

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**



**CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS**  
**OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES**

**POSTULANTE: LUIS RODRIGO MAMANI CAIZA**

**TUTOR: LIC. AURELIO CHURA FERNÁNDEZ**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2021**



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



## INDICE

DEDICATORIA.....	1
AGRADECIMIENTO.....	2
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>3</b>
<b>MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 MINISTERIO DE TRABAJO EMPLEO Y PREVISION SOCIAL</b> .....	<b>4</b>
1.2.1 ANTECEDENTES.....	4
1.2.1.1 FUNCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	7
1.2.2 MISIÓN.....	7
1.2.3 VISIÓN.....	8
1.2.4 OBJETIVOS.....	8
<b>1.3 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	<b>9</b>
1.3.1 ORGANIGRAMA INSTITUCIÓN.....	10
<b>1.4 ANTECEDENTES CUENTAS POR COBRAR</b> .....	<b>11</b>
1.4.1 OBJETIVOS DE LA UNIDAD FINANCIERA.....	12
1.4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD FINANCIERA.....	12
1.4.3 FUNCIONES GENERALES DE LA UNIDAD FINANCIERA.....	12
1.4.4 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA.....	13
1.4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA.....	13
1.4.6 FUNCIONES GENERALES DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA .....	14
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>15</b>
<b>PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>15</b>
2.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
<b>2.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
2.2.1 JUSTIFICACION TEORICA.....	16
2.2.2 JUSTIFICACION PRÁCTICA.....	16
<b>2.3 OBJETIVO DE TRABAJO</b> .....	<b>17</b>
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	17
<b>2.4 METODO DEDUCTIVO</b> .....	<b>18</b>



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



MINISTERIO DE TRABAJO,  
EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

<b>2.5</b>	<b>FUENTES DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>18</b>
2.5.1	FUENTES PRIMARIAS .....	18
2.5.2	FUENTES SECUDARIAS .....	18
<b>2.6</b>	<b>TECNICA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
2.6.1	TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	19
2.6.1.1	VERBALES.....	19
2.6.1.2	DOCUMENTALES .....	20
2.6.1.3	FÍSICAS.....	20
<b>2.7</b>	<b>ALCANCE DEL TRABAJO</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO III</b>		<b>22</b>
<b>MARCO TEORICA CONCEPTUAL</b>		<b>22</b>
<b>3.1</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>22</b>
3.1.1	OBJETIVO .....	22
3.1.2	CARACTERISTICAS .....	22
3.1.3	TIPOS DE CUENTAS POR COBRAR .....	23
3.1.4	IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR .....	23
<b>3.2</b>	<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>23</b>
3.2.1	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.....	24
3.2.2	IDENTIFICACIÓN DE LOS CONTROLES .....	26
3.2.3	CLASIFICACIÓN DE LOS CONTROLES.....	26
<b>3.3</b>	<b>SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA</b>	<b>28</b>
3.3.1	OBJETIVOS DEL SISTEMA DE LA CONTABILIDAD INTEGRADA .....	29
3.3.2	REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA .....	30
3.3.3	EL SCI COMO INSTRUMENTO OFICIAL DE INFORMACIÓN.....	31
3.3.4	EL SCI COMO SISTEMA DE GESTIÓN Y REGISTRO .....	31
3.3.5	ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA.....	32
<b>3.3.6</b>	<b>ESTRUCTURA OPERATIVA DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA</b> .....	<b>33</b>
3.3.7	INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD .....	34
<b>3.4</b>	<b>ORGANIZACIÓN SOCIAL</b>	<b>35</b>
3.4.1	FORMAS DE ORGANIZACIÓN SOCIAL.....	35
3.4.2	TIPOS DE INSTITUCIONES SOCIALES .....	37
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>39</b>
<b>MARCO LEGAL Y NORMATIVO</b>		<b>39</b>
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>44</b>
<b>MARCO PRÀCTICO</b>		<b>44-81</b>



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



MINISTERIO DE TRABAJO,  
EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

<b>CAPÍTULO VI</b>	82
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	82
<b>CAPÍTULO VII</b>	86
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	86
<b>CAPÍTULO VIII</b>	88
<b>ANEXOS</b>	88-94



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



## DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes logre llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo, son los mejores padres.

A mis hermanas por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.



### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Adolfo y Benita, y mis hermanas Lizet y Mary, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Carrera de Contaduría Pública de la Universidad Mayor de San Andrés, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Lic. Aurelio Chura Fernández tutor del presente trabajo quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

## **RESUMEN**

### **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES**

La dirección del MTEPS en coordinación con el Jefe Financiero consideraran el incremento de las cuentas por cobrar, entre una y otra gestión y tomaran las acciones necesarias correspondientes para la recuperación de las cuentas por cobrar con el apoyo del sistema implementado.

A través de la Unidad de Contabilidad se realizará el seguimiento continuo de las cuentas por cobrar de acuerdo al cronograma.

El trabajo realizado dará la oportunidad de que la unidad de Contabilidad amplie el sistema a otras áreas en las cuales se pueda apoyar con el mismo de acuerdo a las necesidades.

El Control interno se constituye en un área fundamental, pues permite realizar un adecuado seguimiento a las actividades de una institución y poder realizar las correcciones a tiempo mediante la información oportuna que proporciona esta herramienta, la adecuada toma de decisiones se basa en la información oportuna que crea un efecto positivo.

Las Cuentas por Cobrar requieren de un seguimiento, forma parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una entidad para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez, mediante el manejo óptimo de variables tales como políticas de crédito comercial concedido a clientes y estrategia de cobros.

Generalmente en la entidad la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Luis Rodrigo Mamani Caiza



## CAPITULO I

### MARCO INSTITUCIONAL

#### 1.1 INTRODUCCIÓN

El Trabajo Dirigido es una Modalidad de Titulación que consiste en realizar Trabajos Prácticos, conformados por equipos multidisciplinarios evaluados y supervisados por un “Asesor o Tutor” uno designado por la Carrera y otro nombrado por la propia Institución, donde los Estudiantes Egresados deben incorporarse durante un tiempo no menor a 6 meses a la Institución, la dedicación de los mismos deberá ser de carácter exclusivo y a tiempo completo, como funcionarios para aportar con sus conocimientos científicos y tecnológicos adquiridos durante la formación académica y aplicados en la Entidad Pública definida.

En virtud al Convenio señalado la Institución requirió Egresados de la Carrera de Contaduría Pública para así coadyuvar en el trabajo del Área de Contabilidad dependiente de la Unidad Financiera dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos de la Institución y dar cumplimiento al POA 2019 de la Unidad.

En calidad de Egresado de la Carrera de Contaduría Pública, mi labor consistió en coadyuvar con Trabajos Inherentes a la Contabilidad, principalmente en la ejecución de Trabajo de Campo bajo la supervisión y evaluación de Personal Profesional y Competente del Área de Contabilidad dependiente de la Unidad Financiera dependiente de la Dirección General de Asuntos Administrativos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.



## 1.2 MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

### 1.2.1 Antecedentes

En fecha 17 de mayo de 1936, a través del Decreto Supremo se constituye la junta mixta de gobierno, dando lugar a la creación del Ministerio de Trabajo Comercio y Previsión Social.

El 16 de septiembre de 1997 se promulga la Ley de Organización del Poder Ejecutivo N° 1788 que reglamenta la organización jerárquica y funcionamiento del poder ejecutivo determinando su estructura, número y atribuciones de los Ministros de Estado, así como las normas de funcionamiento, denominándose a la entidad como el Ministerio de Trabajo y Microempresa, el 22 de septiembre de 1997 se promulga el D.S. N° 24855, en el que se conforma la estructura de acuerdo al siguiente orden:

- **Viceministerio de Relaciones Laborales**
- **Viceministerio de Trabajo y Cooperativas**
- **Viceministerio de Microempresa**

En fecha 23 de mayo de 1998 mediante D.S. 25055 complementario al D.S. N° 24855, que en su Art. 14 especifica las funciones de los Viceministerios a cargo del Ministerio de Trabajo y Microempresa.

Mediante D.S. N° 26772 de fecha 15 de agosto de 2002, se establece nueva reglamentación a la Ley de Organización del Poder ejecutivo que en el Art. 39 fija las funciones del Ministerio y en el 40 nuevamente cambia la estructura de los viceministerios a lo siguiente:

- **Viceministerio de Relaciones Laborales**
- **Viceministerio de Trabajo, Cooperativas y Microempresas**



## **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES**

---



Mediante Ley N° 2446 del 19 de marzo de 2003 de Organización del Poder Ejecutivo se determina cambiar el nombre a Ministerio de Trabajo y sus atribuciones y mediante D.S. N° 26973 de fecha 27 de marzo de 2003 se establece los siguientes Viceministerios:

- **Viceministerio de Trabajo**
- **Viceministerio de Cooperativas**

Mediante Decreto Supremo N° 27732 del 15 de septiembre de 2004 de Readecuaciones al reglamento de la Ley de Organización del Poder Ejecutivo se establece que el Ministerio de Trabajo tendrá la siguiente estructura:

- **Viceministerio de Trabajo y Empleo, con las siguientes Direcciones bajo su dependencia:**
  - Dirección General de Trabajo y Seguridad Industrial
  - Dirección General de Empleo
  - Dirección General de Asuntos Sindicales
- **Viceministerio de Cooperativas, tiene bajo su dependencia a:**
  - Dirección General de Cooperativas

Mediante Decreto Supremo 28631 de 8 de marzo de 2006 reglamento a la Ley de Organización del Poder Ejecutivo, establece que el Ministerio de Trabajo tendrá la siguiente estructura:

- **Viceministerio de Trabajo, Desarrollo Laboral y Cooperativas con las siguientes Direcciones bajo su dependencia:**
  - Dirección General de Trabajo y Seguridad Industrial
  - Dirección General de Empleo



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



- Dirección General de Asuntos Sindicales
- Dirección General de Cooperativas

Mediante el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, por la aprobación de la nueva Constitución Política del Estado, elaborada por la Asamblea Constituyente y ajustada por el Congreso Nacional, establece la nueva estructura organizativa del Poder Ejecutivo del Estado Plurinacional donde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social tiene la siguiente estructura:

➤ **Viceministerio de Trabajo y Previsión Social, con las siguientes Direcciones bajo su dependencia:**

- Dirección General de Trabajo, Higiene y Seguridad Ocupacional
- Dirección General de Políticas de Previsión Social
- Dirección General de Asuntos Sindicales

➤ **Viceministerio de Empleo, Servicio Civil y Cooperativas, con las siguientes Direcciones bajo su dependencia:**

- Dirección General de Empleo
- Dirección General del Servicio Civil
- Dirección General de Cooperativas

Por último, mediante el Decreto Supremo No. 1995 del 13 de mayo de 2014, Reglamento de la Ley N° 356 Ley General de Cooperativas, Disposiciones Adicionales, Disposición Adicional Quinta. - 1. Se modifica la denominación de la “Dirección General de Cooperativas” por “Dirección General de Políticas, Fomento, Protección y Promoción Cooperativa”, dependiente



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



del Viceministerio de Empleo, Servicio Civil y Cooperativas, de donde el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social tiene la siguiente estructura:

➤ **Viceministerio de Trabajo y Previsión Social, con las siguientes Direcciones bajo su dependencia:**

- Dirección General de Trabajo, Higiene y Seguridad Ocupacional
- Dirección General de Políticas de Previsión Social
- Dirección General de Asuntos Sindicales

➤ **Viceministerio de Empleo, Servicio Civil y Cooperativas, con las siguientes Direcciones bajo su dependencia:**

- Dirección General de Empleo
- Dirección General del Servicio Civil
- Dirección General de Cooperativas

### 1.2.1.1 Función de la Institución

El Ministro de Trabajo, Empleo y Previsión Social, es la principal autoridad en dar cumplimiento a las normas laborales y en promover la generación de empleos dignos y sostenibles del país, y se constituye en el líder de la construcción de una Bolivia digna, soberana y productiva.

### 1.2.2 Misión

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones socio laboral de las trabajadoras y trabajadores, y de las servidoras y servidores públicos; promoviendo y defendiendo el trabajo y empleo digno; erradicando progresivamente



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



toda forma de explotación, exclusión y discriminación laboral, en el marco de la construcción de la economía plural. (Plan Estratégico Ministerial y Plan Estratégico Institucional)

### 1.2.3 Visión

El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social es la Entidad que protege y defiende los derechos socios laborales y fundamentales del trabajo; así como el Acceso al trabajo y al empleo digno de la población boliviana con equidad, inclusión y priorizando grupos vulnerables, en alianza con las y los trabajadores y las organizaciones sociales. (Plan Estratégico Ministerial y Plan Estratégico Institucional)

### 1.2.4 Objetivos

Según el Plan Estratégico Ministerial (PEM) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, aprobado con Resolución Ministerial N° 805/16 de 6 de septiembre de 2016, establece como objetivos estratégicos institucionales los siguientes:

#### 1. Derechos Socio-laborales

Proteger y garantizar los derechos socio-laborales en el marco del trabajo digno, promoviendo el derecho a la sindicalización, desarrollando e implementando normativa socio-laboral, de seguridad ocupacional y de seguridad social, asimismo, promoviendo la formulación de políticas, programas y proyectos para el servicio civil.

#### 2. Derechos Fundamentales del Trabajo

Eradicar la explotación y la discriminación laboral en trabajadores del campo y en situación de vulnerabilidad, eliminar las determinantes del trabajo infantil y reducir las diferencias laborales



## **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES**

---



entre hombres y mujeres mediante el desarrollo de planes de erradicación progresiva de toda forma de explotación laboral, inequidades de género, racismo y discriminación.

### **3. Promoción del Empleo**

Promover y generar oportunidades de acceso al empleo en beneficio de la población boliviana con énfasis en grupos vulnerables a través del desarrollo de planes y políticas de fomento como también la promoción y protección de organizaciones cooperativas.

### **4. Gestión institucional**

Contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, mediante la transformación de la gestión pública con características de transparencia, eficiencia, eficacia, descolonización y práctica de valores socio-comunitarios.

## **1.3 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN**

En la actualidad la Estructura Organizativa está definida mediante D.S. N° 29894 del 7 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Poder Ejecutivo del Estado Plurinacional y modificada con Decreto Supremo N° 1995 de fecha 13 de mayo de 2014.

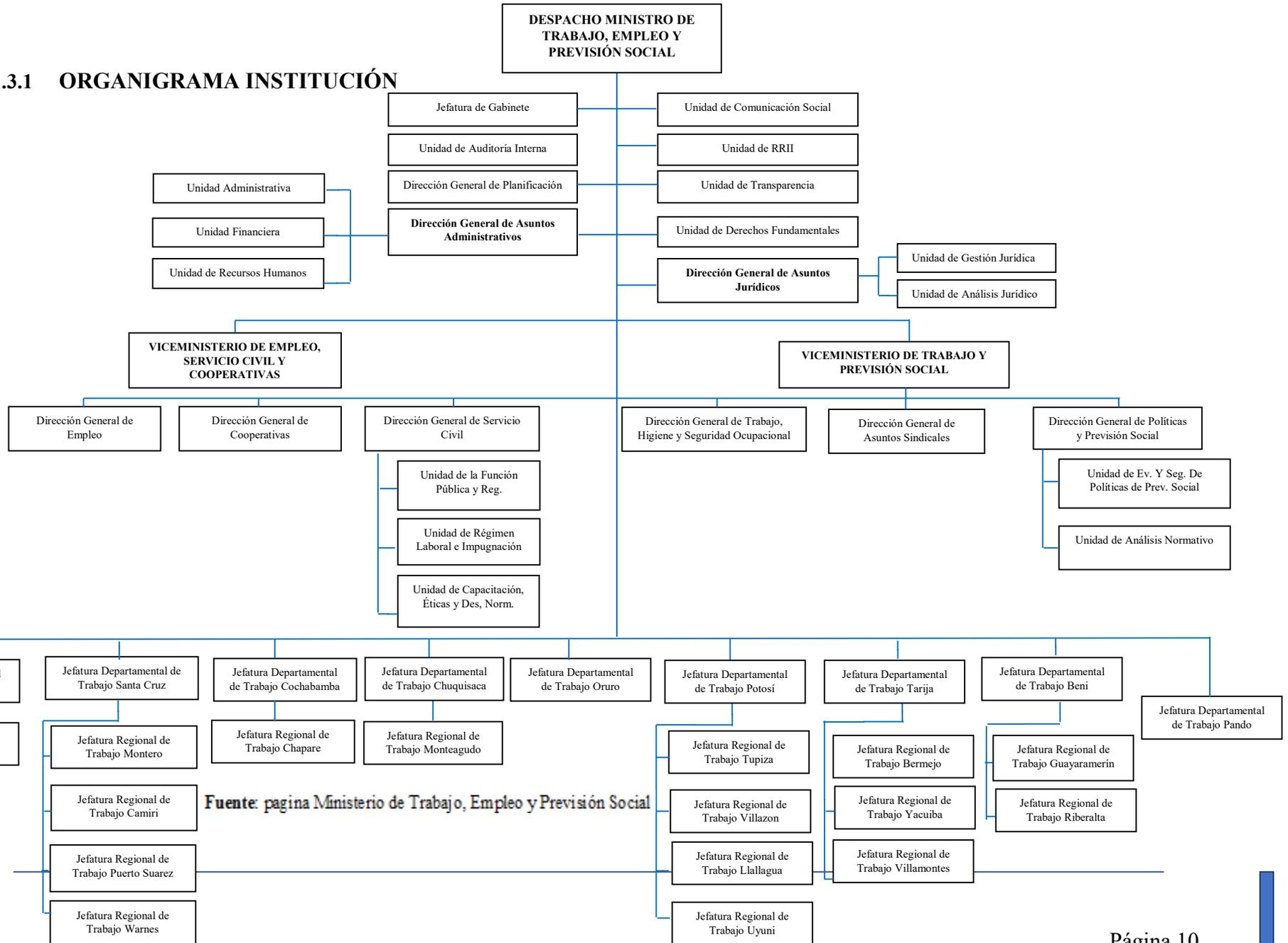
Posteriormente, mediante Resolución Bi Ministerial N° 1049/16 del 08 de noviembre de 2016, se aprueba la nueva Estructura Organizacional, la escala descriptiva de puestos y planillas presupuestarias del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social asimismo como documento complementario al organigrama, la institución cuenta con la estructura de puestos que contiene la relación de cargos que conforman la estructura del personal de la Institución.



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



## 1.3.1 ORGANIGRAMA INSTITUCIÓN



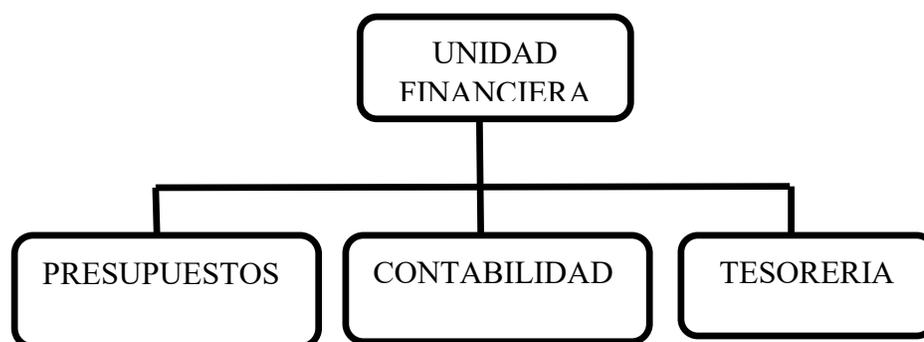
Fuente: pagina Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social



## 1.4 Antecedentes de Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por prestación de servicios, entregas de recursos a servidores públicos para cubrir gastos específicos, o cualquier otro concepto, mismos que deberán ser comprobados o reintegrados conforme a la normativa que al efecto se emita.

En cumplimiento al Programa Operativo Anual de la presente gestión del Área de Contabilidad dependiente de la Unidad Financiera y memorándum de designación MTEPS-DGAA-RRHH-JAVM-0069-CAR/19, se da inicio al análisis y evaluación de **“CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES”**, el trabajo deberá efectuarse de acuerdo a Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, Principios de Contabilidad Gubernamental Integrada PCGI y bajo supervisión del Tutor Institucional.





## **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES**

---



### **1.4.1 Objetivos de la Unidad Financiera**

Administrar los recursos financieros de la entidad en forma oportuna, eficaz y eficiente.

### **1.4.2 Estructura Organizacional de la Unidad Financiera**

La estructura de la Unidad Financiera, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y presupuestarias, se ha definido en los siguientes niveles:

- Presupuesto
- Contabilidad
- Tesorería

### **1.4.3 Funciones Generales de la Unidad Financiera**

Las funciones Generales de la Unidad Financiera son las siguientes:

1. Mantener actualizada la reglamentación relacionada con los Sistemas de Presupuesto, Contabilidad Integrada, Tesorería y Crédito Público.
2. Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos, acciones de difusión de los instrumentos y mecanismos internos complementarios a los sistemas de Presupuesto, Contabilidad Integrada, Tesorería y Crédito Público.
3. Dirigir el proceso de formulación del anteproyecto de presupuesto de cada gestión en base al Plan Estratégico Institucional y el Programa Operativo Anual (POA) de la entidad.
4. Realizar ajustes al POA articulando con el presupuesto aprobado.
5. Registrar el presupuesto aprobado mediante Ley del Estado en el Sistema de Contabilidad Visual.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



6. Monitorear la ejecución presupuestaria de acuerdo a la programación de la entidad.
7. Realizar la evaluación físico- financiera del presupuesto, detectar desviaciones y sugerir medidas correctivas.
8. Registrar el movimiento económico financiero de la entidad para la obtención de información útil, oportuna y confiable para la toma de decisiones.
9. Elaborar los estados financieros de la entidad para su remisión a las instancias correspondientes.
10. Administrar los ingresos financieros producto de las actividades de la entidad.
11. Elaborar y evaluar la programación del flujo financiero de la entidad.
12. Administrar y custodiar los títulos y valores de la entidad.
13. Realizar el seguimiento a la información generada por el Órgano Rector del Sistema de Crédito Público.

### 1.4.4 Objetivos del Sistema de Contabilidad Integrada

Generar información confiable, veraz y oportuna para facilitar la toma de decisiones del nivel ejecutivo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, en el marco de las normas legales, principios y técnicas aceptadas y reconocidas por las instancias competentes.

### 1.4.5 Estructura Organizacional del Sistema de Contabilidad Integrada

La estructura de la Unidad de Contabilidad Integrada, de acuerdo a la naturaleza de sus operaciones y presupuestarias, se ha definido en los siguientes niveles:

- 1 Responsable de Contabilidad
- 2 Profesional Contable
- 4 Analista Contable



### 1.4.6 Funciones Generales del Sistema de Contabilidad Integrada

Las funciones Generales del Sistema de Contabilidad Integrada son las siguientes:

1. Orientar el funcionamiento del Sistema de Contabilidad Integrada (SCI) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, en el marco de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales y las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada (SCI), aprobados mediante Resolución Suprema 222957 de fecha 4 de marzo de 2005 y Resolución Suprema N° 2271121 de 31 de enero de 2007 (Modificación al Artículo 40 de las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada).
2. Constituirse en el marco normativo interno y específico del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, que establece aspectos conceptuales, funciones, responsabilidades y actividades para el funcionamiento del Sistema de Contabilidad Integrada (SCI), con la finalidad de lograr una adecuada gestión institucional.
3. Definir los procedimientos contables aplicables en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
4. Generar información, confiable, veraz y oportuna para facilitar la toma de decisiones del nivel Ejecutivo del Ministerio, en el marco de las normas legales, principios y técnicas aceptadas y reconocidas por las instancias competentes.
5. Proporcionar a los servidores públicos involucrados en la aplicación del Sistema de Contabilidad Integrada, los elementos de organización, funcionamiento y control interno necesarios en los diferentes procesos de su administración.
6. Constituirse en un instrumento de interrelación con los demás sistemas establecidos en el Ministerio y regulados por la Ley 1178.



## CAPITULO II

### 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

#### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El artículo tercero de la Resolución Ministerial N° 804/10 del 5 de octubre de 2010, dispone que deben sujetarse todos los servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y personas naturales y/o jurídicas particulares que tengan bajo su custodia los recursos del Estado financiados por organizaciones o entes privados administrados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para fines consiguientes.

De acuerdo a los resultados del diagnóstico y revisión previa de la documentación de la información obtenida para el **“CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES”**, se pudo identificar que el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social no está dando seguimiento al cumplimiento de la Resolución Ministerial N°804/10 del 5 de octubre de 2010 que hace mención en el artículo 13 que el incumplimiento a las presentes disposiciones dará lugar a sanciones de acuerdo al Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública, en el marco de la Ley 1178 “SAFCO” y la Ley 004 “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.

#### 2.1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Existe un marco normativo interno para la recuperación de cuentas por cobrar respecto a recursos otorgados a organizaciones sindicales por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social?



## 2.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

### 2.2.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La Resolución Ministerial 804/10 de 5 de octubre de 2010 (Reglamento del Proceso de Deudores con Cargo de Cuenta Documentada), regula el proceso de planificación, organización y control de los recursos monetarios otorgados a los servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, para la cobertura de gastos relacionados con actividades establecidas dentro del Programa Operativo Anual del Ministerio.

Los recursos con financiamiento privado, pero bajo la administración del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, serán desembolsados para fines aprobados en la normativa que corresponda.

### 2.2.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El grado de implementación y funcionamiento del control interno de cuentas por cobrar por recursos otorgados a organizaciones sindicales, nos da la posibilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la formación académica e identificar las deficiencias durante la ejecución de cuentas por cobrar, que permitirán la formulación de recomendaciones de Control Interno.

Las recomendaciones que serán propuestas en el presente trabajo y sugerirán el cumplimiento de Leyes y Regulaciones a las que debe someterse y al cumplimiento del Programa Operativo Anual POA 2019 del Área de contabilidad dependiente de la Unidad Financiera del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.



## 2.3 Objetivo de Trabajo

### 2.3.1. Objetivo General

Implementar una guía de control interno para la recuperación de cuentas por cobrar de organizaciones sindicales del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

### 2.3.2. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del Control Interno de Cuentas por Cobrar:

- Revisar, verificar y recopilar información relacionada a cuentas por cobrar de gestiones anteriores desembolsado a organizaciones sindicales.
- Elaborar cuadros de control y seguimiento de cuentas por cobrar y su recuperación.
- Diseñar procedimientos de control interno en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para la recuperación de las cuentas por cobrar de organizaciones sindicales de gestiones anteriores.
- Presentar formatos para el control de las actividades del personal que se encuentra a cargo de las cuentas por cobrar.



## 2.4 MÉTODO DEDUCTIVO

Es aquella manera de razonamiento que va de los hechos generales conocidos a los hechos y principios particulares y desconocidos. Hace un análisis que consiste en descomponer el todo en sus partes y estas en sus elementos constitutivos. En otras palabras, es un proceso intelectual que partiendo de un conocimiento general, llega a uno de carácter particular mediante una serie de abstracciones<sup>1</sup>, nos permitirá profundizar, situaciones de carácter general, asimismo para alcanzar explicaciones de carácter particular, con lo cual podemos identificar las falencias que existen y situaciones que aqueja la entidad.

## 2.5 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

### 2.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Se utiliza información recopilada o almacenada por la propia organización como resultado de su propia gestión administrativa. Información directa o que tuvieron participación en el suceso que la origina para tal efecto nuestra fuente será:

- Solicitudes de fondos autorizados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- Comprobantes de depósito a organizaciones sindicales.
- Compromiso de Pago.

### 2.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Se utilizará información recopilada a través de documentos tales como:

- Boleta de depósito.

---

<sup>1</sup>HERNANDEZ SAMPIERI Roberto. Metodología de Investigación, México, McGraw-Hill.1998



- Extractos Bancarios.

## 2.6 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Con el propósito de obtener evidencia suficiente y competente para sustentar nuestras conclusiones, empleamos técnicas basadas en la aplicación de pruebas de cumplimiento y en algunos casos pruebas sustantivas, empleando los siguientes procedimientos:

- Recopilación de antecedentes generales sobre el proceso de recuperación de cuentas por cobrar otorgados a organizaciones sindicales de parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- Obtención de información de fuentes primarias a través de la indagación, entrevistas a funcionarios, relacionados con las operaciones ejecutadas.

### 2.6.1 TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Para el cumplimiento del desarrollo del trabajo y de los objetivos planteados se utiliza los siguientes procedimientos y técnicas:

#### 2.6.1.1 VERBALES

- **Cuestionario:** Permite obtener de manera relativamente rápido datos sobre las variables. Propios para actitudes, expectativas, opiniones y variables que puede medirse mediante expresiones escritas o que el mismo participante puede ubicarse en las categorías de las variables (auto ubicación)<sup>2</sup>. La técnica del cuestionario, es un medio que permitirá la recolección de datos en forma precisa y adecuada, de tal manera que se identifiquen elementos necesarios que ayuden al desarrollo de la investigación.

---

<sup>2</sup>MEJÍA, Raúl. Metodología de la investigación. Bogotá-Colombia. 2008.



- **Entrevista:** Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)<sup>3</sup>.

Permite obtener información concreta de los funcionarios que trabajan en la entidad, es una interrelación entre el investigador y las personas que componen el objeto de estudio, esta técnica proporciona ventajas como la precisión en las preguntas, para posteriormente ser verificadas y confirmar las respuestas en el momento que se efectúa la entrevista.

### 2.6.1.2 DOCUMENTALES

- **Comprobación:** Consiste básicamente en comprobar hechos a través de la documentación comparativo, para asegurarse sobre la veracidad de un hecho con el fin de corroborar su autoridad, legalidad, integridad y propiedad.
- **Confirmación:** Consiste en cerciorarse sobre la autenticidad de algún fenómeno u operación, mediante datos o información obtenidos de manera directa y escrita de los funcionarios o terceros que participan o ejecutan las operaciones sujetas a verificación.

### 2.6.1.3 FÍSICAS

- **Observación:** Consiste en cerciorarse en forma física ocular sobre ciertos hechos en determinadas áreas, operaciones, procesos y otros, nos ayudan a recopilar información fidedigna acerca de lo que está sucediendo.
- **Inspección:** Involucra el examen físico y ocular de hechos, situaciones, operaciones, activos tangibles, transacciones y actividades con el objeto de demostrar su existencia y autenticidad.

---

<sup>3</sup>HERNANDEZ SAMPIERI Roberto. Metodología de Investigación, México, 6ta Edición.2014.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



Asimismo, nuestro examen comprenderá la aplicación de los procedimientos señalados y elaborados para este fin, evaluando la documentación de los siguientes casos:

- Federación Departamental de trabajadores en harina.
- Eulogio Chipana Quisbert (Confederación Sindical de Trabajadores en Radio y Tv Bolivia).
- Ricardo Jaime Fernández Torrez CSTCB.
- Víctor Flores Cuevas (Federación Sindical de Trabajadores en Radio y Tv de La Paz).
- Hugo Jiménez Huanca.

Estos casos respaldan las operaciones concernientes al Proceso de Aplicación de Control Interno.

### 2.7 ALCANCE DEL TRABAJO

El examen se efectuará de acuerdo a Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, Principios de Contabilidad Gubernamental Integrada PCGI.

Nuestro alcance comprenderá la revisión y evaluación de la documentación de los casos ya mencionados anteriormente y verificar el cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 804/10 (Reglamento del Proceso de Deudores con Cargo de Cuenta Documentada), correspondiente a cuentas por cobrar.



## **CAPITULO III**

### **3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **3.1 CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar son todos aquellos derechos de cobro adquiridos por la institución, a través de las unidades administrativas, financieras y de personal, por la prestación de un servicio, por procesos pendientes de resolución, y otros propios de la institución.<sup>4</sup>

##### **3.1.1 OBJETIVO**

El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total que adeudan a la entidad a una fecha determinada por recursos entregados a terceras personas naturales y/o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una entidad.

##### **3.1.2 CARACTERISTICAS**

Las características principales que identifican a las cuentas por cobrar son:

- a) Constituyen un sub-grupo del activo de acuerdo con la estructura del balance general, a su vez conformado por cuentas específicas.
- b) Son cobros pendientes de recuperación.
- c) Sus saldos se originan como consecuencia de haberse registrado operaciones emergentes por la entrega de recursos con cargo a rendición.
- d) Gravitan en forma determinante al obtener índices financieros.
- e) Este derecho se presupone serán cobrados en los próximos doce meses (corto plazo).

---

<sup>4</sup>Reglamento de cuentas por cobrar – Órgano Judicial



### 3.1.3 TIPOS DE CUENTAS POR COBRAR

Podemos encontrar 2 tipos diferentes de cuentas por cobrar, estas son las siguientes:

1. **A corto plazo:** En este caso la disponibilidad del dinero es inmediata y, además, el plazo de tiempo no es más de un año.
2. **A largo plazo:** En este otro caso, la disponibilidad tiene un plazo de tiempo de más de 1 año.

### 3.1.4 IMPORTANCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR

En este caso las cuentas por cobrar son de importancia para la entidad pues representan los derechos que ella tiene sobre los recursos entregados a terceras personas para cumplir un fin.

Con este método, la entidad que registre las cuentas por cobrar, obtiene un inventario sobre dichos derechos que recopila y logra beneficiar a terceros ofreciendo nuevos métodos de pago, beneficiando a los deudores, por ende, a la entidad.

## 3.2 CONTROL INTERNO

El control interno es un proceso efectuado por la dirección y todo el personal, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable para el logro de objetivos institucionales.<sup>5</sup>

Según el concepto anterior en el control interno se tienen las siguientes categorías:

- Eficacia y la eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas aplicables

---

<sup>5</sup>Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental.



### 3.2.1 Componentes del control interno:

a) **Ambiente de control:** Crea el ambiente en el que se llevan a cabo las actividades y responsabilidades del control, marca la pauta del funcionamiento de la organización e influye en la concienciación de sus empleados. Sirve de base para los demás componentes y en él se establecen los objetivos que deben ser alcanzados por la entidad. Los elementos de este componente son:

- Integridad y valores éticos
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Filosofía administrativa y estilo de dirección
- Competencia
- Política de recursos humanos

b) **Evaluación de riesgos:** El riesgo se define como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad su evaluación implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos que puedan incidir en logro de los objetivos.

Identificar los riesgos que, de materializarse, impedirían el logro de los objetivos de la entidad. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación global de los riesgos es la primera condición que permite un control interno efectivo.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



- c) **Actividades de control:** Reúne todos los elementos disponibles en la organización para minimizar los riesgos y ejercer las políticas de control fijadas por la dirección con la finalidad de alcanzar los objetivos determinados.

**Tipos de control:** Existen diversos tipos de control

- Preventivos /Correctivos
- Manuales /Automatizados
- Gerenciales o directivos

- d) **Información y comunicación:** Son factores críticos para el éxito del sistema de control interno, a todos sus niveles. El mensaje de dirección a los empleados debe ser claro, adecuada y oportuna.

**Comunicación:**

- Interna/externa
- Medios

- e) **Supervisión y seguimiento:** Es clave para minimizar las sorpresas en el futuro y asegurar el proceso de mejora continua del control interno.

- Supervisión continua
- Evaluaciones puntuales
- Supervisión combinada



### 3.2.2 Identificación de los controles

**Control clave es aquel control que reúne dos condiciones:**

- ✓ Proporciona satisfacción de auditoría relevante siempre que esté operando efectivamente.
- ✓ La proporciona de modo más eficiente que otros procedimientos.

Luego de la identificación de estos controles que se nombraron como clave y antes de su prueba, en la etapa de ejecución se deberá reconsiderar la evaluación preliminar del riesgo inherente y de control.

### 3.2.3 Clasificación de los Controles

Los controles de una entidad para su estudio sobre los registros y estados financieros se pueden dividir en:

- Ambiente de control.
  - Controles directos.
  - Controles generales.
- 
- ✓ **Ambiente de control:** Determina el marco de control general. Anterior a cada control implantado, el ambiente de control establece las condiciones en que operan el conjunto de los sistemas de información, contabilidad, control y contribuye a su confiabilidad.
  - ✓ **Controles directos:** Los controles directos proporcionan satisfacción de auditoría directa sobre la validez de las afirmaciones contenidas en los estados financieros. Están diseñados para evitar errores e irregularidades que puedan afectar a los estados financieros y a las funciones de procesamiento.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



La efectividad en el funcionamiento de los controles directos, está totalmente vinculada con la efectividad del ambiente de control y la existencia de adecuados controles generales.

Esta clasificación de control abarca a los siguientes controles sobre los cuales se presentan algunos ejemplos:

- **Controles gerenciales:** realizados por el nivel superior de la entidad. Incluyen entre otros a los controles presupuestarios, que comprenden las tareas de preparación, revisión y aprobación, y el control posterior del presupuesto; y los informes por excepción, que presentan aquellas transacciones significativas, hechos inusuales o variaciones significativas respecto de lo presupuestado.
- **Controles independientes:** realizados por personas o secciones independientes del proceso de las transacciones. Entre los más comunes se pueden mencionar a las conciliaciones entre registros contables generales e individuales, conciliaciones bancarias, recuentos físicos y confirmaciones especiales de saldos.
- **Controles o funciones de procesamiento:** Son todos aquellos incorporados en el sistema de procesamiento de las transacciones. Ejemplos: Aprobación del legajo de desembolsos antes de su pago, depósito íntegro de cobranzas y preparación de informes de recepción de bienes.
- **Controles para salvaguardar activos:** se refieren a la custodia e incluyen medidas de seguridad tendientes a resguardar y controlar la existencia de los bienes, el acceso irrestricto a los mismos y fijar límites de autorización para realizar determinadas operaciones.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



### ✓ Controles generales

Comprenden la organización divisional del ente o segregación de funciones.

Este tema es fundamental para que se decida confiar o no en el sistema de información del ente porque garantiza el correcto funcionamiento de los controles individuales a través de lo que se conoce como el control por oposición de intereses.

El control por oposición de intereses consiste en que un miembro de la organización, independiente de un proceso ocurrido, revise su realización y le brinde confiabilidad antes de su verificación. A su vez, puede existir otra instancia de control según sea el momento de la transacción en que se encuentre o la complejidad de la misma.

### 3.3 SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA

EL Sistema de Contabilidad Integrada (SCI); es el conjunto de principios, normas, recursos y procedimientos que consideran regulaciones jurídicas, normas técnicas y/o prácticas administrativas utilizadas para valorar, procesar y exponer los hechos económicos que afectan o pueden afectar el patrimonio de las entidades del sector público. Aplica los preceptos de la teoría contable, en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, las Normas Generales de Contabilidad Nacionales e Internacionales, y Principios, Normas Generales y Básicas del Control Interno Gubernamental emitidas por la Contraloría General de la República. La Contabilidad Integrada opera como un sistema común, único y uniforme integrador de los registros presupuestarios, económicos, financieros y patrimoniales, orientado a determinar el costo de las acciones del Estado. Genera información financiera clara y transparente que resulte de fácil comprensión para los usuarios. La integración de los registros presupuestarios, patrimoniales y financieros es posible mediante el cumplimiento de los requisitos del sistema establecidos en el



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Artículo 11 de las presentes normas. Los registros presupuestarios en los momentos definidos, corresponden a la ejecución presupuestaria resultado de la gestión pública. Los registros patrimoniales en cuentas y auxiliares a través de asientos patrimoniales de partida doble, son producto de la conversión de partidas y rubros presupuestarios a cuentas contables por medio de matrices de conversión y de otros registros solamente patrimoniales. Los registros financieros son producto de la programación y ejecución financiera del presupuesto de caja expresados en flujos de efectivo o equivalentes.<sup>6</sup>

### 3.3.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA

Los objetivos del Sistema de Contabilidad Integrada son:<sup>7</sup>

- a) Registrar todas las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales que se producen en las entidades públicas.
- b) Facilitar que todo servidor público que reciba, pague o custodie fondos, valores o bienes del Estado, rinda cuentas de la administración a su cargo.
- c) Procesar y producir información presupuestaria, patrimonial y financiera útil y beneficiosa, con características de oportunidad, razonabilidad y confiabilidad para la toma de decisiones por los responsables de la gestión financiera pública y para terceros interesados en la misma.
- d) Presentar la información contable y la respectiva documentación sustentatoria, ordenada de tal forma que facilite las tareas de control interno y externo posterior.

<sup>6</sup>Artículo 9 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.

<sup>7</sup>Artículo 10 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.



### **3.3.2. REQUISITOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

El diseño, implantación y funcionamiento del SCI como un sistema integral que vincule los registros presupuestarios, financieros y patrimoniales, debe cumplir con los requisitos de: <sup>8</sup>

- a) Registro Universal Todas las transacciones con efecto presupuestario, financiero y patrimonial, deben registrarse en el SCI en forma separada, combinada o integral.
- b) Registro Único Cada transacción debe ser incorporada una sola vez en el SCI afectando, según su naturaleza, los distintos módulos y evitando la duplicidad y traslado de registros.
- c) Diseño de un Sistema Integrado de Cuentas Uso de clasificadores presupuestarios, patrimoniales, financieros y económicos debidamente integrados.
- d) Selección de Momentos de Registro Contable Registro de las transacciones presupuestarias, financieras y patrimoniales en momentos claramente definidos, que permitan la integración del sistema.
- e) Conceptualización Ampliada de los Términos Recursos y Gastos El SCI considera como “Recurso” toda transacción que signifique la utilización de un medio de financiamiento (fuente de fondos) y, como “Gasto”, toda transacción que implique una aplicación financiera (uso de fondos), independientemente de si los mismos tienen o no incidencia en el efectivo.

---

<sup>8</sup>Artículo 11 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.



### 3.3.3 EL SCI COMO INSTRUMENTO OFICIAL DE INFORMACIÓN

El SCI, responsable del registro de las operaciones presupuestarias, financieras y patrimoniales y parte componente de los sistemas de administración señalados por Ley, se constituye en el único medio válido de registro, procesamiento y generación de información presupuestaria, financiera y patrimonial del sector público.

La información generada, enviada, recibida, archivada o procesada a través de medios informáticos, tiene la misma validez y fuerza probatoria de los documentos escritos y flujos de documentación, generando responsabilidades a los efectos jurídicos correspondientes.

La metodología de valuación, registro y exposición de las transacciones registradas en el SCI, es única para todo el sector público.<sup>9</sup>

### 3.3.4 EL SCI COMO SISTEMA DE GESTIÓN Y REGISTRO

La gestión pública en procura de producir bienes y servicios para la comunidad, se operativiza a través de los sistemas administrativo - financieros señalados por Ley. El SCI registra los efectos económicos y financieros ocurridos en el proceso de gestión pública, convirtiéndolo en un sistema contable de gestión y registro simultáneo.

El Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa (SIGMA), desarrollado por el Órgano Rector, y aprobado por norma legal correspondiente, se constituye en el instrumento de gestión de uso obligatorio para toda entidad del sector público. Su implantación se efectuará, en forma gradual en las entidades del estado.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Artículo 12 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.

<sup>10</sup>Artículo 13 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.



## 3.3.5 ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA

### Niveles de Organización

El Sistema de Contabilidad Integrada tiene dos niveles de organización:<sup>11</sup>

#### a) Nivel Normativo y Consultivo

A cargo del Órgano Rector, cuyas atribuciones básicas están reguladas en el Artículo 20 de la Ley 1178. La Dirección General de Sistemas de Administración Gubernamental, por delegación del Órgano Rector, es la unidad técnica especializada del SCI, que actúa como Órgano Normativo y Coordinador.

La Dirección General de Contaduría administra el Sistema de Contabilidad Integrada mediante el Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa, con las atribuciones establecidas en el Artículo 6 de las presentes normas.

#### b) Nivel Ejecutivo y Operativo a cargo de las entidades públicas con las siguientes funciones, atribuciones y responsabilidades:

- ❖ Cumplir y hacer cumplir las presentes normas básicas;
- ❖ Elaborar su reglamento específico, en el marco de las normas básicas, de los manuales contables e instructivos emitidos por el Órgano Rector del sistema;
- ❖ Registrar sus operaciones y la ejecución presupuestaria, a través de los sistemas y procedimientos administrativos establecidos;
- ❖ Integrar su ejecución presupuestaria en la base de datos del Sistema de Contabilidad Integrada Central a cargo de la DGC; y

---

<sup>11</sup>Artículo 14 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.



- ❖ Procesar sus propios Estados Financieros para facilitar la toma de decisiones institucionales y cumplir con normas legales y técnicas vigentes.

### 3.3.6 ESTRUCTURA OPERATIVA DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD INTEGRADA

Está compuesta por el Sistema de Contabilidad Integrada Central y los Sistemas de Contabilidad Integrada Descentralizados.<sup>12</sup>

#### a) Sistema de Contabilidad Central

Administrado por la DGC, registra la ejecución presupuestaria del total de los organismos de la Administración Central, incluyendo a las unidades administrativas de los Poderes Legislativo y Judicial, elabora los asientos de partida doble en el marco de los principios y normas técnicas contables, produciendo los Estados Financieros de la Administración Central, como único Ente Contable.

La función de ejecutar el presupuesto está desconcentrada en cada uno de los organismos que componen la Administración Central.

Registra la información de los patrimonios netos de todas las entidades públicas, excepto Municipalidades y sus empresas para registrarlos como inversiones en el Balance Patrimonial de la Administración Central.

#### b) Sistema de Contabilidad Descentralizada

A cargo de las entidades públicas con personería jurídica, patrimonio propio y presupuesto independiente identificado en el Presupuesto General de la Nación, es decir las entidades mencionadas en el Artículo 3 de las presentes normas. Estas entidades llevan la contabilidad con

---

<sup>12</sup>Artículo 15 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



base en sus operaciones, la misma que muestra los resultados de su gestión presupuestaria, patrimonial y financiera, identificando sus activos, pasivos y patrimonio.

Las instituciones comprendidas como Entidades Públicas Descentralizadas sin Fines Empresariales, Prefecturas Departamentales, Municipalidades, Universidades Públicas, Instituciones de Seguridad Social, Empresas Públicas no Financieras y Entidades del Sector Público Financiero, generan ejecución presupuestaria, asientos de partida doble y Estados Financieros en su propio sistema contable.

Opera con clasificadores comunes a todo el sistema, dispone de matrices de conversión de registros presupuestarios a patrimoniales. La información se procesa en la misma base de datos del sistema, proporcionando información presupuestaria, financiera y patrimonial, a los usuarios del Sistema.

### **3.3.7 INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE CONTABILIDAD**

La integración del SCI se produce a través del procesamiento de la información registrada entre los subsistemas: patrimonial, presupuestario y de tesorería, la cual se obtiene mediante una red informática conectada a una base de datos administrada por la DGC, donde se registran las operaciones generadas por las Unidades Ejecutoras y Direcciones Administrativas de las entidades del sector público.<sup>13</sup>

La gestión de los recursos y gastos públicos se materializa por la puesta en marcha de la programación operativa anual a través de la ejecución presupuestaria a cargo de las Unidades Ejecutoras, que son responsables del logro de los objetivos y metas previamente establecidos.

---

<sup>13</sup>Artículo 16 de la R.S. 222957 del 4 de marzo del 2005 Normas Básicas del Sistema Contabilidad Integrada.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



La Administración Central y las Entidades Públicas Descentralizadas sin Fines Empresariales, con sus Direcciones Administrativas y Unidades Ejecutoras conectadas a la red informática del sistema, operan en la misma base de datos.

Las entidades no conectadas al sistema, hasta que efectúen su incorporación a la red informática, deben enviar información presupuestaria, patrimonial y de tesorería a la DGC, a través de medios magnéticos e impresos, para ser incorporada en la base de datos central.

### 3.4 ORGANIZACIÓN SOCIAL

La organización social es un sistema inserto en otro más amplio, que es la sociedad y con la cual interactúa; ambas se influyen mutuamente. La organización está constituida por un grupo de individuos que unen actuaciones para alcanzar determinados propósitos. Estos individuos aportan aspiraciones y energías, es decir recursos para alcanzar los objetivos, pero esto no basta para alcanzar las metas: es necesario, encauzar y dirigir. Esta es la función de la administración.<sup>14</sup>

#### 3.4.1 FORMAS DE ORGANIZACIÓN SOCIAL

El hombre es un ser eminentemente social, de ahí que siempre se ha reunido con sus semejantes con el objeto de formar grupos, comunidades y sociedades y con ello poder satisfacer sus necesidades. Las sociedades se transforman y se desarrollan, constituyendo la vida social y creando diversas formas de organización socioeconómica.<sup>15</sup>

Dentro de las formas de organización tenemos:

---

<sup>14</sup>Sociedad, organización social - desarrollo-s5.webcindario.com/31\_sociedad.html

<sup>15</sup>Formas de organización - www.monografias.com/trabajos11/orgsoc/orgsoc.shtml



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



- a) **La familia:** siempre ha sido la base de la sociedad, a través de la historia existieron diversas formas de organización familiar como el matriarcado, la familia punalúa, la familia sindiásmica, el patriarcado y la familia.

**La horda:** es la forma más simple de la sociedad, son nómadas, no se distingue la paternidad, son un grupo muy reducido.

**El clan:** son exogámicos, eligen su pareja.

**La tribu:** comprenden un gran número de aldeas y se caracteriza por la posesión de un territorio determinado, un dialecto definido, una cultura homogénea y una organización política definida.

- b) **Comunidad primitiva:** nace con la aparición del hombre en la tierra y su desarrollo conforma diferentes formas de organización social:
- c) **El esclavismo:** es un sistema de explotación del hombre. Las culturas más predominantes son: egipcia, mesopotámica, hindú, china, fenicia, griega, romana y hebrea. Su principal característica es el predominio de la propiedad individual, se desarrolla la agricultura, se encuentra una sociedad claramente estructurada en clases sociales.
- d) **El feudalismo:** régimen de la edad media, donde se desarrollan grandes extensiones de tierras, se da una producción de autoconsumo, las clases sociales se estratifican de forma piramidal, se da un profundo dominio de la iglesia.
- e) **El capitalismo:** tiene su origen en un periodo mercantil pre capitalista su importancia se da en el intercambio de mercancía y la acumulación de riquezas. El trabajo es libre, se facilita



el intercambio de mercancía, se propugna por la libre competencia, se desarrolla una dependencia económica y tecnológica entre los países.

- f) **Socialismo:** es una forma de organización que se caracteriza, porque los medios de producción son propiedad colectiva y su economía es centralmente planificada en forma importante a la seguridad social.

### 3.4.2 TIPOS DE INSTITUCIONES SOCIALES <sup>16</sup>

- **Familiares:** transmiten pautas de conducta, es la que da lugar al comienzo de toda la dinámica de la sociedad, en ellas están contenidas las costumbres y tradiciones de una organización social.
- **Políticas:** regula la conducta del grupo, el centro de la política es el gobierno o el estado que cubre todo los campos de acción de los hombres, lo cual viene a ser las leyes y reglamentos que rigen a la sociedad.
- **Educativas:** que forman y dan pautas, abarca las actividades relativas a la cultura, el arte y la educación.
- **Económicas:** que transforman y administran los recursos naturales, constituye todo lo que involucra la industria, el comercio, la banca y los servicios encargados de producir, financiar, etc.
- **Religiosas:** se crean en torno de cultos de fe, son organizaciones relacionadas con las creencias de los seres humanos; como el protestantismo, catolicismo, etc.
- **Profesionales:** que forman cuadros especializados.

<sup>16</sup>Tipos de instituciones sociales - [www.monografias.com/trabajos11/orgsoc/orgsoc.shtml](http://www.monografias.com/trabajos11/orgsoc/orgsoc.shtml)



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



La formación social está integrada por una infraestructura y una superestructura que forma una totalidad social.

La infraestructura constituye la base real de todo el sistema productivo, siendo apoyada por la superestructura; mientras que esta última es la base relativa, es decir, corresponde a los cambios ideológicos de la sociedad.

La superestructura está formada por las instituciones jurídicas-políticas e ideológicas.

Las instituciones jurídico – políticas son el Estado como derecho de actividad normativa, por ejemplo si un sistema económico se basa en la propiedad privada, el Estado en conjunto con el derecho deben proteger la misma implementando sistemas y normas que rijan la estructura.

Las instituciones ideológicas son el derecho como ciencia, la política, la moral, la religión, etc.; son aquellas instituciones que fundamentan las doctrinas de una forma de vida determinada de acuerdo a una base económica específica.



## CAPITULO IV

### 4. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

#### I. Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental

La promulgación de la Ley N° 1178, del 20 de julio de 1990 y su progresiva aplicación están procurando dotar al Estado boliviano de sistemas modernos de gestión pública, cuya implantación se inició con la emisión y la aplicación de normas generales y básicas de control interno para cada sistema de administración emitidas, en primera instancia, en septiembre de 1992 por la Contraloría General de la República (CGR), las que fueron revisadas y reemplazadas en noviembre de 1996. Posteriormente, el Ministerio de Hacienda (Órgano Rector de los Sistemas de Administración) procedió a la emisión de Normas Básicas para cada uno de ellos en la gestión 1995 completándose el proceso en 1998.

El presente documento trata del control interno, que involucra a todos los integrantes de una organización en todas las fases de los procesos necesarios para su gestión, bajo la responsabilidad de la dirección superior. En tal sentido, se diferencia del control externo, que es una acción posterior, independiente e imparcial, cuyo objeto es la organización en su conjunto y los resultados que produce, para lo cual califica los sistemas de administración y control interno, opina sobre la confiabilidad de los registros contables y operativos, dictamina sobre la razonabilidad de los estados financieros y evalúa el nivel de eficacia, economía y eficiencia de las operaciones concluidas.



## **II. Principios de Contabilidad Gubernamental Integrada (PCGI)**

Un principio de Contabilidad es una verdad fundamental, que señala los objetivos de la Contabilidad y que sugiere la forma en que tales objetivos se alcanzan.

Los principios de Contabilidad Integrada son una adaptación de los Principios de Contabilidad generalmente aceptados a las particularidades en el sector público.

Debido a los objetivos y al medio en que se desenvuelve el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, tanto la aplicación como la interpretación de los principios contables, deben considerar: <sup>17</sup>

- a) La misión primordial del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social de prestar servicios públicos sin fines de lucro.
- b) La naturaleza de la administración Financiera Pública que se rige por disposiciones legales, las cuales utilizan elementos de administración y control que regulan los recursos y gastos públicos.

## **III. Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada**

El Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada (SCI) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, es un conjunto de disposiciones específicas metodologías, procedimientos, definiciones, facultades, responsabilidades y aspectos técnicos para el funcionamiento en la Ley 1178 y en el marco de las Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada (SCI).

## **IV. Resolución Ministerial N° 804/10**

De 5 de octubre de 2010, Reglamento del proceso de deudores con cargo de cuenta documentada del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

---

<sup>17</sup>Introducción - principios de contabilidad Gubernamental Integrada



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



Según el análisis del reglamento con relación a lo más relevante se aprecia que:

**Tercero:** Deben sujetarse todos los servidores públicos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y personas naturales y/o jurídicas particulares que tengan bajo su custodia los recursos del Estado financiados por organizaciones o entes privados administrados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social para fines consiguientes.<sup>18</sup>

**V. Resolución Ministerial N° 685/14 de 10 de octubre de 2014, que aprueba el Manual de Funciones de Organización de Funciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.**

**Primero.** - Aprobar el manual de organizaciones y funciones (MOF) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, que como anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Ministerial.

El manual de organizaciones y funciones es un instrumento técnico, de consulta y guía, es de carácter flexible y facilita la comprensión de las estructuras organizacionales, resuelve problemas de jurisdicción, superposición de funciones y responsabilidades en el establecimiento y cumplimiento de estándares de trabajo técnico y especializado.

**Objetivo:**

El manual de organizaciones y funciones, tiene por objeto presentar en forma clara y precisa la estructura general del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y las estructuras particulares de las Áreas Viceministeriales y unidades

---

<sup>18</sup>Artículo 3, Resolución Ministerial N° 804/10



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



organizacionales dependientes. Define las relaciones de dependencia jerárquica y finalmente describe los objetivos y funciones generales de cada unidad organizacional, en sujeción a las normas aprobadas por el Órgano Ejecutivo.



# MARCO PRÁCTICO



## CAPITULO V

### 5. MARCO PRÁCTICO

Para el marco práctico se tomarán como base en su análisis, la información histórica de la entidad con relación a cuentas por cobrar.

El saldo de “Cuentas a Cobrar Gestiones Anteriores a Largo Plazo, Recursos Pendientes de Descargo” de Bs. 753.107,13.- (Setecientos Cincuenta y Tres Mil Ciento Siete 13/100 bolivianos), según registros contables realizados desde la gestión 1992, corresponde a recursos económicos entregados a Organizaciones Sindicales en el marco del D.S. 22407 de fecha 11 de enero de 1990 y que fue modificado con el D.S. 28344 de fecha 12 de septiembre de 2015, disponiéndose la entrega de recursos destinados al Apoyo y Fomento en la construcción de Sedes Sociales, Campos deportivos y promoción de actividades sindicales recreativas. De los cuales se está recopilando documentos para iniciar las gestiones de recuperación.

Para su mejor aplicación se tomó 5 casos por muestreo de un universo de 114 deudores, para la respectiva depuración (Anexos - documentos de respaldo).



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



### CUENTA: 12120300 Cuentas a Cobrar Gestiones Anteriores a Largo Plazo Recursos Pendientes de Descargo

Nº	NOMBRE	C.I.	Monto adeudado
1	Manuel Ramos Mamani (Federación Departamental de Trabajadores en Harina)	2355621 LP	1.192,00
2	Eulogio Chipana Quisbert (Confederación Sindical de Trabajadores en Radio y Tv Bolivia)	Personería Jurídica 208898	4.000,00
3	Ricardo Jaime Fernández Torrez CSTCB	1277603 PTS RUC 1277603	8.000,00
4	Víctor Flores Cuevas (Federación Sindical de Trabajadores en Radio y Tv de La Paz)	3474282 LP	5.000,00
5	Hugo Jiménez Huanca	2564413 LP	2.000,00

Hasta aquí se cumple el primer objetivo:

Revisar, verificar y recopilar información relacionada a cuentas por cobrar de gestiones anteriores desembolsado a organizaciones sindicales.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Se elaboró el cuadro de control y seguimiento de cuentas por cobrar y su recuperación.

cuadro de control y seguimiento de cuentas por cobrar y su recuperación					
Nombre	Importe	Hoja de Ruta /comprobante	Año de desembolso	Notificación	Estado
Manuel Ramos – Secretario Ejecutivo (Federación Departamental de Trabajadores en Harina.	1.192.-	21589/14-T0	31/05/2013	Se notificó en fecha 17 de marzo de 2014, a hrs. 09:20 a.m.	Se envió una carta de solicitud de información actualizada a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la cual no fue respondida hasta el momento.
Eulogio Chipana (COSTRATEB)	4.000.-	528	23/05/2003		La COSTRATEB mantiene una deuda pendiente de descargo ante el MTEPS.
Ricardo Jaime Fernández CSTCB	8000.-	582	20/04/1999		La documentación de descargo presentada por el Sr. Ricardo Fernández se considera insuficiente. Estos recursos económicos fueron utilizados en contravención al D.S. 22407 en su artículo 101 vigente en la gestión 1999



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



MINISTERIO DE TRABAJO,  
EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL

Víctor Flores Cuevas (Federación Sindical de Trabajadores en Radio y Tv de La Paz).	5000.-	2156	29/09/2000		Se envió una carta de solicitud de información actualizada a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la cual no fue respondida hasta el momento.
Hugo Jiménez Huanca (PILCOL)	2000	680	25/04/2002		Se envió una carta de solicitud de información actualizada a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la cual no fue respondida hasta el momento.

Hasta aquí se cumple el segundo objetivo:

Elaborar cuadros de control y seguimiento de cuentas por cobrar y su recuperación.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



El área de contabilidad dependiente de la Unidad Financiera del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, para registro y control de cuentas por cobrar y su contabilización, realizó el análisis de los problemas encontrados.

### AMBIENTE DE CONTROL INTERNO

#### Cuadro 1: Problemas sugerencias y efecto dentro del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social

PROBLEMA	SUGERENCIA	EFEECTO
<b>Falta de seguimiento a las deudas de la entidad.</b>	Implementación de una guía de control interno.	Mejora en el seguimiento de las cuentas por cobrar con efecto positivo en la disminución del exigible.
<b>No se contaba con formulario de cronograma de cuentas por cobrar.</b>	Propuesto de elaboración e implementación de formulario de cronograma de cuentas por cobrar.	Control adecuado de las cuentas por cobrar en la institución.
<b>Falta de respaldo físico de las cuentas por cobrar.</b>	Se implementó un archivo de Cuentas por Cobrar.	Contar con respaldo físico adecuado de las cuentas por cobrar que permita su fácil identificación del deudor.

**Fuente:** Elaboración propia, prueba piloto

El control interno pudo evidenciar las falencias en la institución en cuanto al procedimiento de respaldo de documentación de las cuentas por cobrar de gestiones anteriores y poder mejorar el mismo mediante la implementación de una guía.

**Cuadro 2: Problemas presentados en el ciclo de Cuentas por Cobrar**

<b>PROBLEMA1</b>
Se pudo evidenciar en los Estados Financieros la existencia de un exigible inmovilizado de las cuentas por cobrar que asciende hasta la gestión 2018 aBs.753.107, 13.- que representa el 5 % del total exigible.
<b>PROBLEMA2</b>
Se pudo evidenciar que no se tiene un instrumento de control adecuado de cuentas por cobrar en la entidad, situación que diluye un control efectivo en la administración del exigible.

**Fuente:** Elaboración propia, prueba piloto

Los Estados Financieros, Cuentas por Cobrar de gestiones anteriores se pudieron evidenciar que se cuenta con la siguiente información:

- La deuda de gestiones anteriores ascendió Bs. 753.107,13.- lo cual ocasiona un grave daño económico a la institución, por la inmovilización de los recursos.

## EL CONTROL INTERNO SEGÚN EL INFORME COSO





### Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)

El Informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) constituye el modelo sobre Control Interno en las entidades de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe, publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas. El propósito de redactar el Informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) fue:

Establecer una definición de Control Interno, que fuera aceptada como un marco común que satisficiera las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.<sup>19</sup>

Aportar una estructura de Control Interno que facilitara la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización.<sup>20</sup>

El Informe COSO se estructura en cuatro partes.

- a) **Resumen Ejecutivo:** visión de alto nivel sobre la estructura conceptual del Control Interno, dirigido a ejecutivos, miembros de consejos de administración, y legisladores.
- b) **Estructura Conceptual:** Define Control Interno, describe sus componentes y proporciona criterios para que gestores, consejeros y otros puedan evaluar sus sistemas de control.
- c) **Reportes a partes externas:** Es un documento suplementario que proporciona orientación a aquellas entidades que publican informes sobre Control Interno, además de la preparación de estados financieros.
- d) **Herramientas de evaluación:** Proporciona materiales que se pueden emplear en la

---

<sup>19</sup>El control Interno según el informe COSO - [www.coursehero.com/file/39705248/Informe-COSOpdf/](http://www.coursehero.com/file/39705248/Informe-COSOpdf/)

<sup>20</sup> Ídem



evaluación de cualquier sistema de control interno empresarial.

## **Definición de control interno**

El control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.
- ✓ Que el control interno sea un proceso significa que:
- ✓ Es un medio para alcanzar un fin, no es un fin en sí mismo.
- ✓ No es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización.
- ✓ Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión.
- ✓ Los controles deben constituirse “dentro” de la infraestructura de la organización y no “sobre ella”.

## **Los cinco componentes del Control Interno**

El logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de éstas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Los componentes son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

### **El ambiente de control**

El ambiente de control establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la Integridad y los Valores Éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican.

### **Evaluación de Riesgos**

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar:

Que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

### Calificación de la Confianza y Riesgo

Nivel de Confianza		Riesgo
Alta	76-95%	Bajo
Moderado	51-75%	Moderado
Baja	15-50%	Alto

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Ponderada}}{\text{Ponderado}}$$

$$\text{Riesgo} = \text{Ponderado} - \text{Nivel de Confianza}$$

NIVEL DE RIESGO	SIGNIFICATIVA	FACTORES DE RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE ERRORES
Mínimo	No significativo	No existen	No existen
Bajo	Significativo	Existen algunos pero pocos importantes	Improbable
Medio	Muy significativo	Existen algunos	Posible
Alto	Muy significativo	Existen varios y son importantes	Probable



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



### **Actividades de Control**

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las actividades de control interno, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad, y si los resultados conseguidos son los esperados.

### **Información y Comunicación**

La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una entidad. En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.



## Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos. Evaluación del sistema de Control Interno

La eficiencia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios. Eficiencia del sistema de Control Interno Un sistema de control interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que:

Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad.

Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma, se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Validación de los supuestos asumidos Se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una organización. A modo de ejemplo, los objetivos de una organización pueden apoyarse en supuestos acerca de las necesidades del grupo meta. Por consiguiente, será fundamental la validación de estos supuestos en el transcurso del tiempo.

Deficiencias detectadas se deben establecer procedimientos que aseguren que toda deficiencia detectada, que afecte al sistema de Control Interno o pueda llegar a afectarlo, pueda ser oportunamente informada.

- Cabe mencionar que el Manual de Funciones y Procedimientos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social no está actualizado.



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



## EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICANDO COMPONENTES MODELO COSO

De acuerdo a lo citado en el marco teórico, para poder realizar el levantamiento de la información y conocer la situación actual del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, se procedió a realizar todos los procedimientos de control interno según el modelo de COSO I con sus respectivos componentes. Para ejecutar la evaluación de control interno en la entidad se aplicó los métodos de cuestionario mediante el cual se efectuó la matriz de calificación de riesgo y confianza, tomando en cuenta los factores de control claves, asignando así una ponderación y una calificación a cada una de ellos, de esta manera se obtuvo una calificación ponderada con la que se logró establecer el nivel de riesgo y de confianza de cada componente.

### AMBIENTE DE CONTROL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I AMBIENTE DE CONTROL					
N°	FACTORES DE CONTROL CLAVE	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	<b>Valores y código de conducta.</b>				
	¿Cuenta la entidad con un código de ética establecido?	x			
	<b>Estructura Organizativa.</b>				
2	¿Tiene una estructura organizativa definida?	x			
3	¿Cuenta la organización con un plan estratégico?	x			
4	¿El plan estratégico que tienes apoya a los objetivos organizacionales?	x			
	<b>Asignación de autoridad y responsabilidad.</b>				
5	¿Cuándo se realiza la asignación de responsabilidades a los servidores públicos, se realiza de forma escrita?	x			



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



6	¿Existe una descripción de funciones para el trabajo de la coordinación?		x		
7	¿La entidad tiene el personal adecuado y capacitado, en experiencia y número para llevar a cabo sus funciones?	x			
<b>Administración de RRHH</b>					
8	¿Existen procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal?		x		
9	¿Existe una persona encargada específicamente del personal?	x			
10	¿Rota el personal en la entidad?		x		
11	¿Cuenta la entidad con un manual de funciones establecidos actualizados?		x		
12	¿Los contratos del personal son avalados por un asesor legal?	x			
13	¿Se realiza valuación y análisis de los puestos de trabajo?		x		
<b>Competencia y evaluación del desempeño del personal.</b>					
14	¿Se realiza evaluación del desempeño del personal?	x			
15	¿Se realizan pruebas constantemente de exactitud?		x		
16	¿Existe rendición interna de cuentas de cada área en la entidad?		x		

**Elaborado por:** Luis Rodrigo Mamani



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA AMBIENTE DE CONTROL				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1 NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA
<b>Código y valores de conducta</b>	Código de conducta	7%	1	7%
<b>Estructura organizativa</b>	Estructura organizativa definida	10%	1	10%
	Plan estratégico	8%	1	8%
	Plan estratégico de apoyo a los objetivos organizacional	7%	1	7%
<b>Asignación de responsabilidad</b>	Designación de responsabilidad	7%	1	7%
	Descripción de funciones	8%	0	0%
	Personal adecuado	7%	1	7%
<b>Administración de RRHH</b>	Proceso de selección.	6%	0	0%
	Persona encargada del personal	5%	1	5%
	Rotación personal	6%	0	0%
	Manuales de funciones	7%	0	0%
	Contratos avalados por asesor legal	4%	1	4%
	Valuación de puestos	4%	0	0%
<b>Competencia y evaluación del desempeño del personal</b>	Evaluación del desempeño	5%	1	5%
<b>Rendición de cuentas</b>	Pruebas constantes de exactitud	4%	0	0%
	Rendición de cuentas de cada área	5%	0	0%
<b>Total</b>		100%		60%



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



**Calificación máxima** 100%  
**Calificación obtenida** 60%  
**Calificación Ponderada** 0.60%  
**Nivel de confianza** 60% moderado  
**Nivel de riesgo** 40% alto  
**Elaborado por:** Luis Rodrigo Mamani

En la evaluación de este componente se obtiene que la entidad tiene un nivel de confianza del 60% que es moderado, esto se debe a que la entidad no cuenta con un manual de funciones actualizado. El nivel de riesgo obtenido es del 40% que es alto. Esto se debe a que no existe una descripción de funciones, son puntos importantes y claves, que su ausencia afectan a la entidad para el desempeño de sus actividades.

La entidad no cuenta con un manual actualizado donde se detalle las políticas y procedimientos, los cuales sean de ayuda para manejar de forma correcta al personal. Se debería elaborar políticas claras en relación a la contratación del personal para la entidad. En la entidad no se realiza valuación de puestos en forma continua. Se debe mantener expedientes del personal que contengan toda su información personal.

### DEBILIDADES ENCONTRADAS EN LA ENTIDAD

- ✓ La entidad no cuenta con manual de políticas, funciones y procedimientos actualizados, son importantes porque será de ayuda en cuanto al manejo de forma correcta al personal.
- ✓ No se realizan evaluaciones al personal para determinar el cumplimiento de las expectativas de la entidad que se ha propuesto.
- ✓ No existen requerimientos básicos para la persona a ocupar un puesto de trabajo.
- ✓ No se realiza valuación de puestos en forma continua.



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



## EVALUACIÓN DEL RIESGO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I. EVALUACIÓN DEL RIESGO					
Nº	FACTORES DE CONTROL CLAVE.	REPUESTAS		N/A	OBSERVACIONES
		SI	NO		
	<b>Objetivos generales de la entidad</b>				
1	¿El Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social ha establecido objetivos generales de la entidad?	x			
2	¿Los objetivos se comunican a todo el personal?		x		
	<b>Objetivos específicos</b>				
3	¿Cada área maneja objetivos específicos?	x			
4	¿Hay objetivos específicos para cada actividad importante en cada área?		x		
5	¿Se efectúa seguimiento de los objetivos que constituyen factores críticos de éxito?		x		
6	¿Cuándo se realiza la asignación de responsabilidades a los servidores públicos, se hace por escrito?		x		
	<b>Riesgos potenciales para la entidad</b>				
7	¿Se identifica los riesgos potenciales para la entidad?		x		
	<b>Gestiones para el cambio</b>				
8	¿Se realizan actividades que le permitan el cambio de la entidad?		x		
9	¿Hay medidas especiales para asegurar que el personal nuevo capte la cultura de la entidad y actúen de forma correcta?		x		
10	¿Existe mecanismos de evaluación del impacto de nuevos sistemas administrativos?		x		
<b>Elaborado por:</b> Luis Rodrigo Mamani					



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA EVALUACIÓN DEL RIESGO				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1 NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA
<b>Objetivos generales</b>	Los objetivos generales en la entidad	13%	1	13%
	Conocimiento de los objetivos	12%	0	0%
<b>Objetivos específicos</b>	Objetivos específicos de cada área	11%	1	11%
	Objetivos de actividad de cada área	8%	0	0%
	Seguimiento a los objetivos	12%	0	0%
<b>Riesgos para la entidad</b>	Identificación de los riesgos para la entidad	16%	0	0%
<b>Gestión para el cambio</b>	Actividades para el cambio	10%	0	0%
	Medidas para el personal nuevo entiendan la cultura de la entidad	10%	0	0%
	Mecanismo de evaluar impacto del sistema administrativo	8%	0	0%
<b>Total</b>		100%		24%
<b>Calificación máxima 100%</b> <b>Calificación obtenida 24%</b> <b>Calificación Ponderada 0.24%</b> <b>Nivel de confianza 24% baja</b> <b>Nivel de riesgo 76%bajo</b> <b>Elaborado por: Luis Rodrigo Mamani</b>				



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



Según la evaluación de este componente tenemos como resultado que se tiene un nivel de confianza del 24% que es bajo, debido a que la entidad no define periódicamente sus objetivos para cada área, los que no son dados a conocer al personal de forma escrita. El nivel de riesgo que presenta este componente es de 76% que es bajo, debido a que la entidad no efectúa un seguimiento a los objetivos y por tal motivo no se identifica los riesgos que pueden afectar a las actividades de la entidad en su desarrollo.

### **DEBILIDADES ENCONTRADAS EN LA EVALUACIÓN DEL RIESGO DE LA ENTIDAD**

- ✓ No se comunican los objetivos a todo el personal, se debe informar para estar al corriente de la misión de la entidad. Proporcionar información reducirá la incertidumbre y prevendrá los rumores.
- ✓ No hay objetivos específicos para cada actividad importante en cada área.
- ✓ No se hace por escrito la asignación de responsabilidades al servidor público. Todo servidor público debe asumir plena responsabilidad por sus deberes y atribuciones asignado a su cargo.
- ✓ La entidad no define periódicamente sus objetivos para cada área, lo que podría dificultar en el logro de los resultados.
- ✓ La entidad no efectúa un seguimiento a los objetivos, lo que podría llegar a no identificarse los riesgos que pueden afectar a las actividades en su desarrollo.
- ✓ No se identifica los riesgos potenciales para la entidad.



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



## ACTIVIDADES DE CONTROL

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I					
ACTIVIDAD DE CONTROL					
N°	FACTORES DE CONTROL CLAVE	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
	<b>Análisis de la administración</b>				
1	¿Se realizan estudios por parte de la entidad para evitar los riesgos en cada área?		x		
	<b>Procesos para la generación de información</b>				
2	¿La entidad cuenta con procesos que permiten generar información importante?	x			
3	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos de la entidad?	x			
4	¿Existe una persona encargada del seguimiento de las cuentas por cobrar para sus respectivos cobros?		x		
5	¿Cuenta la entidad con documentos firmados y documentados mediante el cual se pueda verificar la deuda de los servidores?	x			
6	¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse las cuentas por cobrar?		x		
7	¿Se elaboran informe en cuanto a las cuentas por cobrar?	x			
8	¿Se identifica a los deudores y se desarrolla estrategias para su recuperación?		x		
9	¿Se registra en forma completa y precisa el efecto de todas las transacciones contables?	x			
	<b>Indicadores de rendimiento</b>				
10	¿Existen indicadores de rendimiento dentro de la entidad?		x		
<b>Elaborado por:</b> Luis Rodrigo Mamani					



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA ACTIVIDAD DE CONTROL				
FACTORES DE CONTROL CLAVE.	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1 NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA
<b>Control</b>	Estudio por la entidad para evitar riesgos	14%	0	0%
	Procesos generar información	13%	1	13%
	Persona controlar los ingresos de la entidad	12%	1	12%
	Persona encargada del seguimiento de las cuentas por cobrar	6%	0	0%
	Documentos para verificar deudas	15%	1	15%
	Manual de procesos para manejo de cuentas por cobrar	3%	0	0%
	Informes de cuentas por cobrar	14%	1	14%
	Registro de todas las transacciones	11%	1	11%
<b>Indicador de rendimiento</b>	Indicadores de rendimiento	12%	0	0%
<b>Total</b>		100%		65%
<p><b>Calificación máxima</b> 100% <b>Calificación obtenida</b> 65% <b>Calificación Ponderada</b> 0.65% <b>Nivel de confianza</b> 65% moderado <b>Nivel de riesgo</b> 35% alto <b>Elaborado por:</b> Luis Rodrigo Mamani</p>				



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



El estudio de este componente nos arroja que tiene un nivel de confianza del 65% que significa que es moderado, quiere decir que la entidad cuenta con ciertos procesos que generan información, emitidos en informes que emiten los encargados, el resultado del riesgo es de un 35% significa que es alto, esto se debe a la inexistencia de indicadores que permitan medir el rendimiento y el cumplimiento de las metas que se plantea la entidad. La inexistencia de un manual de procesos de cuentas por cobrar, la falta de personal encargado de hacer el seguimiento a los deudores, se recomienda implementar una guía de control interno para la recuperación.

### DEBILIDADES DETECTADAS EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR

- ✓ No existe políticas de capacitación para el personal de esta área para que pueda tener un mejor desempeño en sus funciones.
- ✓ No existe manual de procesos que indiquen como deben manejarse y llevar a cabo las actividades de las cuentas cobrar.
- ✓ No cuentan con un personal encargado de realizar el seguimiento a los deudores para que estos así cancelen sus deudas.

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Nº	FACTORES DE CONTROL CLAVE.	REPUE STAS			
		SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	<b>Información</b>				
1	¿La entidad suministra información como: ¿manuales, reglamentos, programas? ¿progama contable?	x			



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



2	¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la entidad para el logro de los sus objetivos?	x			
3	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	x			
<b>Comunicación</b>					
4	¿Los flujos de comunicación de la entidad son los adecuados?		x		
5	¿Las sugerencias y quejas u otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes en la entidad?		x		
6	¿La entidad investiga y toma decisiones respecto a las quejas que se presentan?		x		

**Elaborado por:** Luis Rodrigo Mamani

CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN				
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1 NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA
INFORMACIÓN	Existencia de manuales y reglamentos, programa contable	14%	1	14%
	Presentación de la información	17%	1	17%
	Suministro de información de procesos	14%	1	14%
	Flujos de comunicación	18%	0	0%



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



<b>COMUNICACIÓN</b>	Comunicación de sugerencias o quejas	18%	0	0%
	Toma de decisiones respecto a quejas	19%	0	0%
<b>Total</b>		100%		45%
<b>Calificación máxima</b> 100% <b>Calificación obtenida</b> 45% <b>Calificación ponderada</b> 0.45% <b>Nivel de confianza</b> 45% bajo <b>Nivel de riesgo</b> 55% moderado <b>Elaborado por:</b> Luis Rodrigo Mamani				

Este componente nos indica que tiene un nivel de confianza del 45% que significa que es bajo, debido a que la entidad no tiene una adecuada comunicación y esto puede dificultar en el logro de los objetivos. El nivel de riesgo es del 55% que significa que es moderado, debido a que no son recogidas las sugerencias y quejas u otra información y comunicadas a las personas pertinentes en la entidad.

### DEBILIDADES ENCONTRADAS EN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD

- ✓ No son adecuados los flujos de comunicación.
- ✓ Las sugerencias y quejas u otra información no son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes en la entidad.
- ✓ La entidad no investiga y toma decisiones respecto a las quejas que se presentan.



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



## SUPERVISIÓN

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO MEDIANTE EL MÉTODO COSO I. SUPERVISIÓN.						
N°	FACTORES DE CONTROL CLAVE.	RESPUESTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
	<b>Actividades continuas</b>					
1	¿Se realiza un monitoreo continuo en el área contable por la Unidad Financiera?			x		
2	¿Los organismos de control realizan auditoria operativa y financiera al área contable?	x				
	<b>Actividades puntuales</b>					
3	¿Se hace evaluación de control interno?			x		
4	¿Se investiga y se corrige las deficiencias encontradas dentro de la entidad?	x				
Elaborado por: Luis Rodrigo Mamani						
CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA SUPERVISIÓN						
FACTORES DE CONTROL CLAVE	FACTORES DE RESULTADO	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI-1 NO-0	CALIFICACIÓN PODERADA		
<b>Actividades continuas</b>	Monitoreo continuo	38%	0	0%		
	Evaluación de personal	20%	1	20%		
<b>Actividades puntuales</b>	Evaluación de control interno	25%	0	0%		
	Correcciones de las deficiencias	17%	1	17%		
<b>Total</b>		100%		37%		



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



**Calificación máxima** 100%  
**Calificación obtenida** 37%  
**Calificación ponderada** 0.37%  
**Nivel de confianza** 37% baja  
**Nivel de riesgo** 63% moderado  
**Elaborado por:** Luis Rodrigo Mamani

En la evaluación de este componente tenemos como resultado que el nivel de confianza es del 37% baja, debido a que no se realiza un monitoreo continuo en el área contable por la Unidad Financiera, el nivel de riesgo es del 63% que es moderado en este componente, debido a que no se realiza evaluación de personal externo a la entidad.

### DEBILIDADES ENCONTRADAS EN LA SUPERVISIÓN DE LA ENTIDAD

- ✓ No se realiza un monitoreo continuo en el área contable por la Unidad Financiera.
- ✓ No se hace evaluación de control interno.

Hasta aquí se cumple el tercer objetivo:

Evaluar el control interno en la Unidad Financiera del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social en cuentas por cobrar.

La recuperación de las cuentas por cobrar, representa una parte del activo de la institución siendo la guía un primer paso para la adecuada administración y manejo de la cartera de cuentas por cobrar en la institución.



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Proceso de Implementación de la guía de Control Interno

## CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR SU ANTIGÜEDAD

CUENTAS POR COBRAR	1 A 90 DIAS	91 A 360 DIAS	361 DIAS ADELANTE
Normales			
Procedimiento de recuperación de deuda.			
A largo plazo registro contable de reclasificación de cuentas, previo informe técnico financiero, Informe de Asesoría Jurídica.			



Título

**Actividades previas a la guía de cuentas por cobrar**

Tipo

**Procedimiento**

Índice

<b>1. Objeto.....</b>	<b>72</b>
<b>2. Alcance.....</b>	<b>72</b>
<b>3. Aspectos Generales.....</b>	<b>72</b>
<b>4. Contenido.....</b>	<b>73-76</b>
<b>5. Acceso y disposición de documentos y registros.....</b>	<b>76</b>
<b>6. Responsables.....</b>	<b>76</b>
<b>7. Anexos.....</b>	<b>76</b>



## ACTIVIDADES PREVIAS A LA GUIA DE CUENTAS POR COBRAR

### 1. OBJETO

El objeto de la presente guía es establecer procedimientos para la recuperación de cuentas por cobrar.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento es de la aplicación obligatoria por el personal dependiente de la Unidad Financiera, el área de contabilidad.

### 3. ASPECTOS GENERALES

#### 3.1 Definiciones

**Cuentas por cobrar:** En el presente procedimiento las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por prestación de servicios, entregas de recursos a servidores públicos para cubrir gastos específicos, o cualquier otro concepto, mismos que deberán ser comprobados o reintegrados conforme a la normativa que al efecto se emita.

#### 3.2 Documentos de referencia

- Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental
- Principios de Contabilidad Gubernamental Integrada (PCGI)
- Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada
- Resolución Ministerial N° 804/10



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



- Resolución Ministerial N° 685/14 de 10 de octubre de 2014, que aprueba el Manual de Funciones de Organización de Funciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

## 4. CONTENIDO

### 4.1 Revisión y recopilación de documentos

El Analista Contable revisa y recopila documentación de respaldo de cuentas por cobrar de gestiones anteriores y envía la información al Responsable de Contabilidad. (Ver Anexo N° 1)

### 4.2 Evaluación de la información

El Responsable de Contabilidad (R.C.) realiza la evaluación de la información recibida.

#### 2.1 Si existe un proceso coactivo

#### 2.2 Si existe indicios de responsabilidad civil

#### 2.3 Si se registró en el CONTROLEG II

#### 2.4 Si no se inició alguna acción de gestión de cobro.

### 4.3 Información sobre el caso

El Responsable de Contabilidad Solicita a la D.J. información sobre el caso (Ver Anexo N° 2), con el siguiente contenido:

- Referencia a realizar el seguimiento respectivo a las acciones legales efectuadas a la fecha
- Solicitud de información actualizada



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



- Cuentas por cobrar detallados en anexos adjunto al presente

### **4.4 Informe del estado de situación del caso**

El Responsable de Contabilidad solicita a la D.J. informe del estado de situación del mismo para seguimiento.

### **4.5 Registro de cuentas pendientes y registro en el CONTROLEG II**

El responsable de Contabilidad notifica 2 veces en caso que no se recupere los recursos, emite informe a la D.J. para registro de cuentas pendientes y posterior registro en el CONTROLEG II

### **4.6 Emisión de Resolución Ministerial**

El profesional jurídico, emite Resolución Ministerial de registro de cuentas pendientes, se publica y se registra en el CONTROLEG II

### **4.7 Archivo**

Archivo de documentación

### **4.8 Primera notificación**

El Responsable de Contabilidad emite la primera notificación (Ver Anexo N° 3).

### **4.9 Segunda notificación**

El Responsable de Contabilidad emite la segunda notificación (Ver Anexo N° 3).

### **4.10 Informe técnico de solicitud**

El Responsable de Contabilidad, realiza informe técnico de solicitud de registro de cuentas pendientes a la D.J.



## 4.11 Actualización de información

El Responsable Jurídico actualiza información, da a conocer el estado de situación de cada caso.

## 4.12 Cronograma de seguimiento

Archivo, cronograma de seguimiento (Ver Anexo N° 4), con el siguiente contenido:

- Año
- Nombre del deudor
- Unidad responsable
- Monto a cancelar
- Meses

## 4.13 Auditoria

Solicita información sobre el caso a Auditoria

## 4.14 Informe sobre auditorias especiales

Informa de las auditorias especiales en relación a los procesos coactivos de los casos solicitados.

## 4.15 Identificación del caso por número de coactivo

El Responsable de Jurídica identifica el caso por número del coactivo e informe de Auditoría.

## 4.16 Informe de estado de situación del caso

El Responsable de Jurídica informa estado de situación del caso.



## **CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES**

---



### **4.17 Se informa a la Unidad Contable**

El Responsable de Jurídica actualiza la información e informa a la Unidad Contable. (Ver Anexo N° 5)

## **5. ACCESO Y DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Todo el personal del área de contabilidad dependiente de la unidad financiera podrá acceder a la documentación detallada del presente trabajo, la misma será conservada por la Jefe financiera del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

## **6. RESPONSABLES**

- Responsable de Contabilidad
- Analista Contable
- Dirección Jurídica
- Responsable de Jurídica
- Profesional Jurídico

## **7.- ANEXOS**

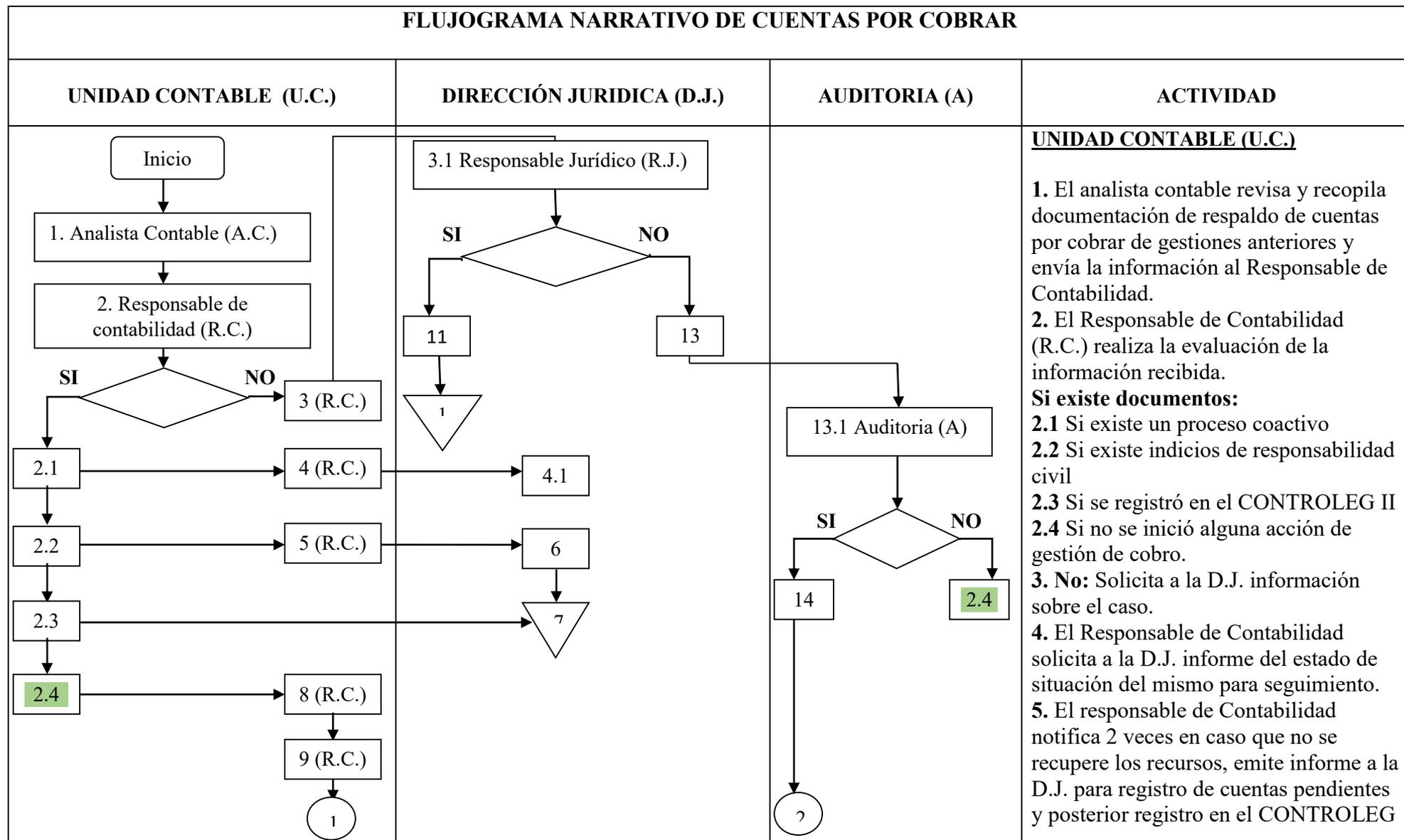
- Nota de Informe de estado de cuentas por cobrar (Anexo N° 1)
- Solicitud de información actualizada (Anexo N° 2)
- Informe sobre la notificación (Anexo N° 3)
- Cronograma de seguimiento (Anexo N° 4)
- Información actual de los casos (Anexo N° 5)



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

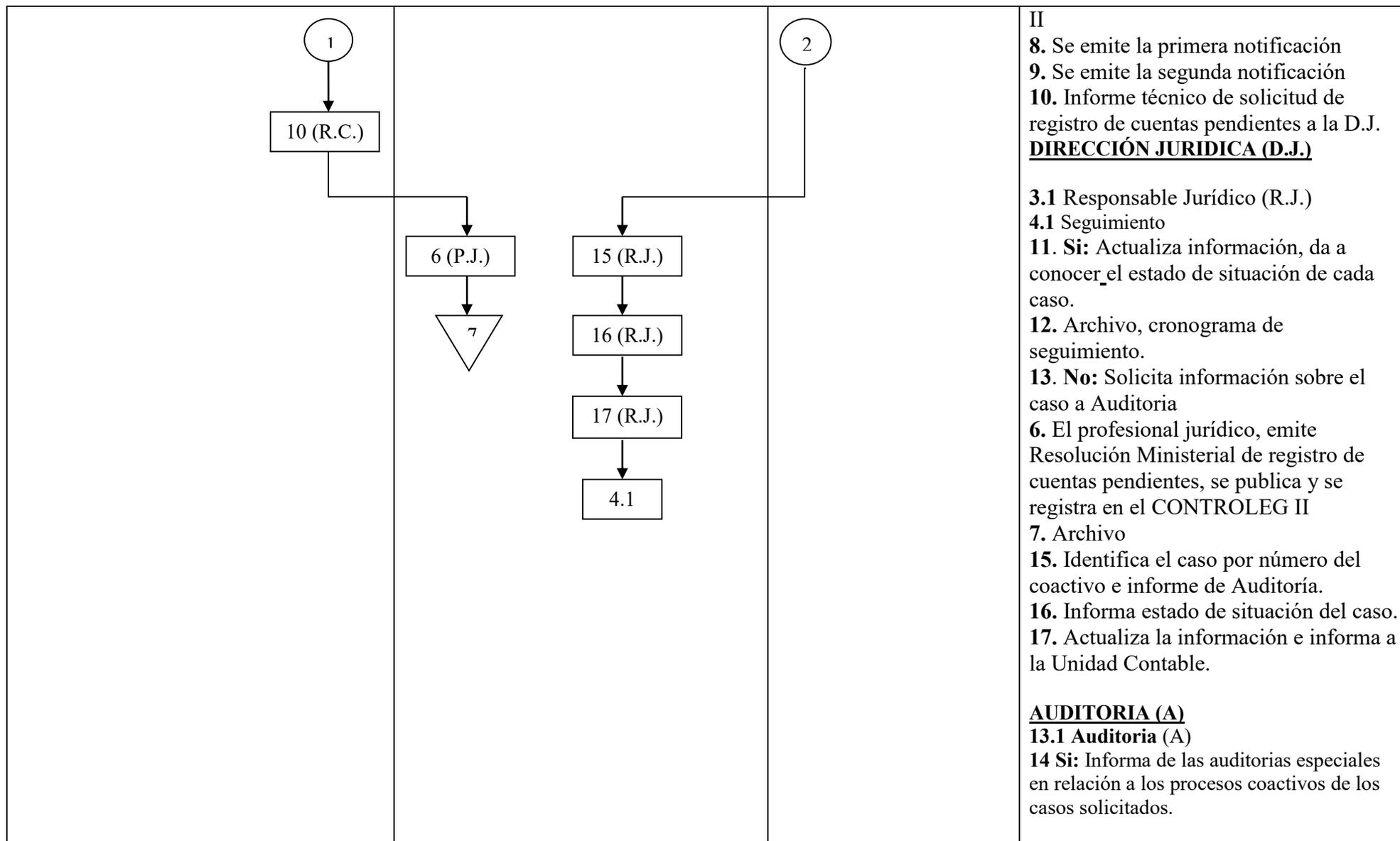


## FLUJOGRAMA NARRATIVO DE CUENTAS POR COBRAR





# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES





# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



GUIA DE CUENTAS POR COBRAR		
PASOS	RESPONSABLE	ACCIONES
Paso 1	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Analista Contable revisa y recopila documentación de respaldo de cuentas por cobrar de gestiones anteriores y envía la información al Responsable de Contabilidad. (Anexo N° 1)
Paso 2	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Responsable de Contabilidad (R.C.) realiza la evaluación de la información recibida. <b>2.1</b> Si existe un proceso coactivo <b>2.2</b> Si existe indicios de responsabilidad civil <b>2.3</b> Si se registró en el CONTROLEG II <b>2.4</b> Si no se inició alguna acción de gestión de cobro.
Paso 3	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Responsable de Contabilidad Solicita a la D.J. información sobre el caso. (Anexo N° 2)
Paso 4	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Responsable de Contabilidad solicita a la D.J. informe del estado de situación del mismo para seguimiento.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Paso 5	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El responsable de Contabilidad notifica 2 veces en caso que no se recupere los recursos, emite informe a la D.J. para registro de cuentas pendientes y posterior registro en el CONTROLEG II
Paso 6	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	El profesional jurídico, emite Resolución Ministerial de registro de cuentas pendientes, se publica y se registra en el CONTROLEG II
Paso 7	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	Archivo
Paso 8	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Responsable de Contabilidad emite la primera notificación. (Anexo N° 3)
Paso 9	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Responsable de Contabilidad emite la segunda notificación.
Paso 10	UNIDAD CONTABLE (U.C.)	El Responsable de Contabilidad, realiza informe técnico de solicitud de registro de cuentas pendientes a la D.J.
Paso 11	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	El Responsable Jurídico actualiza información, da a conocer el estado de situación de cada caso.
Paso 12	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	Archivo, cronograma de seguimiento. (Anexo N° 4)
Paso 13	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	Solicita información sobre el caso a Auditoría.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Paso 14	AUDITORIA (A)	Informa de las auditorias especiales en relación a los procesos coactivos de los casos solicitados.
Paso 15	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	El Responsable de Jurídica identifica el caso por número del coactivo e informe de Auditoría.
Paso 16	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	El Responsable de Jurídica informa estado de situación del caso.
Paso 17	DIRECCIÓN JURIDICA (D.J.)	El Responsable de Jurídica actualiza la información e informa a la Unidad Contable. (Anexo N° 5)

Hasta aquí se cumple el cuarto objetivo:  
Presentar formatos para el control de las actividades del personal que se encuentra a cargo de las cuentas por cobrar.



## CAPITULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 CONCLUSIONES

Para la implementación de la guía de cuentas por cobrar, se consideró dos etapas:

- Planificación
- Ejecución

#### ➤ PLANIFICACIÓN

Para cubrir con esta etapa de planificación se ha previsto los objetivos, riesgos y resultados a alcanzar.

El proceso iniciaba desde el ingreso de la solicitud de la organización hasta la entrega del monto, datos actualizados de los clientes que adeudaban a la institución, no se contaba con un archivo organizado de las cuentas por cobrar siendo esto una falencia al tratar de identificar la documentación para rearmar el proceso.

Se pudo evidenciar que algunas de las áreas no se encontraban cumpliendo con sus tareas, lo cual ocasiono inadecuado respaldo de la documentación.

La falta de coordinación entre las áreas de la institución ha causado también errores en los procedimientos que ya por si mismos eran deficientes.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



### ➤ EJECUCIÓN

En esta etapa se aplica los procedimientos de Control Interno, también se prepara la documentación, donde refleja el trabajo de control interno, se elaboran pruebas de la guía para poder verificar la secuencia y corregir los errores en el proceso mismo, para optimizar los resultados.

Sobre la evaluación del Control Interno, considerando el método COSO I, se llega a la consideración que:

En la evaluación del ambiente de control se obtiene que la entidad tiene un nivel de confianza del 60% que es moderado, esto se debe a que la entidad no cuenta con un manual de funciones actualizado. El nivel de riesgo obtenido es del 40% que es alto. Esto se debe a que no existe una descripción de funciones, son puntos importantes y claves, que su ausencia afectan a la entidad para el desempeño de sus actividades. En la evaluación de riesgo se refleja como resultado que se tiene un nivel de confianza del 24% que es bajo, debido a que la entidad no define periódicamente sus objetivos para cada área, los que no son dados a conocer al personal de forma escrita. El nivel de riesgo que presenta este componente es de 76% que es bajo, debido a que la entidad no efectúa un seguimiento a los objetivos y por tal motivo no se identifica los riesgos que pueden afectar a las actividades de la entidad en su desarrollo. El estudio de las actividades de control arroja que tiene un nivel de confianza del 65% que significa que es moderado, quiere decir que la entidad cuenta con ciertos procesos que generan información, emitidos en informes que emiten los encargados, el resultado del riesgo es de un 35% significa que es alto, esto se debe a la inexistencia de indicadores que permitan medir el rendimiento y el cumplimiento de las metas que se plantea la entidad. La inexistencia de un manual de procesos de cuentas por cobrar,



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



la falta de personal encargado de hacer el seguimiento a los deudores, se recomienda implementar una guía de control interno para la recuperación. En la matriz de comunicación e información indica que la empresa tiene un nivel de confianza del 45% que significa que es bajo, debido a que la entidad no tiene una adecuada comunicación y esto puede dificultar en el logro de los objetivos. El nivel de riesgo es del 55% que significa que es moderado, debido a que no son recogidas las sugerencias y quejas u otra información y comunicadas a las personas pertinentes en la entidad. Finalmente, en el componente de supervisión se refleja que el nivel de confianza es del 37% baja, debido a que no se realiza un monitoreo continuo en el área contable por la Unidad Financiera, el nivel de riesgo es del 63% que es moderado en este componente, debido a que no se realiza evaluación de personal externo a la entidad.

### 6.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Jefe de la Dirección General de Asuntos Administrativos en coordinación con la Jefe Financiera considerar la implementación de la guía de las cuentas por cobrar, entre una y otra gestión y tomar las acciones necesarias correspondientes para la recuperación de las cuentas por cobrar con el apoyo del guía implementado.
2. Se recomienda al Jefe de la Dirección General de Asuntos Administrativos en coordinación con la Jefe Financiera, a través del área de contabilidad realizar el seguimiento continuo de las cuentas por cobrar de acuerdo al cronograma.
3. Se recomienda al Jefe de la Dirección General de Asuntos Administrativos en coordinación con la Jefe Financiera socializarla guía a otras áreas en las cuales se pueda apoyar con el mismo de acuerdo a las necesidades.



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES

---



4. Se recomienda al Jefe de la Dirección General de Asuntos Administrativos en coordinación con la Jefe Financiera considerar la creación de un área de cobranzas dependiente de la Unidad Financiera.
5. Se recomienda al Jefe de la Dirección General de Asuntos Administrativos en coordinación con la Jefe Financiera, instruir al área correspondiente apoyar en la elaboración de respaldos de las cuentas por cobrar de gestiones anteriores a la implementación de la guía.
6. Se recomienda a la Dirección General de Asuntos gestionar la contratación de personal que se encargue del archivo y permita un control adecuado de las cobranzas para el puesto sugerido en el punto 4 anterior.



## CAPITULO VII

### 7. BIBLIOGRAFIA

- ❖ Principios, Normas Generales y Básicas de Control Interno Gubernamental, Resolución N° 355/11.
- ❖ Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada, La Paz 19 de mayo de 2011.
- ❖ Ley N° 1178 de los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales.
- ❖ Normas Generales de Auditoría Gubernamental. 2012 Resolución N° CGR/094/2012.
- ❖ Resolución Ministerial N° 804/ 10 del 5 octubre de 2010.
- ❖ Resolución Ministerial N° 685/14 del 10 de octubre de 2014, que aprueba el Manual de Funciones de Organización de Funciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- ❖ Javier Sanz, Carlos, “Diccionario, económico, contable, comercial financiero”, Pág. 26.
- ❖ León, Mario; “El diccionario del tren”, Pág.338.
- ❖ Quiroga Vela, Gabriel. Módulo: Control interno, 2005, Págs. 1, 2, 26, 27, 28, 30, 32, 33, 36.
- ❖ Vidales Rubí, Leonel; “Glosario de términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales”; Editores Plaza y Valdez, Pág. 150-151.
- ❖ Mantilla, S. (2010). Control Interno. Bogotá: ECOE Ediciones.



# ANEXOS



**CAPITULO VIII**

**8 ANEXOS**

**Anexo N° 1**

**(Modelo de Nota de Informe de estado de cuentas por cobrar)**

**INFORME**

**A :** .....  
**RESPONSABLE DE CONTABILIDAD**

**DE :** .....  
**ANALISTA CONTABLE / PROFESIONAL CONTABLE**

**REF. :** **INFORME DE ESTADO DE CUENTAS POR COBRAR**

**FECHA:** .....

---

**I. ANTECEDENTES**

De mi consideración:

El Área de Contabilidad se encuentra realizando la revisión de documentación referida a las cuentas por cobrar, a efectos de poder avanzar, al respecto se tomaron (Nº.....) casos en primera instancia las cuales son:

(Detallar cada caso seleccionado)

**II. BASE LEGAL**

(Detallar base legal de cada caso seleccionado)

**III. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

(Análisis de cada caso seleccionado)

**IV. CONCLUSIÓN**

(Conclusión de cada caso seleccionado)

**V. RECOMENDACIÓN**

(Recomendación para cada caso seleccionado)



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Anexo N° 2

(Modelo de Nota de Solicitud de información actualizada)

## NOTA INTERNA

.....

A : .....  
**DIRECTOR GENERAL DE ASUNTOS JURIDICOS**

VIA : .....  
**JEFE DE UNIDAD FINANCIERA**

DE : .....  
**RESPONSABLE DE CONTABILIDAD**

REF. : **SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACTUALIZADA**

FECHA: .....

(Nombre de Director General de Asuntos Jurídicos):

Con el propósito de realizar el seguimiento respectivo a las acciones legales efectuadas a la fecha, solicito a su autoridad instruya a quien corresponda se proporcione a esta Dirección, información actualizada sobre el estado del proceso legal respecto a cuentas a cobrar gestiones anteriores, detallados en anexos adjunto al presente.

Por lo expuesto, solicito a Usted muy cordialmente remitir la información requerida a la mayor brevedad posible.

Con este motivo me despido de usted con las seguridades de mi más alta consideración

Atentamente,

Firma



**Anexo N° 3**

**(Informe sobre la notificación)**

**ACTA DE NOTIFICACIÓN**

En fecha....., a hrs..... me he constituido en el domicilio ubicado en.....N°..., a objeto de diligenciar la presente carta notariada de fecha.....a favor de (Nombre a quien se dio el efectivo). - Constituido en el domicilio precedentemente citado..... (Se cita todo lo que ocurrió en el proceso de la recuperación de cuentas por cobrar)

Firma





## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



**FORMULARIO:** Cronograma de seguimiento

**USO:** Controlar los cobros a ser efectuados en cada período.

**ELABORADO:** En computadora.

N°	NOMBRE	CONTENIDO
1	Año	Período Fiscal.
2	Nombre del Deudor	Identificación del Deudor.
3	Unidad Responsable	Nombre de la Unidad Organizativa Responsable del Ingreso.
4	Monto a Cancelar	Monto total a cancelar por el deudor.
5	Meses: Meses del año (Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Sep, Oct, Nov y Dic)	Se explica por sí solo. Marque con una equis (x) en el mes cancelado por el deudor.

**Distribución:**

**Original:** Sección de Cuenta por cobrar



# CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



Anexo N° 5

## (Información actual de los casos)

 MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y PREVISIÓN SOCIAL		HOJA DE GESTIÓN DE COBRO				
1. UNIDAD RESPONSABLE DEL INGRESO						
1. DEUDOR:		3. CANON MENSUAL		4. DEUDA TOTAL		
GESTIONES REALIZADAS						
5. FECHA	6. HORA	7. LOGRO COMUNICACIÓN	8. COMUNICACIÓN			9. PERSONA CONTACTADA
/ /	SI	NO	Escrita	Telef.	Personal	
10. RESULTADOS:						
5. FECHA	6. HORA	7. LOGRO COMUNICACIÓN	8. COMUNICACIÓN			9. PERSONA CONTACTADA
/ /	SI	NO	Escrita	Telef.	Personal	
10. RESULTADOS:						
5. FECHA	6. HORA	7. LOGRO COMUNICACIÓN	8. COMUNICACIÓN			9. PERSONA CONTACTADA
/ /	SI	NO	Escrita	Telef.	Personal	
10. RESULTADOS:						
11. OBSERVACIONES:						
12. REALIZADO POR:				13. SUPERVISADO POR:		



## CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR POR RECURSOS OTORGADOS A ORGANIZACIONES SINDICALES



**FORMULARIO:** Hoja de Gestión de Cobro

**USO:** Permite llevar el registro de las gestiones realizadas y los resultados obtenidos.

N°	NOMBRE	CONTENIDO
1	Unidad Responsable del Ingreso	Nombre de la Unidad Organizativa Responsable del Ingreso.
2	Deudor	Nombre de la persona natural o jurídica, que posee la cuenta por cobrar.
3	Canon Mensual	Monto mensual a cancelar por el deudor.
4	Deuda Total	Monto total de la deuda a ser cancelada por el deudor.
5	Fecha	Día, mes y año cuando se realizó la gestión.
6	Hora	Hora en que se realizó la comunicación.
7	Logro comunicación	Una equis (x) indicará si se logró o no la comunicación.
8	Comunicación	Una equis (x) indicará el tipo de comunicación.
9	Persona contactada	Nombre persona contactada.
10	Resultados	Respuesta obtenida de la comunicación.
11	Observaciones	Cualquier información adicional referente a la gestión.
12	Realizado por	Nombre de la persona que llenó la hoja de Gestión de Cobro.
13	Supervisado por	Nombre de la persona que supervisó el correcto llenado de la hoja de Gestión de Cobro.