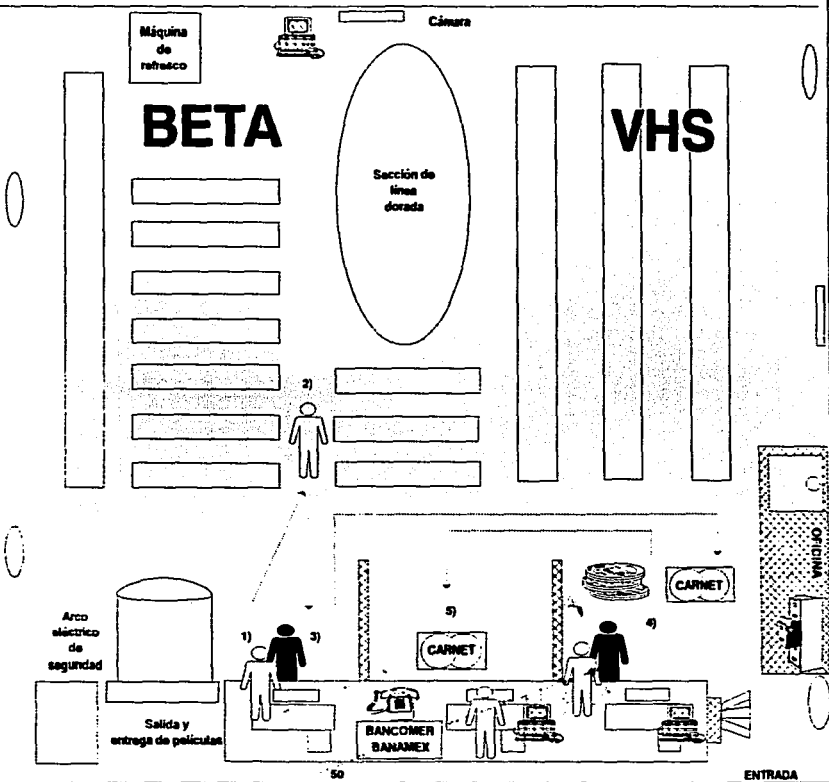


CLIENTE



EMPLEADO

ANEXO B



Descripción

1) Se preguntara al cliente si el formato que eligió es el que en verdad requiere.

2) De lo contrario se solicita al empleado de piso que cambia la película, debido a que el tiene el conocimiento del lugar en donde se localiza la cinta esperada y de esta forma se hace el proceso lo más rápido posible.

3) Se pregunta al cliente por cuanto tiempo desea el alquiler de las películas explicándole que si las entrega por el buzón nocturno tendrá una extra sin cargo a su cuenta.

4) Una vez acordados los puntos anteriores, se informa al cliente el monto a pagar, preguntando la forma de pago (tarjeta de crédito o efectivo).

5) Se recibe el pago que se deposita en la caja en el caso de efectivo, en caso de tarjeta de crédito, se pide la autorización de la tarjeta a través de la máquina telefónica contratada con el banco (Bancomer y Banamex), una vez realizada la operación se deposita la copia del comprobante del pago en la caja junto con el efectivo.

GUÍA DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES

1) Cajero

2) Cajero

3) Cajero

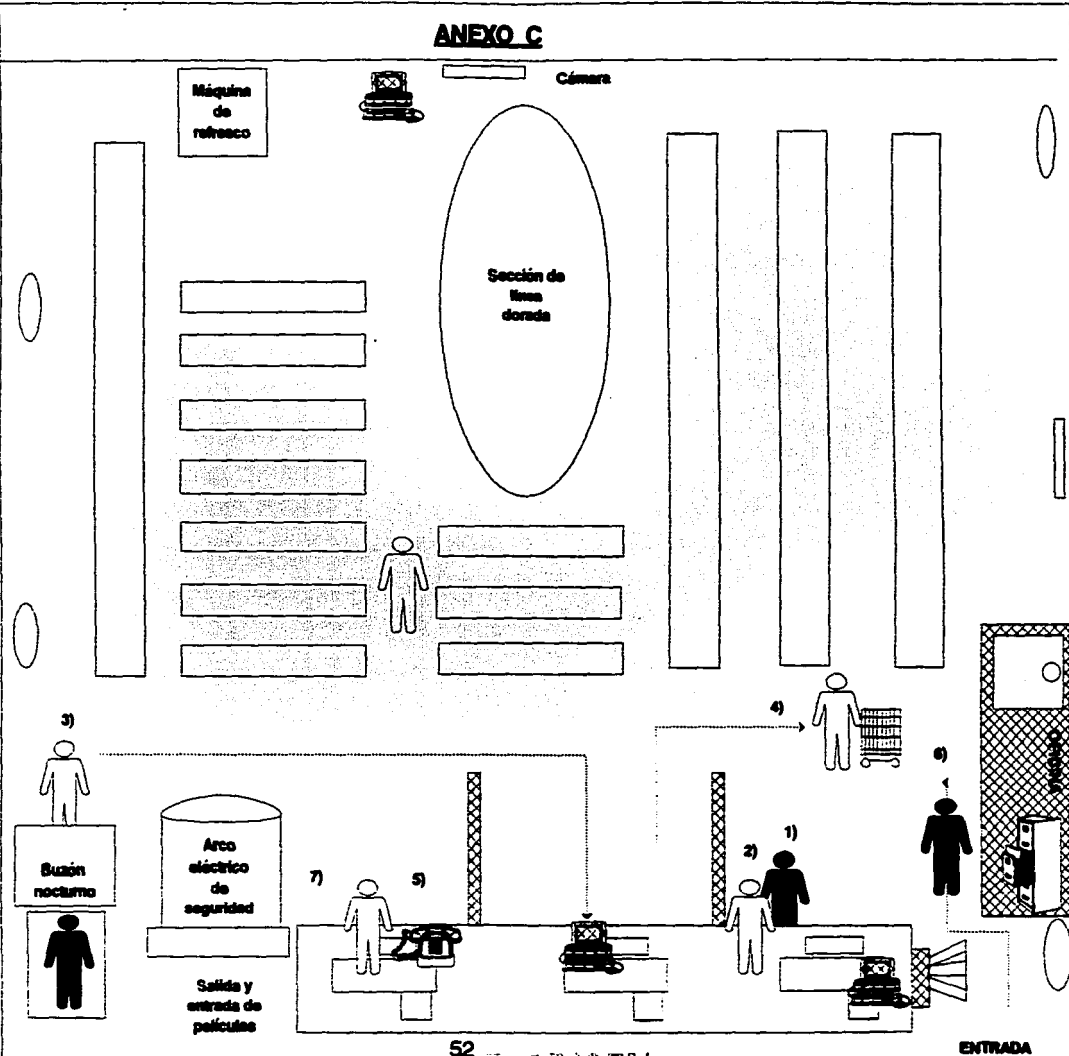
4) Cajero

5) Cajero

Descripción

ANEXO C

- 1) Al regresar las películas el cliente en horas hábiles, la entrega directamente al cajero de servicios.
- 2) El empleado recibe las películas y procede a darlas de baja en el archivo del cliente y de ella en el inventario.
- 3) Si el cliente decide regresar las películas por el buzón nocturno, el empleado de caja de servicios las extrae del buzón y procede a darlas de baja en los archivos de los clientes y de ella en el inventario.
- 4) El empleado de caja de servicios una vez acumulado más de diez películas llama a un empleado de piso para que las acomode en su lugar correspondiente en los muebles.
- 5) En caso de que el cliente por algún motivo no devuelva las películas, se dejan pasar dos días a partir del vencimiento de la fecha de entrega (establecido por el mismo cliente) y se le contacta vía telefónica para recordarle que su cuenta es incrementada por cada día de retraso.
- 6) Al realizar la devolución en horas hábiles el cliente es obligado a cruzar el batiente de seguridad, razón por la cual el deberá pasar por la sala de exposición para poder salir, esto con la intención de motivarlo a rentar en ese momento otras películas.
- 7) La devolución de las películas por razones de descompostura o ruptura de las mismas, ocasiones que se localice vía telefónica el cliente inmediato anterior de rentar esa película (debido a que la mayoría de los casos el fue quien la descompongo).



CLIENTE

EMPLEADO

- 1) Al regresar las películas el cliente en horas hábiles, la entrega directamente al cajero de servicios.
- 2) El empleado recibe las películas y procede a darlas de baja en el archivo del cliente y de alta en el inventario.
- 3) Si el cliente decide regresar las películas por el buzón nocturno, el empleado de caja de servicios las extrae del buzón y procede a darlas de baja en los archivos de los clientes y de alta en el inventario.
- 4) El empleado de caja de servicios una vez acumulada más de diez películas llama a un empleado de piso para que las acomode en su lugar correspondiente en los muebles.
- 5) En caso de que el cliente por algún motivo no devuelva las películas, se dejan pasar dos días a partir del vencimiento de la fecha de entrega (establecido por el mismo cliente) y se le contacta vía telefónica para recordarle que su cuenta se incrementa por cada día de retraso.
- 6) Al realizar la devolución en horas hábiles el cliente se ve obligado a cruzar el barandal de seguridad, razón por la cual el deberá pasar por la sala de exposición para poder salir, esto con la intención de motivarlo a rentar en ese momento otras películas.
- 7) La devolución de las películas por razones de descompostura o ruptura de las mismas, ocasiones que se localice vía telefónica al cliente inmediato anterior de rentar esa película (debido a que la mayoría de los casos el fue quien la descompuso).

1) Cliente**2) Cajero de servicios****3) Cajero de servicios****4) Empleados de piso****5) Supervisores A o B****6) Cliente****7) Supervisores A o B**

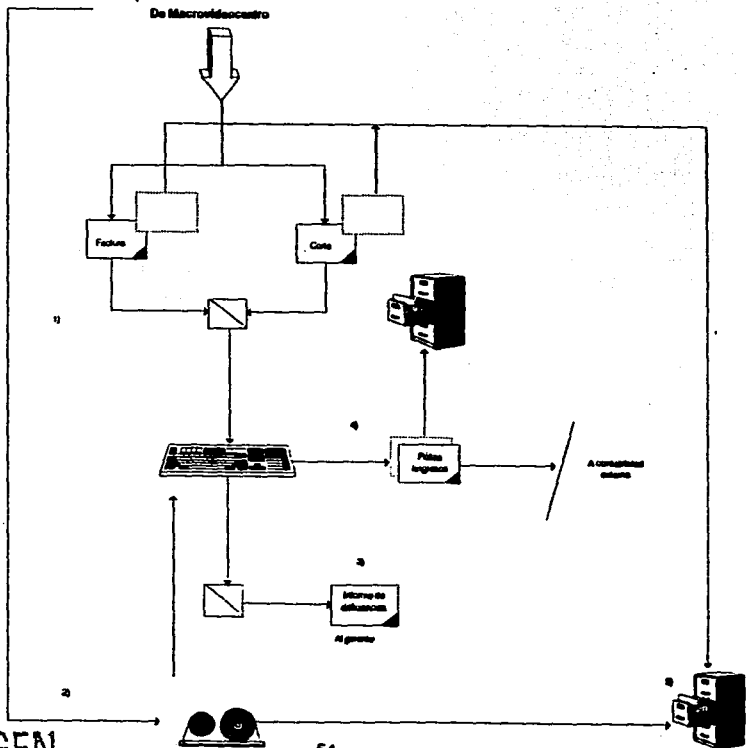
1) Al final del mes se cotejan las notas emitidas por cada renta, que son enviadas a contraloría, con los informes de cortes de caja diarios que también son enviados a contraloría diariamente, los datos resultantes de dicha comparación son ingresados al computador de contraloría con el fin de establecer informes para los directivos de la empresa y poder realizar comparaciones con las cintas de respaldo mensuales.

2) Se recibe la cinta magnética de respaldo diario y se introduce en el computador de contraloría, el cual ratifica que concidan los datos introducidos respecto a las notas y los cortes diarios de caja permanente cotejados.

3) De haber alguna diferencia entre estos datos, se le comunica al gerente de forma con ayuda de los supervisores aclaran el motivo de dicha diferencia.

4) El contralor realiza las pólizas de ingresos y las envía al despacho de contabilidad externa junto con toda la documentación generada por el negocio del mes.

5) Se archivan las cintas magnéticas y las copias de las notas y los cortes de caja en un archivo permanente en contraloría.



Descripción

GUÍA DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES

1) Al final del mes se cotejan las notas emitidas por cada renta, que son enviadas a contraloría, con los informes de cortes de caja diarios que también son enviados a contraloría diariamente, los datos resultantes de dicha comparación son ingresados al computador de contraloría con el fin de establecer informes para los directivos de la empresa y poder realizar comparaciones con las cintas de respaldo mensuales.

1) Contralor

2) Se recibe la cinta magnética de respaldo diario y se introduce en el computador de contraloría, el cual ratifica que concidan los datos introducidos respecto a las notas y los cortes diarios de caja permanente cotejados.

2) Contralor

3) Contralor

3) De haber alguna diferencia entre estos datos, se le comunica al gerente de forma con ayuda de los supervisores aclaran el motivo de dicha diferencia.

4) Contralor

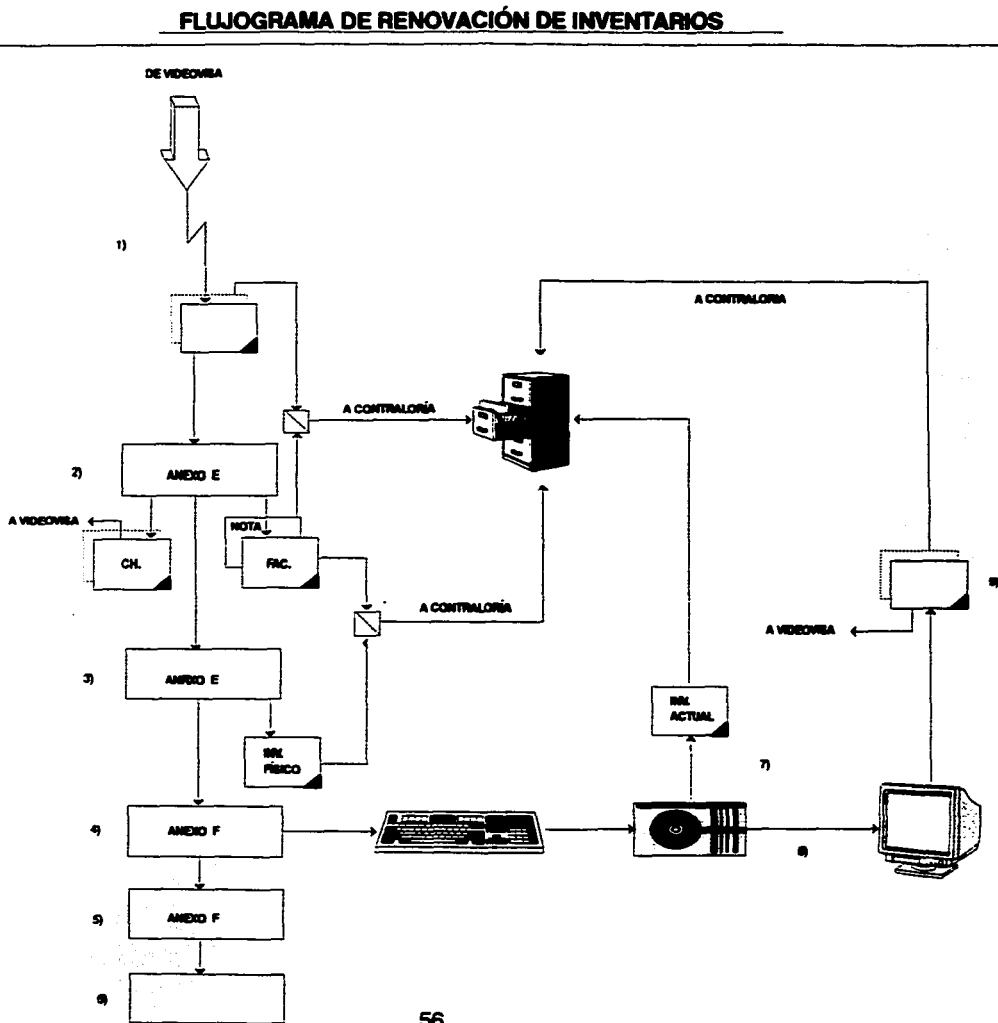
4) El contralor realiza las pólizas de ingresos y las envía al despacho de contabilidad externa junto con toda la documentación generada por el negocio del mes.

5) Contralor

5) Se archivan las cintas magnéticas y las copias de las notas y los cortes de caja en un archivo permanente en contraloría.

Descripción

- 1) Se recibe vía fax los últimos días de cada mes el listado de películas que serán enviadas al título del siguiente mes, enviándose una copia de la misma a contabilidad para ser cotejada posteriormente con los datos de recepción de la misma, al momento de que está sea entregada.
- 2) El supervisor recoge la remesa los días cinco de cada mes en la ciudad de México (Aeropuerto 4000), selecciona la nota de entrega para comenzar realizando su firma la entrega y la factura de compra en caso de que esta exista, estas se envían a contabilidad, quien envía los cheques de pago al siguiente mes.
- 3) Una vez que están las películas en el local los empleados de caja (cajeros y así como el auxiliar de caja) desmontan el material y lo inventarían para comprobar su existencia, en dicho caso coteja de cada título de los recibidos en la factura, así como la totalidad de las películas y unidades para la venta, los empleados les envían el inventario físico junto con la factura y el cheque a contabilidad.
- 4) Los empleados colocan las etiquetas de código de barras en cada película para presentarse así a datos de ella en el sistema mediante el lector óptico, ingresando títulos, códigos, formatos y medio de renta por unidad.
- 5) Los empleados de piso reciben las películas, para su acomodo en la sección correspondiente, así mismo los empleados de piso colocan el sistema de alarma de la unidad.
- 6) Junto con la remesa se entrega también todo el material publicitario necesario para la promoción de las mismas, el cual deberá ser expuesto de inmediato por los empleados de piso.
- 7) Se pide al sistema que emita un inventario actualizado que se envíe a contabilidad, restando las películas devueltas para la renovación.
- 8) Cada mes se pide al sistema un listado que agrupe en pantalla de las películas de mes a mes, mostrando de las cuotas se utilicen este título con sus respectivas cuotas, mismas que serán eliminadas del inventario y devueltas a videovista a cambio de las nuevas.
- 9) Dichos datos se imprimen para ser entregados al videovista como comprobante de entrega con copia de contabilidad.



Descripción

1) Se recibe via fax los últimos días de cada mes el listado de películas que están enviadas al inicio del siguiente mes, ordenado una copia de la misma al carpeta para ser catalogada posteriormente con los datos de recepción de la misma, al momento de que esta sea entregada.

2) El supervisor recoge la misma los dos días de cada mes en la ciudad de México (Avenida 4000), solicita la nota de entrega para confirmarse mediante su firma la entrega y la factura de compra en caso de que esta suceda, estas se envían al comprador, quien envía los cheques de pago al siguiente día.

3) Una vez que están las películas en el local los empleados de caja (cajero y así como el servicio de caja) desempaquetan el material y lo inventarian para el ingreso al sistema, se dan ocho copias de cada título de los que llegan en la factura, así como la totalidad de los precios y envíos para la venta, los empleados los envían al inventario físico junto con la factura ya completada a contabilidad.

4) Los empleados colocan los etiquetas de código de barras en cada película para proceder así al darles de alta en el sistema mediante el lector óptico. Ingresamos títulos, códigos, formatos y recibos de venta por unidades.

5) Los empleados de piso reciben las películas, para ser mostradas en la sección correspondiente. Así mismo los empleados de piso colocan el número de arriba de la unidad.

6) Junto con la llegada de entrega también todo el material que no se muestra para la promoción de las mismas, el cual deberá ser expuesto de inmediato por las compañías de piso.

7) Se pide al sistema que envíe un inventario actualizado que se envía a contabilidad, mediante los formatos diseñados para la reposición.

8) Cada mes se pide al sistema un listado que aparece en pantalla de las películas de menor movimiento, de las cuales se envían ocho copias con sus respectivas copias, mismas que serán eliminadas del inventario y devueltas a estudios o cancela de las mismas.

9) Dichas listas se imprimen para ser entregadas al vendedor como constancia de entrega con copia de contabilidad.

GUÍA DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES

1) Gerente

2) Supervisores A o B

3) Cajero

4) Cajero

5) Empleados de piso

6) Empleado de piso

7) Gerente

8) Gerente

9) Gerente

Descripción

1) Se entregan al empleado las listas de artículos de compra de títulos de películas que deberá recoger en la ciudad de México, entregándole a su vez el dinero de valesos.

2) El supervisor muestra su carnet de identificación al guardia de seguridad en la bodega de videocintas en la calle de Ascopa en Mexico D. F.

3) El empleado recoge la remesa en el departamento de entregas dentro de la misma bodega, así como también todo el material publicitario de la misma remesa en el departamento de artes y publicidad.

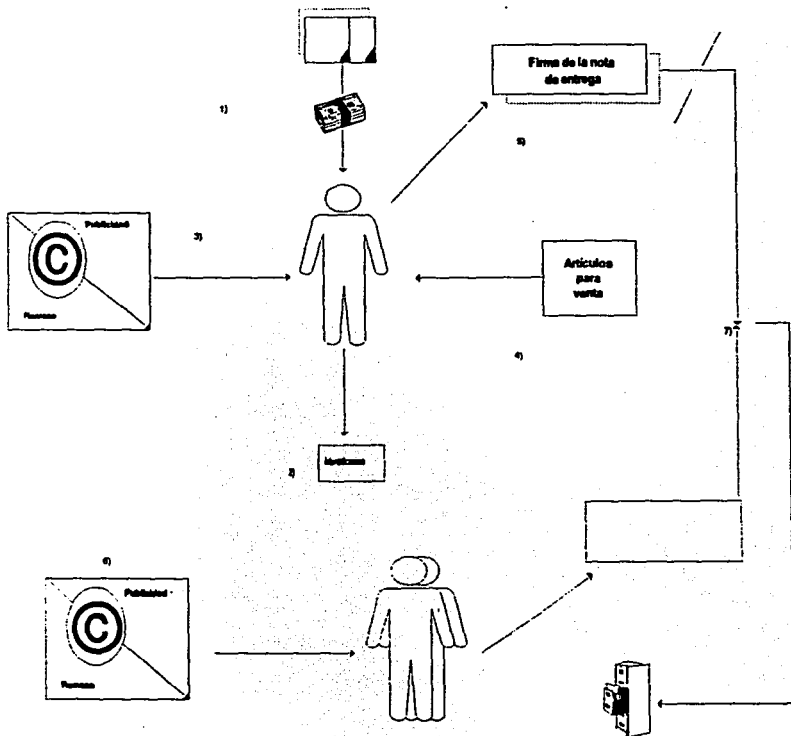
4) El empleado selecciona el material de compra en un sistema similar al de las tiendas de autoservicio. Dichas compras incluyen desde videocintas hasta aparatos electrónicos como videograbadoras y rambolectoras de película, para ser revendidas en macrodecentro.

5) Al salir el personal de seguridad cuenta el material y pide al empleado que firme la nota de recibido (en la remesa) y revisan que el material de venta este amperado con la factura.

6) El supervisor entrega las cajas con el material a los cajeros quienes desempacan las películas y los artículos para realizar el inventario de lo recibido.

7) Dichos inventarios es comprado con la lista de entrega firmada por el empleado, esto lo realiza el gerente quien a su vez envía los documentos a contraloría.

ANEXO E



1) Se entregan al empleado las listas de artículos de compra de títulos de películas que deberá recoger en la ciudad de México, entregándole a su vez el dinero de viáticos.

2) El supervisor muestra su carnet de identificación al guardia de seguridad en la bodega de videoventa en la calle de Axcopa en México D. F.

3) El empleado recoge la remesa en el departamento de entregas dentro de la misma bodega, así como también todo el material publicitario de la misma remesa en el departamento de artes y publicidad.

4) El empleado selecciona el material de compra en un sistema similar al de las tiendas de autoservicio. Dichas compras incluyen desde videocintas hasta aparatos electrónicos como videocámaras y rebobinadoras de película, para ser revendidas en macrovideocentro.

5) Al salir el personal de seguridad cuenta el material y pide al empleado que firme la nota de recibido (en la remesa) y revisan que el material de venta está amparado con la factura.

6) El supervisor entrega las cajas con el material a los cajeros quienes desempacan las películas y los artículos para realizar el inventario de lo recibido.

7) Dichos inventarios es comprado con la lista de entrega firmada por el empleado, esto lo realiza el gerente quien a su vez envía los documentos a contraloría.

1) Gerente

2) Supervisores A o B

3) Supervisores A o B

4) Supervisores A o B

5) Supervisores A o B

6) Cajero

7) Gerente

Descripción

1) Los cajeros colocan las etiquetas impresas en el código de barras a cada película.

2) Se pide al sistema de computo la hoja de altas de película que aparece en pantalla.

3) En este hoje el sistema puede que se ingrese a través del teclado los títulos de la película que han de darse de alta así como también el número de copias por título y formato.

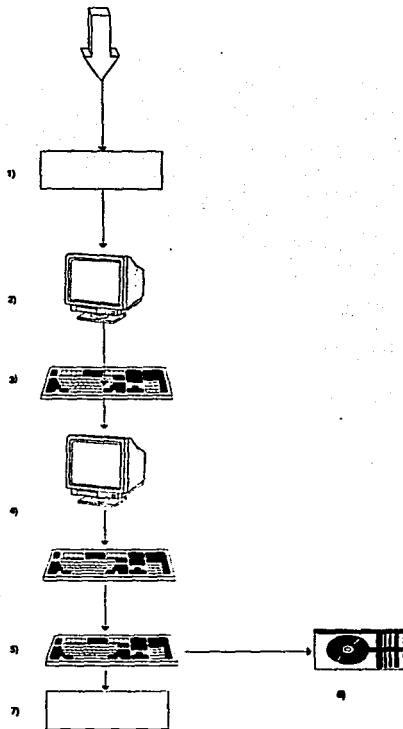
4) La pantalla expone la serie uno o el título número uno y solicita la entrada de los códigos de barra a través del lector óptico de todas las películas con ese título primero. Beta seguido por VHS, dicha operación se realiza por cada título de nuevo ingreso.

5) Se ingresa el precio de renta de cada título.

6) Todos los datos ingresados quedan almacenados en el disco duro del sistema.

7) Se entrega la remesa a los empleados de piso quienes al ir acomodando las películas en la sección de estrenos adhieren a las películas la etiqueta activadora de alarma.

ANEXO F



Descripción

1) Los cajeros colocan las etiquetas impresas en el código de barras a cada película.

2) Se pide al sistema de cómputo la hoja de altas de película que aparece en pantalla.

3) En esta hoja el sistema pide que se ingrese a través del teclado los títulos de la película que han de darse de alta así como también el número de copias por título y formato.

4) La pantalla expone la serie uno o el título número uno y solicita la entrada de los códigos de barra a través del lector óptico de todas las películas con ese título primero. Esta seguida por VHS, dicha operación se realiza por cada título de nuevo ingreso.

5) Se ingresa el precio de renta de cada título.

6) Todos los datos ingresados quedan almacenados en el disco duro del sistema.

7) Se entrega la remesa a los empleados de piso quienes al ir acomodando las películas en la sección de estrenos adhieren a la película la etiqueta activadora de alarma.

GUÍA DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES

1) Cajero

2) Cajero de servicios

3) Cajero de servicios

4) Cajero de servicios

5) Supervisores A o B

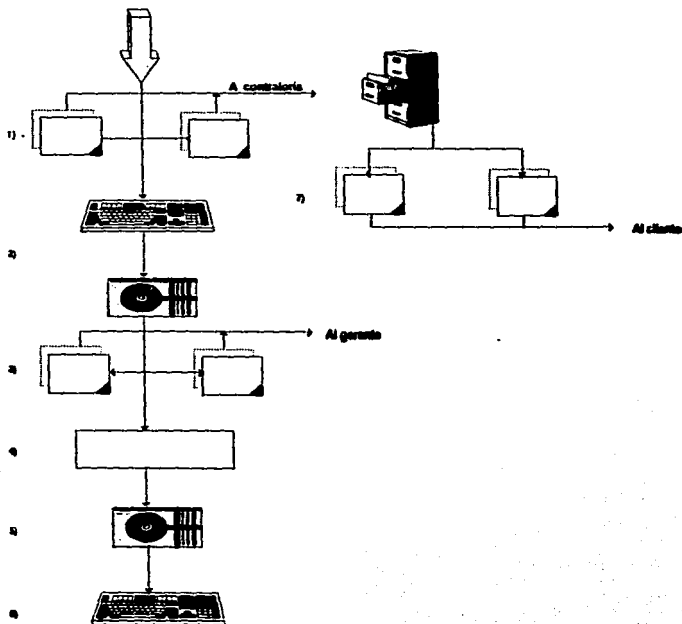
6) Sistema de cómputo

7) Empleados de piso

Descripción

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE ALTAS Y BAJAS DE CLIENTES

- 1) El cliente interesado, deberá presentar al cajero de servicios una identificación personal con fotografía y un comprobante de domicilio con una copia de cada uno, que serán enviadas a contabilidad.
- 2) El cajero de servicios ingresa en el sistema a través de la hoja de cálculo de altas en clientes, los datos personales de la persona interesada amparando los datos con los documentos presentados.
- 3) La computadora emite el contrato que deberá ser firmado junto con el pagaré que empara a la empresa en contra de robo o mal trato de las películas, dichos documentos son enviados a contabilidad con copia para el gerente.
- 4) Se desprenden del contrato las cuatro credenciales (el cliente principal y tres secundarios bajo el mismo contrato), y se le asignan sus códigos de barras para su fácil lectura en cada renta.
- 5) El disco duro incluye el nuevo cliente dentro del sistema, lo que permite tener mayor control del mismo.
- 6) En caso de que el cliente decida darse de baja, el cajero de servicios solicita manualmente a la computadora la hoja de altas de clientes correspondientes a la persona interesada, para eliminar su contrato y sus datos del sistema así como de los clientes secundarios del mismo contrato.
- 7) Se solicitan a contabilidad el original del contrato, el pagaré y las copias de los documentos personales del cliente.



1) El cliente interesado, deberá presentar al cajero de servicios una identificación personal con fotografía y un comprobante de domicilio con una copia de cada uno, que serán enviadas a contraloría.

2) El cajero de servicios ingresa en el sistema a través de la hoja de cálculo de altas en clientes, los datos personales de la persona interesada amparando los datos con los documentos presentados.

3) La computadora emite el contrato que deberá ser firmado junto con el pagaré que ampara a la empresa en contra de robo o maltrato de las películas, dichos documentos son enviados a contraloría con copia para el gerente.

4) Se desprenden del contrato las cuatro credenciales (el cliente principal y tres secundarios bajo el mismo contrato), y se le asignan sus códigos de barras para su fácil lectura en cada renta.

5) El disco duro incluye al nuevo cliente dentro del sistema, lo que permita tener mayor control del mismo.

6) En caso de que el cliente decida darse de baja, el cajero de servicios solicita manualmente a la computadora la hoja de altas de clientes correspondientes a la persona interesada, para eliminar su contrato y sus datos del sistema así como de los clientes secundarios del mismo contrato.

7) Se solicitan a contraloría el original del contrato, el pagaré y las copias de los documentos personales del cliente.

1) Cliente

2) Cajero de servicios

3) Sistema de computo

4) Cajero de servicios

5) Sistema de computo

6) Cajero de servicios

7) Supervisores A o B

Descripción

GUÍA DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES

- 1) El cliente efectúa el pago de la operación en efectivo o con tarjeta de crédito, el monto de dicho pago es depositado en la caja en turno.
- 2) Al momento del pago la cantidad se graba en el disco duro junto con el nombre de la persona que lo paga.
- 3) Al momento de sacar el corte el cajero le entrega al supervisor en turno quien verifica que coincida con el efectivo y los pagos de tarjeta.
- 4) El efectivo recaudado por los máquinas de retenciones así como los de videoventas y los de subventa de productos asociados también es depositado oportunamente debiendo el supervisor realizar el corte y entrega de estas ingresos.
- 5) El supervisor envía al sistema que envía la factura global por la venta total del día.
- 6) Dicha factura es enviada a contabilidad junto con el efectivo una copia y el corte del día emitido por el sistema.
- 7) Contabilidad depura los documentos en sus respectivos archivos y envía el efectivo al banco con un comprobante.
- 8) Los pagos se realizan vía cheque que son emitidos por contabilidad y firmados por uno de los miembros del equipo de administración.
- 9) Los cheques son recogidos por los proveedores en el negocio en el caso de los retenciones y los productos asociados.
- 10) En el caso de videoventas recibe el pago de los pedidos (únicamente los de venta), con cheques en un efectivo al más sigiente de que se realiza la compra.
- 11) Los regalios (50% de la venta a videoventas (Compañía Franquiciada), se paga en efectivo o mensualmente mediante depósito a un cuenta y envía de un reporte mensual de ventas (ventas únicamente) que una copiado por ellas con los reportes asociados oportunamente.

1) Cliente

2) Sistema de computo

3) Cajero

4) Supervisores A o B

5) Supervisores A o B

6) Gerente

7) Contralor

8) Contraloría

9) Proveedores

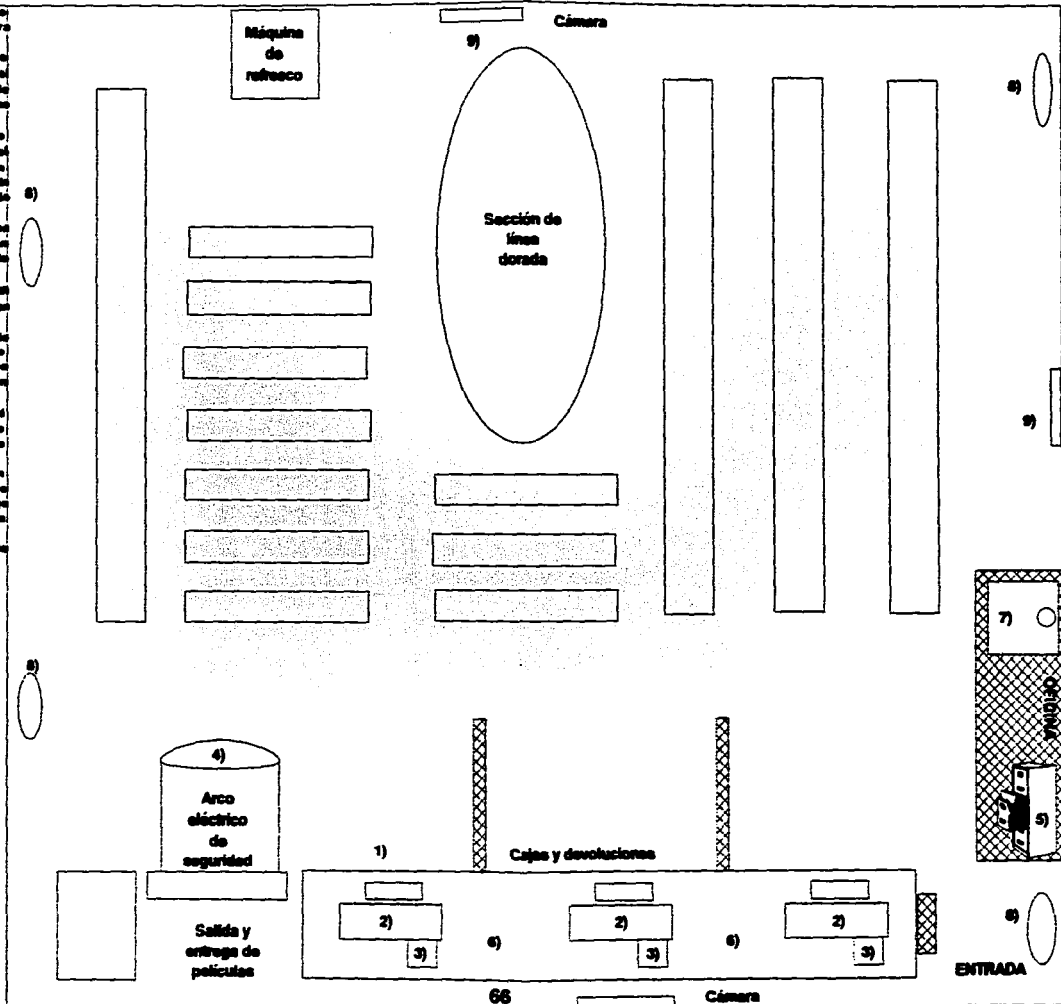
10) Supervisores A o B

11) Contralor

Descripción

DIAGRAMA DE PROCESOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

- 1) En el momento que el cliente trae las películas, se solicita su credencial o identificación para comenzar la autorización de inscripción.
- 2) Cada momento de este flujo es motivo de identificación o código personal de acceso al sistema, de tal forma que al recibir el análisis de productividad y desarrollo que envía el sistema se tengan datos previos de cada cliente.
- 3) Cuando se analiza en la consola del cliente o se muestra en su consola dentro de una sala por el empleado en las hojas de datos de este cliente un puntaje de riesgo que al ser consultado se puede obtener el estado del mismo por ser considerado cliente especial.
- 4) Las películas están almacenadas con el sistema check point que es antes de las películas almacenar el área eléctrica ubicada en el piso posterior de la sala.
- 5) Al momento de que el cliente se levanta para un pagaré que está válido en caso de que se maltrate o robar las películas en posesión del cliente.
- 6) En caso de algún incendio con un sofisticado sistema de alarma con un detector ultrasonico que alerta a la policía sin que se entere los asistentes, además las puertas y ventanas están alarmadas.
- 7) El efectivo se guarda en la caja de seguridad dentro de la oficina del gerente, cada vez que se hacen los resacas pasan en cada caja, es decir que está en el mismo que debe estar en cada una.
- 8) En caso de incendio el local está equipado con una salida extra de emergencia, un sistema de resaca de agua y los extinguidores de fuego repartidos por el departamento de bienestar de la clínica.
- 9) El local está equipado con un circuito cerrado de televisión, que fluye durante las horas de trabajo.



SIMBOLOS UTILIZADOS EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO



LA FLECHA QUE APUNTA HACIA ABAJO, INDIKA CUANDO UN TIPO DE TRANSACCION ENTRA EN EL SISTEMA (O SEA EL INICIO DE UNA LINEA DE FLUJO). PUEDE HABER MAS DE UNA POR FLUJOGRAMA .



ARCHIVO PERMANENTE DE DOCUMENTOS, ALFABETICO , CROMOLOGICO , O NUMERICO .



INFORMACION COTIDIANA



PROCESO O ACCION FISICA REALIZADA POR LAS PERSONAS .



ARCHIVO O INFORMACION EN CINTA MAGNETICA



FLUJO DE LA INFORMACION O DE LAS OPERACIONES .



UNIDAD DE ENTRADA DE DATOS O TERMINAL DE SOLICITUD DE INFORMACION (QUE NO SEA UNA UNIDAD DE PANTALLA DE VIDEO).



PREPARACION O ELABORACION DE DOCUMENTO CON COPIA



LA DIFURCACION DE UNA LINEA DE FLUJO , INDICA VARIOS CURSOS ALTERNATIVOS , QUE DEPENDEN DEL TIPO DE ACCION QUE SE ESTE REALIZANDO O DEL DOCUMENTO ENERGO .



TERMINAL DE PANTALLA DE VIDEO -- ESTE TIPO DE TERMINAL TIENE ENTRADA POR MEDIO DE TECLADO , Y SALIDA POR MEDIO DE UNA TERMINAL DE VIDEO O TIL (UNIDAD DE DESPLIEGUE VISUAL) .



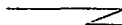
DOCUMENTO ORIGINAL SIN COPIA



ACTIVIDAD REALIZADA FUERA DEL NEGOCIO .



INFORMACION EN DISCO DURO



TRANSMISION DE INFORMACION VIA TELECOMUNICACIONES

CÉDULAS DE DEFICIENCIAS

D1: Flujograma de ventas. Ver páginas 72,73

Al preguntar al cajero por las películas de estreno, simplemente señaló un pizarrón donde se encontraban escritos los títulos de las mismas. Al pedir las películas deseada al cajero, no llamo al empleado de piso, simplemente nos indico en que sección del local se encontraba la película en cuestión. Al preguntar al empleado de piso por la misma película, realizó la misma función sin llevarnos al lugar indicado en el cual se encontraba la película deseada.

Sugerencia D1: Se recomienda mejorar la supervisión en el área de ventas para promover una mejor atención al cliente (llevándose personalmente al mueble indicado y entregar la película en sus manos), y en caso de que por la cantidad de clientes los empleados no se den abasto para realizar esta operación, se recomienda enumerar y codificar cada mueble para una mejor identificación del mismo por parte del cliente, por ejemplo. Acción 1,2,3, etc., de tal forma que se pueda indicar al cliente que la película que desea esta localizada en el mueble: drama 2. Por ejemplo sin tener que llevarlo al lugar indicado personalmente.

D2: Flujograma de ventas. Ver páginas 72,75

En una muestra de 20 clientes con recargos al momento de la renta, 16 prefirieron no cubrir el adeudo, y regresar por las películas que habían elegido en otra ocasión perdiendo de esta forma la oportunidad de venta, pasando hasta un mes para que el cliente regresara, sin contar que las películas que se disponían a rentar quedaron retenidas en caja por 40 minutos, hasta que el cajero llamo al empleado de piso para que

reacomodara esas películas, siendo ese tiempo vital para la renta de las mismas en días pico (viernes, sábado, domingo).

Sugerencia D2: Al momento de que el cliente regrese las películas en horas hábiles el cajero de servicio deberá dar las películas de alta en el inventario ante la presencia del cliente de tal forma que si estas tienen recargos se cobren en ese momento, evitando el ahuyentar al cliente al saber que puede rentar otras películas cuando él quiera no por ser deudor, en caso de que las películas sean regresadas por el buzón nocturno con recargos, el cajero de servicios al darlas de alta en el inventario, deberá llamar vía telefónica a los clientes deudores del día anterior para recordarles del adeudo, de tal forma que en su siguiente renta sepa cuánto deben a la empresa, además si el cliente después de ser notificado no asiste a liquidar su adeudo en un periodo de 15 días, se enviará a un cobrador a su domicilio.

D3 Flujogramas de venta. Ver páginas 72, 74, 75

Cuando el cliente renta más de una película el cajero puede dar de baja del inventario solo una de ellas, cobrándole al cliente el total de la cuenta, y quedarse con el dinero sobrante esto es debido a que en una muestra de 20 clientes, 18 no revisaron su copia de la nota ya que la tiran al salir del negocio.

Sugerencia D3: Implantar un puesto de supervisión en el área de cajas, de tal forma que el cajero no ejecute, custodie y supervise la misma operación, además se debe encontrar la forma de que el cliente revise la nota de venta, pudiendo para lograr esto hacer promociones como por ejemplo: si alguna de las películas que usted rento no está facturada se le devolverá el importe de la misma y la renta será gratis.

Además al momento de la devolución de las películas que el cajero no dio de baja del inventario, la computadora indica que las películas que están queriendo ser dadas de alta no están en renta, de tal forma que otra solución será que cuando esto suceda, un supervisor pregunte al cliente que regreso las películas que cajero fue el que le atendió.

D 4 Flujoograma de ventas. Ver páginas 72,76

El periodo de tiempo en que se envían las facturas emitidas por cada renta a contraloría es muy largo, pudiendo dar lugar a diferencia contra los cortes de caja diarios y con la comparación mensual de la cuenta magnética de respaldo.

Sugerencia D 4: Es necesario dar mayor importancia a las notas de venta, emitidas por cada renta, es decir que deben enviar diariamente a contraloría junto con los cortes de caja y de esta forma solo hacer de forma mensual las comparaciones con la cinta magnética de respaldo.

D5 Flujoograma de movimiento efectivo. Ver página 77

Se requiere de mayor control y supervisión de estos ingresos ya que se pudo apreciar que el supervisor, en la máquina de refrescos extrae el dinero recaudado quedándose con la mitad y al día siguiente repone la mitad del producto con ese dinero quedándose con la mitad de la utilidad de la venta sin tener que reportar ningún faltante.

Sugerencia D5: Pedir al proveedor de refresco que en lugar de solo dejar las cajas de producto en la entrada del local, sea el quien llene la máquina y entregue un reporte del producto ingresado que deberá coincidir con los ingresos recibidos el día anterior por un empleado de confianza.

D6 Sugerencia. Flujoograma de movimiento de efectivo. Ver página 77

Se recomienda la contratación de un servicio de transporte de efectivo, para mayor seguridad del circulante en su envío directo del negocio al banco.

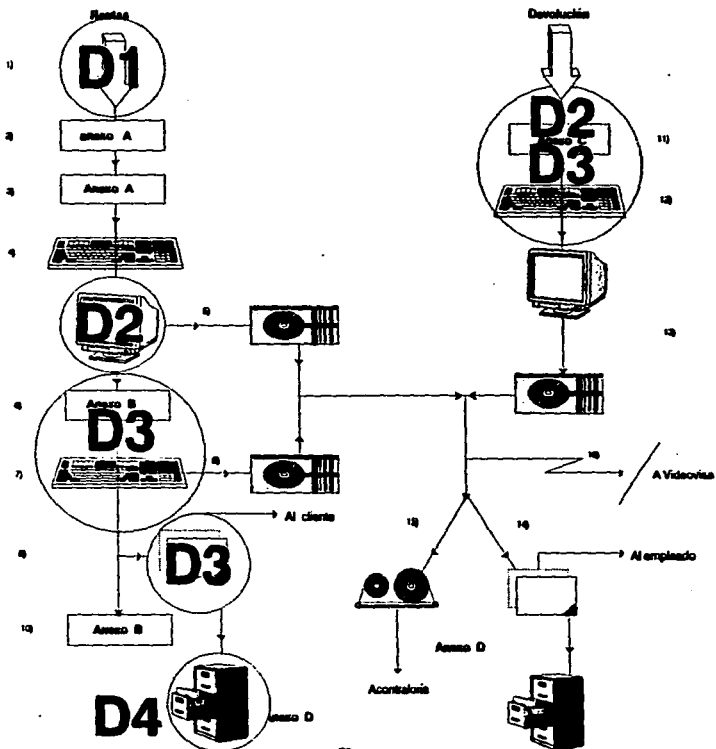
D7 Sugerencia. Diagrama de procesos y medidas de seguridad. Ver página 78

Se recomienda contratar personal de seguridad para la salida del negocio, debido a que aún con la alarma de las películas existen formas de extraerlas sin activarla por ejemplo: al poner de frente una película de tal forma que queden las gomas de alarma juntas, éstas nulifican su campo magnético y el sistema queda eliminado.

Descripción

- 1) El cliente selecciona las películas que se muestran en distribuidas en un sistema de auto-servicio lasca.
- 2) El cliente entrega las películas de su elección al cajero realizando la selección de vídeo.
- 3) Como medida de seguridad el cajero añade al cliente su o tarjeta personal o en su defecto una identificación con fotografía.
- 4) Se da ingreso en el computador a el código de barras de la cámara, mediante el lector óptico y se da ingreso al nombre del cliente según sea la identificación presentada.
- 5) Aparece en la pantalla el estado actual del cliente (limpio o no revisado) en caso que sea revisado hace dice alternancia cubre su edificio y sigue la operación o no cubre y no recibe el servicio hasta cubrir el edificio y la información es almacenada en el disco duro del sistema.
- 6) Se pregunta al cliente que es el formato presentado es el que desea (Beta o VHS), pudiendo ser que por error selecciono el formato entonces se que forma se pregunta las veces que desea la cinta (24, 48, 72).
- 7) La información anterior ingresa manualmente y el número de las películas es como el código particular de cada una se ingresan mediante el lector óptico y el código de barras.
- 8) Se realiza la renta y el cliente recibe la copia el original se archiva en sistema automatizado de control.
- 9) El sistema envía el archivo del cliente los datos a terminal, formato y monto total de alquiler en el disco duro.
- 10) Se solicita al cliente su pago en efectivo o tarjeta de crédito depositando en la caja.
- 11) El cliente entrega las películas por el sistema automático o de asistencia al empleado en caja de alquiler.
- 12) Una copia de cada una de las películas se envía en el sistema mediante el lector óptico y el código de barras.
- 13) El sistema envía un mensaje a las películas fueron entregadas a tiempo, en caso contrario el archivo del cliente se va incrementando por el monto del recargo, depende de las películas de su préstamo.
- 14) El empleado solicita al sistema el costo del día que indica el monto de las tasas y concepto de ingreso, el se envía con la copia y el original se envía a cliente.
- 15) El empleado (supervisor) realiza el respaldo del sistema de ese día generando todas las operaciones del mismo en la cinta magnética, que es enviada a custodia e fin de ruta.
- 16) La modern se envían todas las informaciones de las acciones a sucesos.

FLUJOGRAMA DE VENTAS

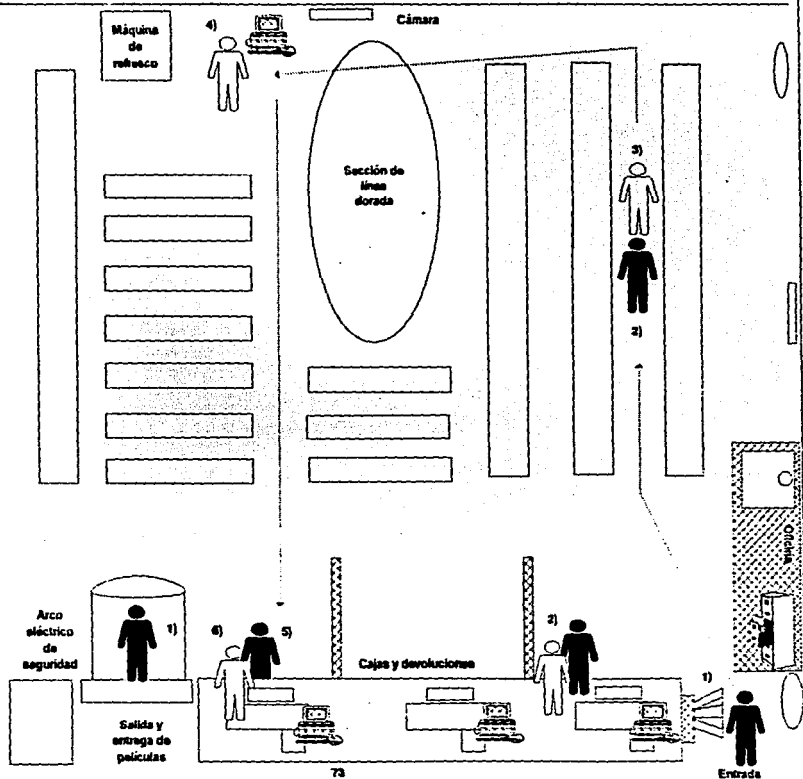


Descripción

- 1) Al ingresar el cliente al local, cruza un barandil giratorio de seguridad de tal forma que la única manera de salir del local es cruzando el arco de alarma electrónica que se encuentra en la salida.
- 2) El cliente puede optar por dos situaciones, la primera es pedir a cualquier empleado la película que él busca de tal forma que el empleado de piso o bien de caja de servicios que el cliente el lugar de donde se encuentra la película, la segunda es que el cliente sin querer una película en especial, se introduce al local para recorrer los muebles que exhiben las películas y seleccionar las de su agrado.
- 3) Los empleados de piso tienen la obligación de preguntar al cliente si pueden recomendarle algún título de cualquiera de los generos del inventario de tal forma que el no encuentre la película de su elección rente cualquier otra, para lo cual los empleados de piso deben tener conocimiento de la mayoría de las películas del inventario.
- 4) Si por cualquier motivo el empleado desconoce la película solicitada por el cliente acude a la computadora para que a través del inventario esta le indique que sección del local está ubicada la película, en caso de que este en existencia.
- 5) Una vez seleccionadas las películas el cliente procede a entregarlas en el mostrador de caja, en donde el cajero recibe las películas del cliente, solicitándole a este su credencial o identificación con fotografía.
- 6) Como medida de seguridad el cajero, después de ingresar el código de la credencial del cliente y de que aparecen los datos de este en la pantalla preguntara al cliente su nombre para verificar que quien porta la credencial es el que realizó el contrato (titular o asegurante).



ANEXO A



Descripción

1) Se pregunta al cliente si el formato que eligió es el que en verdad requiere.

2) De lo contrario se solicita al empleado de piso que cambie la película, debido a que el tiene el conocimiento del lugar en donde se localiza la cinta esperada y de esta forma se hace el proceso lo más rápido posible.

3) Se pregunta al cliente por cuanto tiempo desea el alquiler de las películas, explicándole si las entrega por el buzón nocturno tendrá una noche extra sin cargo a su cuenta.

4) Una vez acordados los puntos anteriores, se informa al cliente el monto a pagar, preguntando la forma de pago (tarjeta de crédito o efectivo).

5) Se recibe el pago que se deposita en la caja, en caso de efectivo, en caso tarjeta de crédito, se pide la autorización de la tarjeta a través de máquina telefónica contratada con el banco (Bancomer y Banamex), una vez realizada la operación se deposita la copia del comprobante de pago en la caja junto con el efectivo

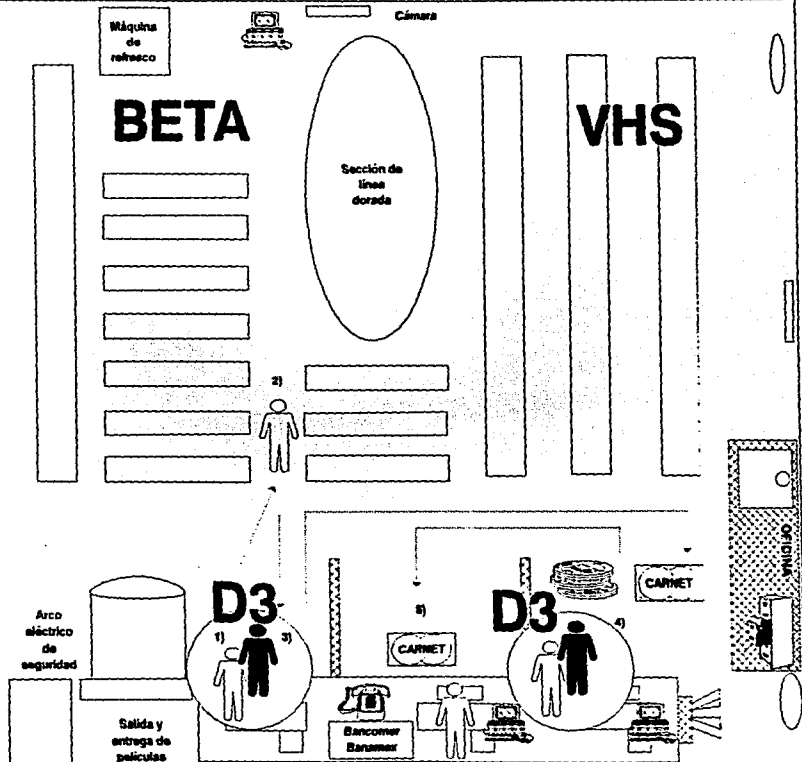


CLIENTE



EMPLEADO

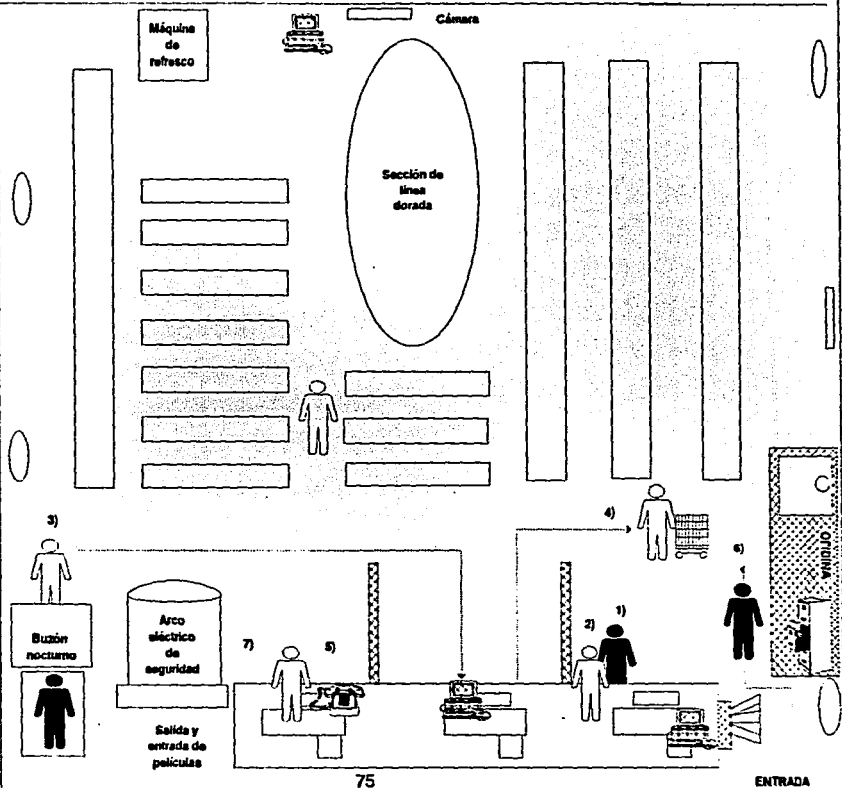
ANEXO B



Descripción

- 1) Al regresar las películas el cliente en horas hábiles, le entrega directamente al cajero de servicios.
- 2) El empleado recibe las películas y procede a darles de baja en el archivo del cliente y de alta en el inventario.
- 3) Si el cliente decide regresar las películas por el buzón nocturno, el empleado de caja de servicios las extrae del buzón y procede a darles de baja en los archivos de los clientes y de alta en el inventario.
- 4) El empleado de caja de servicios una vez acumulada más de diez películas llamo a un empleado de pido para que las acomode en su lugar correspondiente en los muebles.
- 5) En caso de que el cliente por algún motivo no devuelva las películas, se dejan pasar dos días a partir del vencimiento de la fecha de entrega (establecido por el mismo cliente) y se le contacta vía telefónica para recordarle que su cuenta se incrementa por cada día de retraso.
- 6) Al realizar la devolución en horas hábiles el cliente se ve obligado a cruzar el barandal de seguridad, razón por la cual el deberá pasar por la sala de espulsion para poder salir, esto con la intención de motivarlo a rentar en ese momento otras películas.
- 7) La devolución de las películas por razones de descompostura o ruptura de las mismas, ocasiona que se localice vía telefónica al cliente inmediato anterior de rentar esa película (debido a que la mayoría de los casos es fue quien la descompostura).

ANEXO C



Descripción

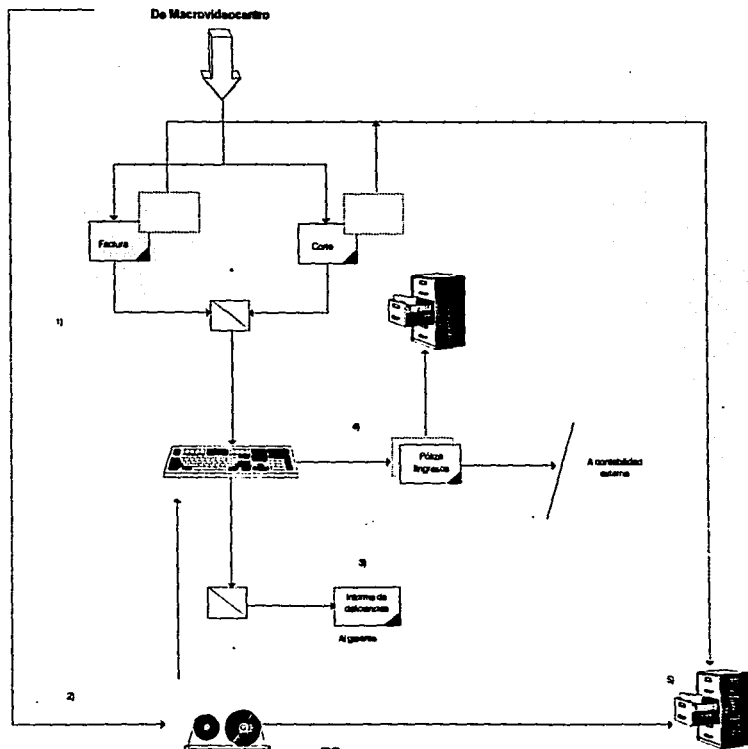
1) Al final del mes se cotejan las notas emitidas por cada renta, que son enviadas a contraloría, con los informes de cortes de caja diarios que también son enviados a contraloría diariamente, los datos resultantes de dicha comparación son ingresados al computador de contraloría con el fin de establecer informes para los directivos de la empresa y poder realizar comparaciones con las cintas de respaldo mensuales.

2) Se recibe la cinta magnética de respaldo diario y se introduce en el computador de contraloría, el cual ratifica que concidan los datos introducidos respecto a las notas y los cortes diarios de caja permanente cotejados.

3) De haber alguna diferencia entre estos datos, se le comunica al gerente de forma con ayuda de los supervisores aclaran el motivo de dicha diferencia.

4) El contralor realiza las pólizas de ingresos y las envía al despacho de contabilidad externa junto con toda la documentación generada por el negocio del mes.

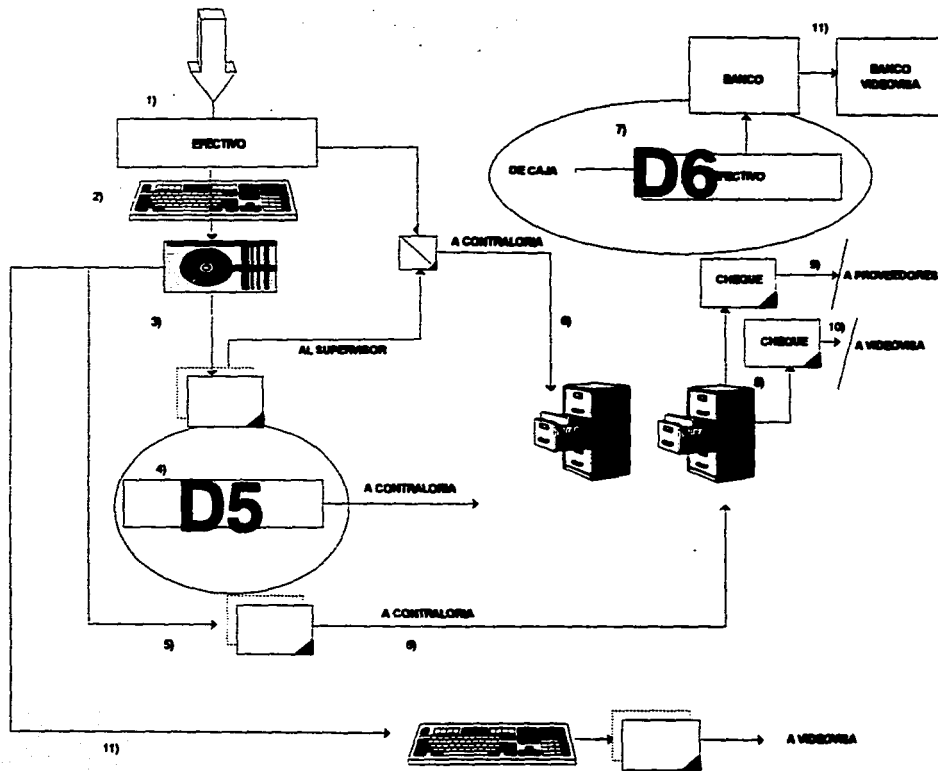
5) Se archivan las cintas magnéticas y las copias de las notas y los cortes de caja en un archivo permanente en contraloría.

ANEXO D

DESCRIPCION

- 1) El cliente efectúa el pago de la operación en efectivo o con tarjeta de crédito, el monto de dicho pago es depositado en la caja en forma.
- 2) Al momento del pago la cantidad es grabada en el disco duro junto con el número de la operación que la paga.
- 3) Al momento de sacar el corte el cajero le entrega al supervisor un formulario que contiene los datos del efectivo y los pagos de tarjeta.
- 4) El efectivo recibido por los máquinas de refresco así como los de videojuegos y los de subvención de productos consumibles también se depositan diariamente debiendo el supervisor realizar el corte y control de estos ingresos.
- 5) El supervisor controla al sistema que realiza la lectura global por la venta total del día.
- 6) Dicha lectura es enviada a controlaría junto con el efectivo una copia y el corte del día enviado por el sistema.
- 7) Controlaría separa los documentos en sus respectivas archiveros y copia el efectivo al banco con un manifiesto.
- 8) Los pagos se realizan via cheque que es controlado por controlaría y firmado por nota del subdirector del consejo de administración.
- 9) Los cheques son recogidos por los proveedores en el momento en el caso de los refresco y los productos alimenticios.
- 10) En el caso de videojuegos realiza el pago de los productos (únicamente los de venta), con cheques en sus oficinas al mes siguiente de que se realizó la compra.
- 11) Los regalos (50% de la venta) a videovisa (Compañía Franquiciante), se paga en efectivo o mensualmente mediante depósito a su cuenta y envío de un reporte mensual de ventas (rentas únicamente) que será cotizado por ellos con los reportes enviados diariamente.

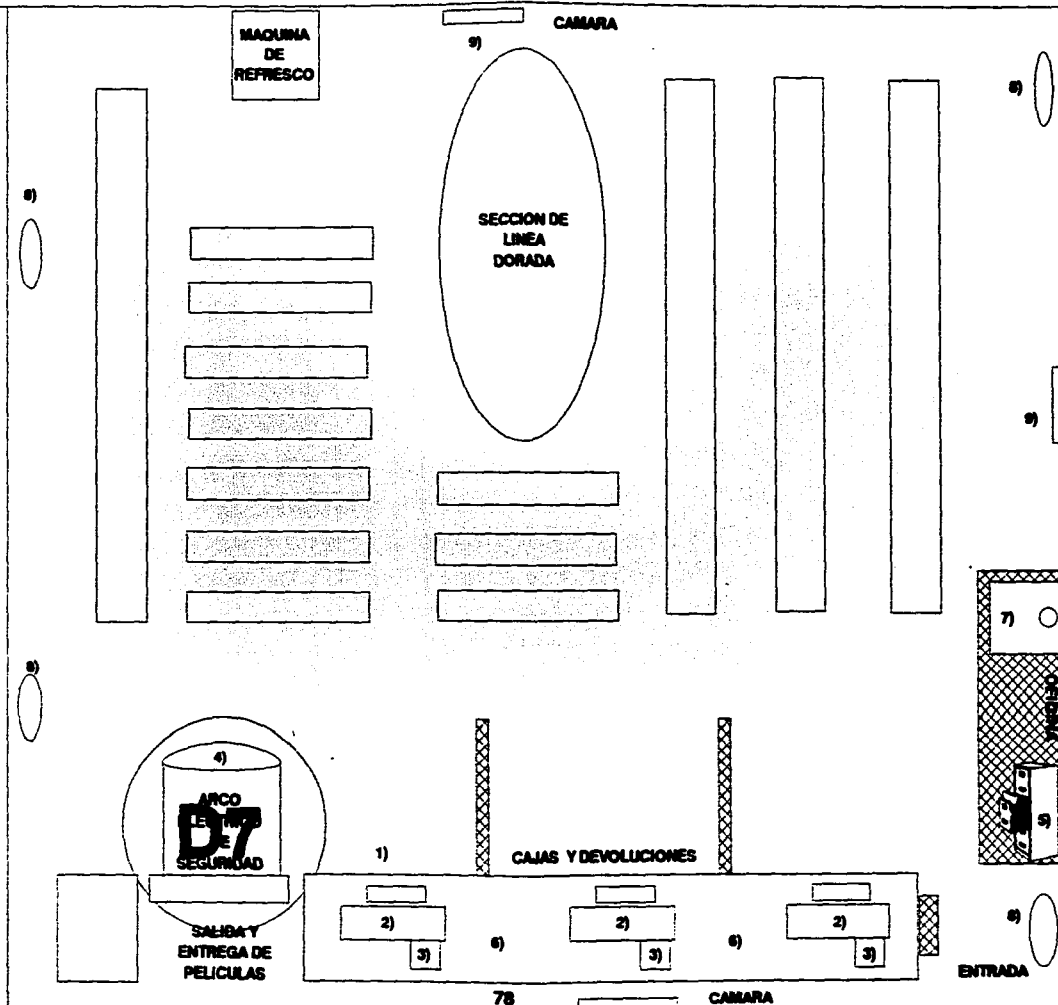
FLUJOGRAMA DEL MOVIMIENTO DEL EFECTIVO



DESCRIPCION

DIAGRAMA DE PROCESOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

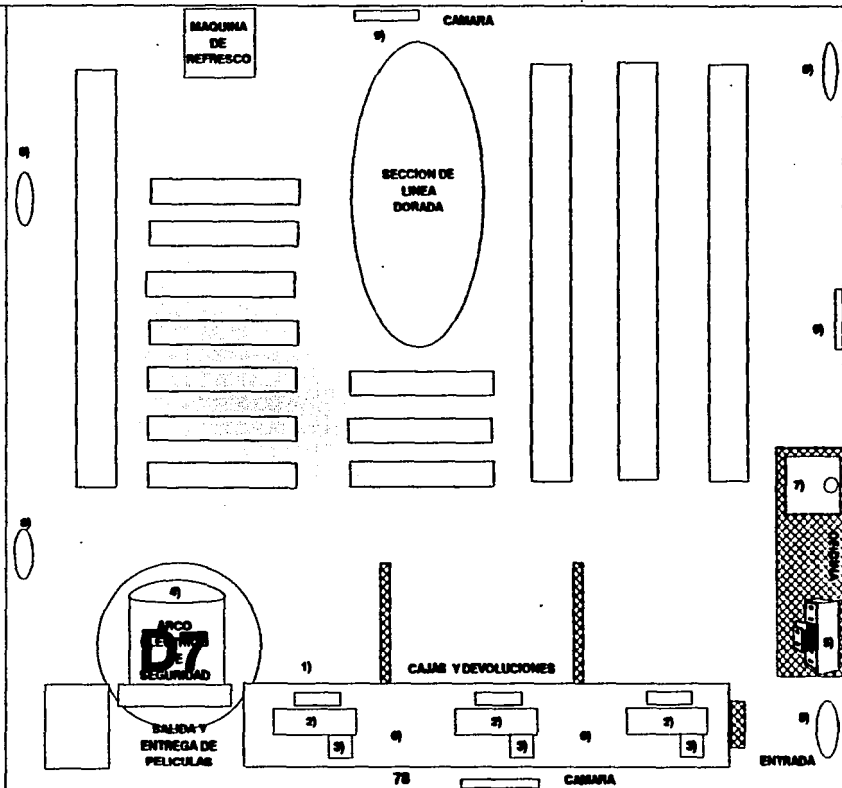
- 1) EN EL MOMENTO EN QUE EL CLIENTE RENTA LAS PELICULAS , SE SOLICITA SU CREDENCIAL O IDENTIFICACION PARA COMPROBAR LA AUTENTICIDAD DE LA INSCRIPCION.
- 2) CADA EMPLEADO DE CAJA TIENE UN NUMERO DE IDENTIFICACION O CODIGO PERSONAL DE ENTRADA AL SISTEMA , DE TAL FORMA QUE AL REALIZAR EL ANALISIS DE PRODUCTIVIDAD Y DESEMPEÑO QUE EMITE EL SISTEMA SE TENGAN DATOS PRECISOS DE CADA EMPLEADO .
- 3) CUALQUER ANOMALIA EN LA CONDUCTA DEL CLIENTE O SOBRECARGO EN SU CUENTA DEUDORA SE SEÑALA POR EL EMPLEADO EN LA HOJA DE ALTAS DE ESE CLIENTE EN PARTICULAR , DE MANERA QUE AL SER NECESARIO SE PUEDA ELIMINAR EL CONTRATO DEL MISMO POR SER CONSIDERADO CLIENTE CONFLICTIVO.
- 4) LAS PELICULAS ESTAN ALARMADAS CON EL SISTEMA CHEK POINT QUE SE ACTIVA SI LAS PELICULAS ATRAVIESAN EL ARCO ELECTRICO COLOCADO EN EL PASO PEATONAL DE LA SALIDA .
- 5) AL MOMENTO DE QUE EL CLIENTE SE INSCRIBE FIRMA UN PAGARE QUE SERA VALIDO EN CASO DE QUE SE MALTRATEN O ROMPAN LAS PELICULAS EN POSESION DEL CLIENTE .
- 6) EN CASO DE ASALTO SE CUENTA CON UN SOPORTADO SISTEMA DE ALARMA CON UN DISPARADOR SILENCIOSO QUE ALERTA A LA POLICIA SIN QUE SE ENTEREN LOS ASALTANTES , ADEMAS LAS PUERTAS Y VENTANAS ESTAN ALARMADAS .
- 7) EL EFECTIVO SE GUARDA EN LA CAJA DE SEGURIDAD DENTRO DE LA OFICINA DEL GERENTE , CADA VES QUE SE JUNTAN UNOS NUEVOS PESOS EN CADA CAJA , ES DECIR QUE ESTE ES EL MAXIMO QUE DEBE EXISTIR EN CADA UNA .
- 8) EN CASO DE INCENDIO EN LOCAL ESTA EQUIPADO CON UNA SALIDA EXTRA DE EMERGENCIA , UN SISTEMA DE ASPERSION DE AGUA Y LOS EXTINGUIDORES DE FUEGO REQUERIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD .
- 9) EL LOCAL ESTA EQUIPADO CON UN CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION , QUE FILMA DURANTE LAS HORAS DE TRABAJO .



DESCRIPCION

- 1) EN EL MOMENTO EN QUE EL CLIENTE RENTA LAS PELICULAS , SE SOLICITA SU CREDENCIAL O IDENTIFICACION PARA COMPROBAR LA AUTENTICIDAD DE LA INSCRIPCION.
- 2) CADA EMPLEADO DE CAJA TIENE UN NUMERO DE IDENTIFICACION O CODIGO PERSONAL DE ENTRADA AL SISTEMA , DE TAL FORMA QUE AL REALIZAR EL ANALISIS DE PRODUCTIVIDAD Y DESEMPEÑO QUE EFECTE EL SISTEMA SE TENGAN DATOS PRECISOS DE CADA EMPLEADO.
- 3) CUALQUIER ANOMALIA EN LA CONDUCTA DEL CLIENTE O SOBRECARGO EN SU CUENTA DEUDORA SE SEÑALA POR EL EMPLEADO EN LA HOJA DE ALTAS DE ESE CLIENTE EN PARTICULAR , DE MANERA QUE AL SER NECESARIO SE PODA ELIMINAR EL CONTRATO DEL MISMO POR SER CONSIDERADO CLIENTE CONFLICTIVO.
- 4) LAS PELICULAS ESTAN ALARMADAS CON EL SISTEMA CHECK POINT QUE SE ACTIVA SI LAS PELICULAS ATRAVESAN EL ARCO ELECTICO COLOCADO EN EL PASO PEATONAL DE LA SALIDA .
- 5) AL MOMENTO DE QUE EL CLIENTE SE INSCRIBE FIRMA UN PAGARE QUE SERA VALIDO EN CASO DE QUE SE MALTRATEN O ROBARAN LAS PELICULAS EN POSESION DEL CLIENTE .
- 6) EN CASO DE ALARTE DE CUENTA CON UN SOPORTADO SISTEMA DE ALARMA CON UN DISPARADOR SILENCIOSO QUE ALERTA A LA POLICIA SIN QUE SE ENTEREN LOS ASALTANTES , ADEMAS LAS PUERTAS Y VENTANAS ESTAN ALARMADAS .
- 7) EL OBJETIVO SE GUARDA EN LA CASA DE SEGURIDAD , DENTRO DE LA OFICINA DEL GERENTE , CADA VES QUE SE JUNTAN SUI NUEVOS PEGOS EN CADA CAJA , SE DECORNE ESTE ES EL MAYINO QUE DEBE EXISTIR EN CADA LIBA .
- 8) EN CASO DE INCENDIO EN LOCAL ESTA EQUIPADO CON UNA SALIDA EXTRA DE SEGURIDAD , UN SISTEMA DE ASPIRACION DE AGUA Y LOS EXTINGUIDORES DE FUEGO REQUERIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS DE LA CIUDAD .
- 9) EL LOCAL ESTA EQUIPADO CON UN CIRCUITO CERRADO DE TELEVISION , QUE PERMIA DURANTE LAS HORAS DE TRABAJO .

DIAGRAMA DE PROCESOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD



EL UNIVERSO DEL VIDEO , S.A. DE C.V.
MACROVIDEOCENTRO PACHUCA

**INFORME DE CONTROL INTERNO DEL
CICLO DE INGRESOS**
30/4/95

DANIEL ANTON GARCIA
PEDREGAL DEL RIO 455. CENTRO
C.P. 42000 PACHUCA HIDALGO

**A los Señores Miembros del Consejo de Administración
El Universo del Video S.A. de C.V.
Macrovideocentro Pachuca
Presente:**

Estimados Señores.

A continuación presentamos un informe en el que se indica algunos aspectos que deben ser mejorados en relación a los procedimientos del control interno, así como sugerencias que el caso amerita, mismas que han sido comentadas en detalle con el Señor Mario Eddy Samperio, Gerente General de la empresa.

**ATENTAMENTE
C. P. Daniel Antón García.**

Pachuca, Hidalgo., 30 de abril de 1995.

SUGERENCIAS

Problema 1: capacitación del personal.

Al preguntar al cajero por las películas de estreno, simplemente señalo un pizarrón donde se encontraban los títulos de las mismas. Al pedir la película deseada al cajero, no llamo al empleado de piso, simplemente nos indico en que sección del local se encontraba la película en cuestión. Al preguntar al empleado de piso por la misma película, realizó la misma función sin llevarnos al lugar indicado en el cual se encontraba la película deseada.

Causa: Esto puede ser resultado de la falta de capacitación del personal, el no presenta un adecuado comportamiento ante el cliente, además de una mala organización en el acomodo y distribución de los muebles de exposición dentro del local.

Se recomienda mejorar la supervisión en el área de ventas para promover una mejor atención al cliente (llevándole personalmente al mueble indicado y entregar la película en sus manos) y en caso de que por la cantidad de clientes los empleados no den abasto para realizar esta operación, se recomienda enumerar o codificar cada mueble para

una mejor identificación del mismo por parte del cliente, por ejemplo.. acción 1, 2, 3, etc..., de tal forma que se pueda indicar al cliente que la película que desea está localizada en el mueble: drama 2, por ejemplo sin tener que llévalo al lugar indicado personalmente.

Problema 2: El control de clientes y cuentas por cobrar.

En una muestra de 20 clientes con recargos al momento de la renta, 16 prefirieron no cubrir el adeudo, y regresar por las películas que habían elegido en otra ocasión perdiendo de esta forma la oportunidad de venta, pasando hasta un mes para que el cliente regresara, sin contar que las películas que se podían rentar quedaron retenidas en caja por cuarenta minutos hasta que el cajero llamó al empleado de piso para que reacomodara esas películas, siendo ese tiempo vital para la renta de las mismas en días pico (viernes, sábado, domingo).

Causa: Un ineficiente sistema de cobranza de adeudos por recargos.

Se sugiere que al momento de que el cliente regrese las películas en horas hábiles el cajero de servicios deberá dar las películas de alta en el inventario ante la presencia del cliente de tal forma que si éstas tienen recargos se cobren en ese momento, evitando el ahuyentar al cliente al

saber que puede rentar otras películas cuando él quiera por no ser deudor. En caso de que las películas sean regresadas por el buzón nocturno con recargos, el cajero de servicios al darlas de alta en el inventario, deberá llamar vía telefónica a los clientes deudores del día anterior para recordales del adeudo, de tal forma que en su siguiente renta sepan cuanto deben a la empresa, además, si el cliente después de ser notificado no asiste a liquidar su adeudo en un periodo de 15 días, se enviará un cobrador a su domicilio.

Problema 3: Caja y facturación.

Cuando el cliente renta más de una película el cajero puede dar de baja del inventario solo una de ellas, cobrándole al cliente el total de la cuenta, y quedarse con el dinero sobrante, esto es debido a que una muestra de 20 clientes . 18 no revisaron su copia de la nota de venta ya que la tiran al salir del negocio.

Causa: Esto es resultado de la falta de supervisión en el área de cajas, de tal forma que el cajero no ejecute custodia, y supervise la misma operación, además se debe encontrar la forma de que el cliente revise la nota de venta, pudiendo lograr esto hacer promociones como por

ejemplo: si alguna de las películas que usted rento no esta facturada se le devolverá el importe de la misma y la renta será gratis.

Además al momento de la devolución de las películas que el cajero no dio de baja en el inventario la computadora indica que las películas que están requiriendo ser dadas de alta no están en renta, de tal forma que otra solución será que cuanto esto suceda, un supervisor pregunte al cliente que reviso las películas, que cajero fue el que le atendió.

Problema 4: Control y manejo de documentos.

El periodo de tiempo en que se envian las facturas emitidas por cada renta a contraloría es muy largo, pudiendo dar lugar a diferencias contra los cortes de caja diarios y con la comparación mensual de la cinta magnética de respaldo.

Sugerencia: es necesario dar mayor importancia a las notas de venta, emitidos por cada renta es decir, que se deben enviar diariamente a contraloría junto con los cortes de caja y de esta forma hacer mensualmente las comparaciones con la cinta magnética de respaldo.

Problema 5: Control y supervisión de ingresos.

Se requiere de mayor control y supervisión de estos ingresos ya que se pudo apreciar que el supervisor, en la máquina de refresco extrae el dinero recaudado quedándose con la mitad y al día siguiente repone la mitad del producto con ese dinero quedándose con la mitad de la utilidad de la venta sin tener que reportar ningún faltante.

Se sugiere pedir al proveedor de refresco que el lugar de solo dejar las cajas de producto en la entrada del local, sea el quien llene la máquina y entregue un reporte del producto interesado que deberá coincidir con los ingresos recibidos del día anterior por un empleado de confianza.

Sugerencia 6: Se recomienda la contratación de un servicio de transporte efectivo, para mayor seguridad del circulante en su envío directo del negocio al banco.

Sugerencia 7: Se recomienda contratar personal de seguridad para la salida del negocio, debido a que aún con la alarma de las películas existen formas de extraerlas sin activarla por ejemplo: Al poner de frente una película con otra de tal forma que queden las gomas juntas, éstas nulifican su campo magnético y el sistema queda eliminado.

A los señores miembros del Consejo de Administración.

El Universo del Video S.A. de C.V.

Macrovideocentro Pachuca.

Hemos hecho un estudio y una evaluación del control interno en el ciclo de ingresos de el Universo del video S.A. de C.V. (Macrovideocentro Pachuca), en vigor al 30 de abril de 1995.

Nuestro estudio y evaluación fueron hechos de acuerdo con normas profesionales aplicables para estos exámenes.

La administración del "Universo del Video S.A. de C.V." (Macrovideocentro Pachuca), es responsable del establecimiento y mantenimiento del sistema de control interno en el cumplimiento de esta responsabilidad, se requieren juicios y estimaciones de la administración para evaluar los beneficios esperados y los costos correlativos de las técnicas de control. Los objetivos de un sistema de control interno son proporcionar a la administración seguridad razonable, pero no absoluta, de que los activos están salvaguardados, otra pérdidas provenientes de disposición o uso no autorizado, y que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con autorizaciones de la administración y registradas oportuna y adecuadamente, para permitir la preparación de estados financieros, de acuerdo con los criterios establecidos por la gerencia.

Nuestro estudio y evaluación revelan los problemas y sugerencias de solución a los mismos, en el control interno del ciclo de ingresos de el Universo del video S.A de C.V " Macrovideocentro Pachuca al 30 de Abril de 1995, los cuales en nuestra opinión, dan por resultado un riesgo relativamente alto, de que puedan ocurrir errores e irregularidades por cantidades que serían importantes en relación con los estados financieros, y que tales irregularidades o errores no sean detectados dentro de un periodo oportuno.

El presente informe se emite como resultado de la revisión del sistema de control interno del ciclo de ingresos, y consecuentemente no tuvo como finalidad expresar y no expresamos una opinión en relación con los estados financieros de "el Universo del Video S.A. de C.V. " (Macrovideocentro Pachuca).

C. P. Daniel Antón García.

CONCLUSIONES

1). En el mundo actual de los negocios es indispensable, una herramienta que permita un adecuado nivel de seguridad, en cuanto a las decisiones que se deberán tomar para la subsistencia y buen funcionamiento de las empresas.

El control interno aporta el plan de organización y todos los métodos y procedimientos en virtud de los cuales se salvaguarden los activos, se verifique la confiabilidad de sus estados financieros, se promueva la eficiencia operacional y se provoquen la adherencia a las políticas dictadas por la administración, por lo cual el control interno se convierte en un factor indispensable de la empresa para su correcto funcionamiento.

2). Los diagramas de flujo representan una herramienta indispensable en el estudio y evaluación de un sistema específico de control interno, ya que estos diagramas describen una secuencia lógica de acontecimientos mediante gráficas en lugar de la utilización de narraciones habladas o escritas, además los diagramas de flujo son una representación gráfica, clara y precisa de las operaciones diarias ya sean repetitivas o

extraordinarias y que serán analizando por diferentes niveles de la organización.

3). Es importante remarcar la influencia que tiene en nuestras vidas la información y el entretenimiento, aportados por el sistema de renta de películas lo cual representa un buen negocio para los propietarios y una ventaja para los usuarios.

4). Es importante hacer mención de todos los factores negativos que pueden afectar directamente a un sistema de control interno y que darán resultados negativos en la evaluación del mismo.

Estos factores son: La negligencia, los descuidos, las fallas de comunicación, las fallas del sistema y las fallas de operación, sin olvidar la influencia tanto negativa como positiva que pueden tener los factores externos sobre la empresa de los cuales no se puede tener control.

A través del estudio y evaluación del control interno con la utilización de los diagramas de flujo se pueden apreciar fácilmente los errores que existan dentro del sistema.

Exponiéndolos de manera gráfica y permitiendo una pronta solución para tener una toma de decisiones acertadas en el momento adecuado

BIBLIOGRAFÍA

Auditoría I

Osorio Sánchez

Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V.

1993.

Fundamentos de control interno

Abraham Perdomo Moreno

Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V.

1991.

Normas y Procedimientos de Auditoría Tomo II

Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A. C.

1991.

Control interno.

Theodore Levitt.

Clásico Harvard de administración.

Volumen I página 37.

Harvard Business Review

Peter F. Drucker y Harry Levinson

Marketing Myopia.

Theodore Levitt (chbr classic) 1993, página 33-45.

Organization and environment, managing.

Differentiation and integration.

Harvard Business Scholl, 1989.

Management Must Manager.

Peter F. Drucker (New York).

Macrow-Hill.

The super Market, revolution in distribution.

Frederick Herberg.

Ma'Graw- Hill, 1983.

Métodos y análisis de control interno.

Eliás Mercado

Edición de contraloría mag.

Manual de procedimientos Videovisa.

Televisa 1992.