

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO

PLANIFICACIÓN:

Objetivos:

- Obtener un conocimiento general de la entidad analizada
- Determinar los recursos físicos, humanos y de tiempo que serán necesarios para la ejecución del trabajo de campo
- Realizar un diagnóstico de las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en cada uno de los procedimientos a ser revisados.

No.	Descripción	Ref. P/T.	Elab. Por	Observaciones
	Procedimientos:			
	Planificación Preliminar			
1	▪ Realizar una visita a las instalaciones de INTELEQ S.A., para obtener un conocimiento previo del área de trabajo objeto del examen.	PP-1	L.Q	
2	▪ Revisar la base legal utilizada por la empresa y realizar un resumen de lo encontrado	PP-2	L.Q	
3	▪ Revisar la existencia de los organigramas de la empresa	PP-3	L.Q	
4	▪ Realizar una revisión del direccionamiento estratégico que mantiene vigente la empresa	PP-4	L.Q	

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO
PLANIFICACIÓN:

Objetivos:

- Obtener un conocimiento general de la entidad analizada
- Determinar los recursos físicos, humanos y de tiempo que serán necesarios para la ejecución del trabajo de campo
- Realizar un diagnostico de las actividades y procedimientos que se llevan a cabo en cada uno de los procedimientos a ser revisados.

No.	Descripción	Ref. P/T.	Elab. Por	Observaciones
1	Planificación Específica			
2	▪ Motivos del examen	PE-1	L.Q	
3	▪ Objetivos del examen	PE-1	L.Q	
4	▪ Alcance del examen	PE-2	L.Q	
5	▪ Base legal	PE-2	L.Q	
6	▪ Técnicas y procedimientos a aplicarse en el	PE-3	L.Q	
7	transcurso del examen			
8	▪ Elaboración del trabajo y tiempos estimados	PE-4	L.Q	
9	▪ Presupuesto de la auditoría	PE-5	L.Q	

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

1. NARRATIVA DE LA VISITA

La visita realizada a INTELEQ S.A. fue el día viernes 11 de julio de 2008; en la calle José Manuel Abascal N66-78 y Gaspar de Villarroel ubicadas al norte de la ciudad de Quito, donde se encuentra localizada la matriz de la empresa; aquí se pudo confirmar la existencia de la empresa y que la misma cuenta con todos los servicios para el adecuado desempeño de empleados; el espacio físico está dividido para las áreas: administrativa, comercial, servicio al cliente y bodegas.

Además se pudo constatar que el área de servicio al cliente está ubicada en la parte posterior del edificio y que la empresa cuenta con un sistema de monitoreo y cámaras instaladas en los cuatro departamentos principales para seguridad de sus empleados ya que han sufrido varios atracos por parte de delincuentes.

Dentro de la visita se pudo notar que existe una buena interrelación personal entre los compañeros de la empresa, todos cuentan con un espacio físico adecuado para el desempeño de sus actividades, poseen una central telefónica que los comunica directamente de acuerdo al número de extensión asignado a cada puesto de trabajo y además se comunican internamente por un sistema de escritura en mensajes rápidos instalado en los computadores del personal.

Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

2. NARRATIVA DE LA VISITA

Adicionalmente se menciona que cuenta con una camioneta de reparto que realiza las entregas de los despachos para cada sucursal dentro de Quito y para las entregas a las sucursales de Guayaquil la empresa contrata los servicios de DHL para la realización de este servicio.

La bodega en donde se almacena toda la mercadería es custodiada por el jefe de adquisiciones, quien maneja las llaves de acceso a esta área y además se encarga de realizar la toma de inventario físico cada dos semanas. Dentro de la bodega existe un espacio asignado para los productos dañados o que tienen problemas y que deberán ser devueltos a sus proveedores.

Los problemas de trabajo fueron identificados como normales aspecto que no afecta ni deteriora las relaciones laborales dentro del establecimiento.

Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

3. NORMATIVA

La empresa INTELEQ S.A. funciona en el Ecuador según Registro Único de Contribuyentes No. 1790867129001, expedido el 12 de Agosto de 1988, bajo escritura pública otorgada el 6 de julio de 1988 en la Notaria Segunda del cantón Quito, provincia Pichincha y registro mercantil aprobado el con 8 de Agosto de 1988. Según expediente 88.546 de la Superintendencia de Compañías

Su actividad principal de acuerdo a la descripción del RUC es:

- Distribuir y comercializar equipos y accesorios tecnológicos referidos a tecnología.

Calificada como contribuyente especial según resolución No. 5368 del 2 de junio de 1996.

La empresa cuenta con un manual de procedimientos y políticas creadas en el año 1995 que en la actualidad no están acordes a la situación real de la empresa por esta desactualizados.

La base legal externa a la que se rigen es la siguiente:

- Código de Trabajo
- Ley de Compañías
- Código de Comercio
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Régimen Tributario Interno
- Nueva ley de Equidad Tributaria

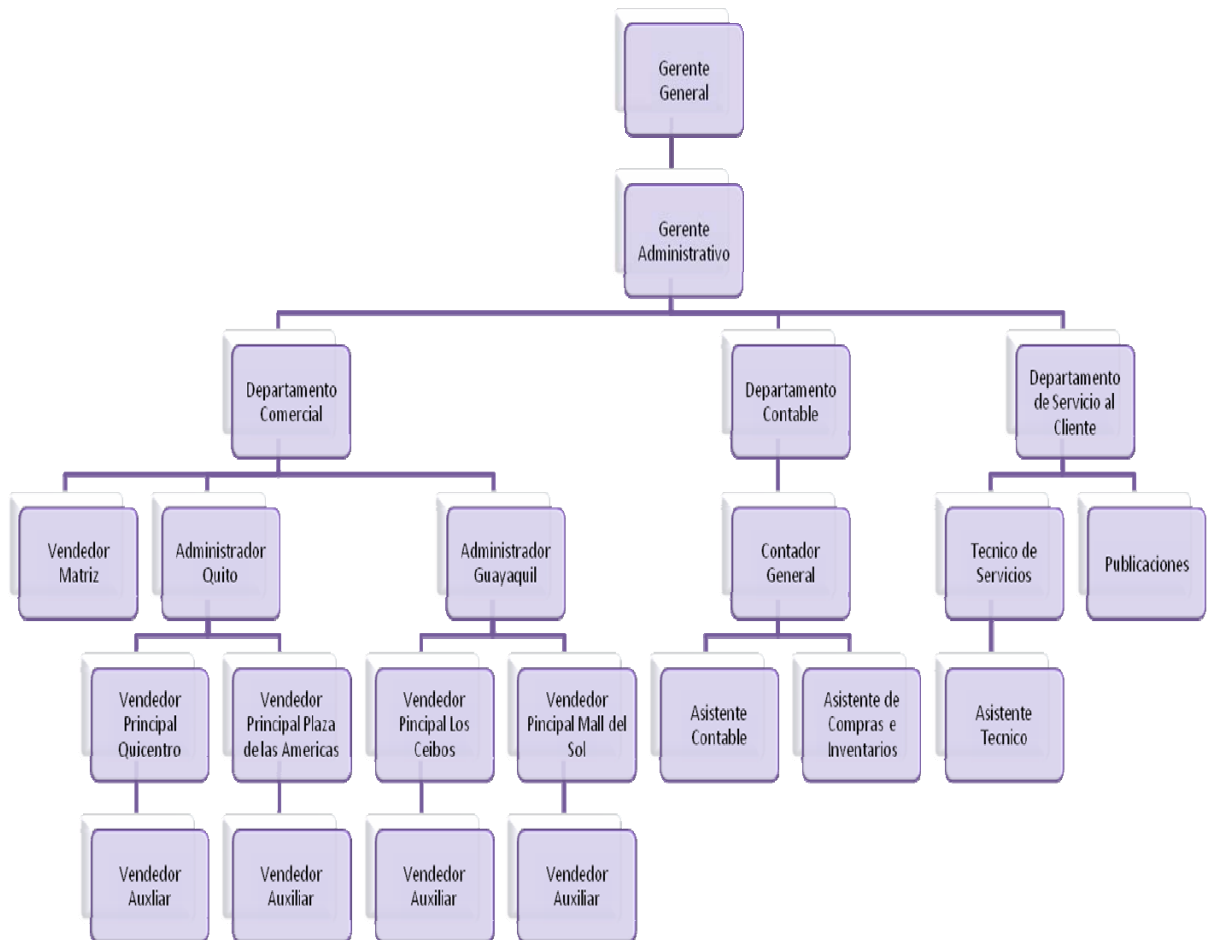
Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

4. ORGANIGRAMAS

3.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

INTELEQ S.A.

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

“Ser una empresa que ofrece productos de alta tecnología a nivel nacional impulsando la inclusión de nuestro país a niveles de primer mundo a través de la comercialización de nuestros productos y de la creación de fuentes de empleo que generan productividad y apoyan al crecimiento de la nación.”

VISIÓN

Año 2013

Consolidarse como líderes dentro del mercado de la tecnología a nivel nacional en la comercialización y distribución de herramientas tecnológicas con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades del consumidor futuristas y que permita mejorar la calidad de vida de los mismos dando como valor agregado la confianza de contar con una empresa que ofrece servicios integrales de post-venta.

OBJETIVOS

- Brindar al cliente ecuatoriano equipos de alta tecnología, reconocidos a nivel mundial satisfaciendo las necesidades de los diferentes tipos de consumidores para mejorar la introducción en el mercado de tecnología de punta y reconocer a nuestra empresa como distribuidores nacionales,

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

OBJETIVOS

- Cumplir con las expectativas del consumidor renovando a cada instante los productos que comercializamos de forma que se integre a nuestro medio en la tecnología que se utiliza a nivel de los países de primer mundo.
- Incentivar el consumo de productos tecnológicos como herramientas que mejoran la calidad de vida del consumidor a través de sus partes utilitarias
- Mejorar la distribución de los productos que comercializamos de modo que se conozcan a nivel nacional por medio de nuestra publicidad.
- Captar la atención de los clientes utilizando como medio emblemático la introducción y actualización continua de la tecnología nacional comparada con estándares mundiales

Elaborado por: L.Q	Fecha: 15/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 15/07/2008

AUDITORÍA DE GESTIÓN

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

POLÍTICAS

Política laboral

Hemos establecido un programa eficiente de prevención de accidentes, porque consideramos que uno de los objetivos más importantes de la compañía, es prevenir que nuestros empleados se accidenten en el trabajo. Les pedimos que la prevención de accidentes forme parte importante de vuestra rutina diaria. Si tuviesen un accidente, incluyendo cortes menores, magullones o torceduras, deben informar del hecho a sus supervisores, tan pronto sea posible, para asegurar una rápida asistencia médica y para proteger sus derechos bajo el Código de Trabajo.

Política de comercialización

- FACTURACIÓN Y PAGOS
- GARANTÍAS
- DEVOLUCIONES
- TRANSPORTACIÓN

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	15/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	15/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ESTRATEGIAS

Las estrategias generadas por INTELEQ S.A. son las siguientes:

- Elevar el nivel competitivo de la empresa dentro del sector
- Mejorar la imagen de las marcas de los principales productos que comercializa realizando publicidad y dando a conocer nuevos productos.
- Fortalecer la imagen de las marcas enfocándose al respaldo que representa la garantía brindada por el proveedor.
- Velar por el bienestar de cada uno de sus empleados de acuerdo al objetivo de estar comprometidos con nuestro país
- Incidir en las políticas públicas, normas e instrumentos para mejorar la gestión del sector sobre todo en el campo de análisis jurídico para la creación de nuevas normas y reglamentos que nos respalden nuestra generación para la venta lícita de productos impidiendo que el mercado negro invada la comercialización.

Luego del análisis realizado, salta a la vista que el objetivo “Elevar el nivel competitivo de la empresa dentro del sector” es un objetivo estratégico hacia cuya consecución INTELEQ debería orientar sus esfuerzos, ya que las debilidades en la capacitación y la demanda de la misma fueron identificadas como muy relevantes.

Elaborado por: L.Q	Fecha: 16/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 17/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

1. MOTIVO DEL EXAMEN

La Auditoria de Gestión a los procesos contable, comercial y de servicio al cliente de la empresa INTELEQ S.A. se realiza para determinar cuales son los principales cuellos de botellas y problemas que interfieren en el desarrollo eficiente de estas áreas. Por esta razón L&E Audidores dispone revisar los procesos que siguen a continuación para identificar los fallos existentes, según memorando No. 2008-001-KA, con fecha julio 2008.

2. OBJETIVOS DEL EXAMEN

- Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos contable, comercial y de servicio al cliente
- Establecer la existencia de indicadores de gestión que nos permitan evaluar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos mencionados
- Revisar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas a los que está apegada la empresa.
 - Verificar el grado de utilización eficiencia y económica de los recursos asignados a cada departamento.
 - Verificar la existencia de controles y su adecuado cumplimiento.

Elaborado por: L.Q	Fecha: 15/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 15/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

3. ALCANCE DEL EXAMEN

Este examen cubrirá el periodo comprendido del 1 de enero de 2007 al 31 de diciembre de 2007, tiempo durante el cual se realizaron las actividades de la empresa de manera normal y en orden cronológico.

4. BASE LEGAL

La empresa INTELEQ S.A. funciona en el Ecuador según Registro Único de Contribuyentes No. 1790867129001, expedido el 12 de Agosto de 1988, bajo escritura pública otorgada el 6 de julio de 1988 en la Notaria Segunda del cantón Quito, provincia Pichincha y registro mercantil aprobado el con 8 de Agosto de 1988. Según expediente 88.546 de la Superintendencia de Compañías

Su capital social al 31 de diciembre de 2007 se encuentra constituido de la siguiente manera:

ACCIONISTAS	No. de ACCIONES	VALOR TOTAL
Esteban González	72	137497.54
Laura Vaca	22	42013.14
Eduardo Pinto	2	3819.38
Richard Moss Ferreira	2	3819.38
William Moss Ferreira	2	3819.38

Las disposiciones legales que servirán como criterio profesional en el desarrollo de este examen son las siguientes:

- Ley de Régimen Tributario Interno vigente
- Reglamento de aplicación a la Ley de Régimen tributario Interno
- Código de trabajo
- Ley de Compañías

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	17/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	18/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANCURSO DEL EXAMEN

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN OCULAR

- **Comparación**.- Dos o más cosas que tengan relación, con la finalidad de determinar las similitudes o diferencias entre los aspectos comparados.
- **Observación**.- Mirar cómo se están desarrollando las actividades y operaciones
- **Rastreo**.- Revisar una operación o transacción para determinar su inicio y su final

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN ESCRITA

- **Análisis**.- Descomposición de una cuenta con el fin de determinar su saldo, así como verificar todas las transacciones que tengan relación con las cuentas sujetas a la revisión dentro del periodo que se está revisando.
- **Confirmaciones con terceros**.- Asegurarse de la autenticidad de la información, a través de afirmación o negación escrita por una persona que conozca la existencia y veracidad de la operación consultada.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN VERBAL

- **Indagación**.- Se realiza una serie de preguntas sobre un aspecto motivo del examen

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

5. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS A APLICARSE EN EL TRANCURSO DEL EXAMEN

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL

- **Comprobación.**- Verificar los documentos que sustentan una transacción con el fin de comprobar la legalidad de los mismos
- **Computación.**- Comprobar la exactitud matemática de las operaciones a través de cálculos, contar, sumar, multiplicar, depreciaciones, amortizaciones y otros.

TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA

- **Indagación.**- Examen ocular de los bienes de la entidad sean estos: activos, documentos, valores, entre otros, con el fin de conocer la existencia y autenticidad de los mismos.

Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

6. ELABORACIÓN DEL TRABAJO Y TIEMPOS ESTIMADOS

Para realizar la auditoría de gestión en INTELEQ S.A. se necesitará el siguiente equipo de trabajo

EQUIPO DE TRABAJO	
1	AUDITOR DE GESTIÓN- JEFE DE EQUIPO
2	ASISTENTES DE AUDITORÍA

El tiempo estimado para cumplir con la auditoría de gestión es de 30 días laborables, los mismos que se distribuyen de la siguiente manera:

FASES	DÍAS
Planificación Preliminar	1
Planificación Específica	4
Ejecución del Trabajo	15
Comunicación de Resultados	5
TOTAL	25

Los tiempos estimados se determinaron considerando la óptima colaboración del personal de la empresa INTELEQ S.A., el cumplimiento de los plazos previstos dependerá de la oportunidad y diligencia con que se nos proporcione la información.

Por lo tanto, la fecha prevista para la terminación de la auditoría de gestión es el 4 de septiembre de 2008

Elaborado por: L.Q	Fecha: 17/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 18/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORÍA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

7. PRESUPUESTO DE LA AUDITORÍA

La auditoría de gestión a la empresa INTELEQ S.A., se realizará utilizando los siguientes recursos:

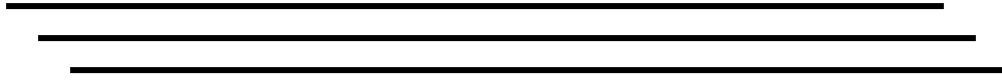
RECURSO HUMANO		
1	AUDITOR DE GESTION- JEFE DE EQUIPO	USD \$ 700,00
2	ASISTENTES DE ADUDITORIA	USD \$ 500,00

RECURSO MATERIAL		
3	COMPUTADOR PORTATIL	USD \$ 90,00
2	RESMAS PAPEL BOND	USD \$ 7,40
4	ESFEROGRÁFICOS	USD \$ 3,20
4	LAPICEROS INCLUÍDO MINAS	USD \$ 5,60
3	BORRADORES	USD \$ 3,20
3	BICOLORS	USD \$ 2,25
	TRANSPORTE	USD \$ 300,00
	ALIMENTACIÓN	USD\$ 250,00

TOTAL	USD\$ 1.861,65
--------------	-----------------------

Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

5.1.2 FASE 2 – Evaluación de control interno



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

No.	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	POND	OBSERVACIONES
1	¿Se cumplen con las políticas y reglamentos tanto internos como externos a los que se rige la empresa?	10	
2	¿Las cantidades de compras se determinan a través de presupuestos?	5	
3	¿Existen acuerdos inusuales de compra?	5	
4	¿Las órdenes de compra se autorizan internamente antes de solicitarlas al proveedor?	5	
5	¿Se recibe la factura de la compra antes de ingresar la mercadería a la bodega?	10	
6	¿Se clasifican los materiales comprados dentro de la bodega?	5	
7	¿Cuándo se devuelven materiales comprados existe una autorización para hacerlo?	5	
8	¿Se reciben los documentos de importación completamente autorizados y soportados?	5	
9	¿Existen presupuestos de venta por cada almacén?	5	
10	¿Se cumple con la meta programada mensualmente para la venta de cada almacén?	5	
11	¿Se revisa la salida de los productos que se facturan antes de ser entregados?	5	
12	¿Se realizan controles físicos de la bodega continuamente para controlar el inventario?	10	
13	¿Todos los productos que ingresan a servicio técnico poseen la orden de trabajo?	5	
14	¿La entrega de los productos que salen de servicio técnico se realiza en los tiempos adecuados?	10	
15	¿Existen dentro del departamento contable: una persona que ejecute el trabajo diario y otra persona que revise esta ejecución?	10	
	TOTAL	100	

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

**PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

Objetivos:

- ✓ Evaluar el sistema de control interno
- ✓ Determinar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos contable, comercial y de servicio al cliente de INTELEQ S.A.
- ✓ Identificar la correcta utilización de los recursos asignados a cada área
- ✓ Observar que el personal realice las actividades determinadas dentro de su puesto de trabajo
- ✓ Determinar si la empresa está encaminada correctamente a la consecución de sus objetivos.

No.	Descripción	Ref. P/T	Elab. Por	Observación
	Procedimientos:			
1	• Solicite reglamento interno, políticas y manual de procesos	PT -A.1	L.Q	
2	• Evalúe el sistema de control interno utilizando la técnica de cuestionario	PT -A.2	L.Q	
3	• Determine el nivel de riesgo utilizando la técnica de la colorimetría	PT-A.3	L.Q	
4	• Realice el informe de control interno o carta de gerencia previo conocimiento del área de trabajo bajo examen.	PT -A4	L.Q	

INTELEQ S.A.
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

No.	Descripción	Ref. P/T	Elab. Por	Observación
	Procedimientos área contable:			
5	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione una muestra representativa de las adquisiciones nacionales e importaciones de mercaderías y verifique: <ol style="list-style-type: none"> 1. Soporte documental 2. Ingreso de la mercadería a bodega 3. Forma de pago 4. Tiempos establecidos 5. Devoluciones 	PT -A.5 PT- A.5.1	L.Q L.Q	
6	<ul style="list-style-type: none"> • Revise la conciliación bancaria del mes de diciembre de cada una de las cuentas mantenidas por la empresa y verifique: cheques girados y no efectivizados, depósitos en tránsito y saldos iniciales en el periodo inmediato 	PT -A.6	L.Q	

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

L & E
Auditores

PT-ET
A.1

INTELEQ S.A.
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

No.	Descripción	Ref. P/T	Elab. Por	Observación
7	<p>Procedimientos área contable:</p> <ul style="list-style-type: none">Revise el último arqueo de caja efectuado en la matriz y en cada una de las sucursales del mes de diciembre y verifique:<ol style="list-style-type: none">Total de ventas diariasCuadre de cajaDepósito de valores en efectivo	PT-A.7	L.Q	
8	<ul style="list-style-type: none">Seleccione una muestra representativa de la cartera de clientes y realice cartas de confirmación para identificar los saldos existentes al 31 de diciembre de 2007	PT -A.8	L.Q	

Elaborado por: L.Q	Fecha: 11/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 11/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO
EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

No.	Descripción	Ref. P/T	Elab. Por	Observación
9	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione una muestra representativa de los proveedores nacionales de mercadería y servicios y realice cartas de confirmación para identificar los saldos existentes al 31 de diciembre de 2007 	PT -A.9	L.Q	
10	<p>Procedimientos área comercial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione una muestra representativa de las facturas emitidas en los diferentes puntos de venta de los meses enero, abril, octubre y diciembre y verifique: <ol style="list-style-type: none"> 1. Validez de las facturas emitidas 2. Salida de la mercadería facturada 3. Firmas de vendedor, entrega y cliente 4. Cancelación correcta 	PT -A.10	L.Q	

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

INTELEQ S.A.

AUDITORIA DE GESTIÓN

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO

EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

No.	Descripción	Ref. P/T	Elab. Por	Observación
11	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccione una muestra representativa de los productos comercializados y verifique el kárdex a la fecha de la última toma física del mes de diciembre. 	PT -A.11	L.Q	
12	<p>Procedimientos área de servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione una muestra representativa de las órdenes de ingreso de productos para servicio técnico y verifique: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso del producto descrito en la orden 2. Cumplimiento con el tiempo de entrega establecido 3. Facturación de repuestos utilizados 4. Entrega conforme del producto 5. Satisfacción del cliente 	PT -A.12	L.Q	

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	11/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	11/07/2008

INTELEQ S.A.

AUDITORIA DE GESTIÓN

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROGRAMA DE TRABAJO

EJECUCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO

Según lo solicitado por L&E Auditores y Asociados el día 18 de julio de 2008, acerca de los manuales, instructivos, y normativas que tiene la empresa fue remitida una contestación el día 22 de julio del presente año, que explica lo siguiente:

“A petición de los interesados, la empresa INTELEQ S.A. cuenta con tres políticas redactadas para el control del área comercial, facturación, devolución y garantías de nuestra mercadería; sin embargo, en contexto global INTELEQ S.A. maneja con detalle las actividades que realiza cada uno de sus empleados de una manera poco forma pero que colabora con el sistema en funcionamiento, además de que nuestra empresa trata de seguir como código la consecución de sus objetivos y su visión para los años posteriores”

Conclusión:

La empresa no tiene correctamente establecidos manuales e instructivos que le permitan reconocer cada una de las actividades que desarrolla cada departamento y en algunos casos los empleados poco conocen de la misión, visión y objetivos de la empresa.

Recomendaciones:

Deberá realizar manuales, instructivos y normativa que este sentada por escrito para el mejor desenvolvimiento de la empresa y al mismo tiempo dar a conocer a todos sus miembros este importante componente de mejoramiento continuo.

Elaborado por: L.Q	Fecha: 16/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 17/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO MÉTODO COSO I

No.	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	POND	CALIF	OBSERVACIONES
1	¿Se cumplen con las políticas y reglamentos tanto internos como externos a los que se rige la empresa?	10	7	Solamente las que se conocen informalmente
2	¿Las cantidades de compras se determinan a través de presupuestos?	5	4	Actualmente el gerente realiza los presupuestos
3	¿Existen acuerdos inusuales de compra?	5	5	Solamente con APPLE
4	¿Las órdenes de compra se autorizan internamente antes de solicitarlas al proveedor?	5	3	
5	¿Se recibe la factura de la compra antes de ingresar la mercadería a la bodega?	10	8	
6	¿Se clasifican los materiales comprados dentro de la bodega?	5	5	
7	¿Cuándo se devuelven materiales comprados existe una autorización para hacerlo?	5	5	
8	¿Se reciben los documentos de importación completamente autorizados y soportados?	5	2	
9	¿Existen presupuestos de venta por cada almacén?	5	5	
10	¿Se cumple con la meta programada mensualmente para la venta de cada almacén?	5	4	Dentro de matriz siempre se cumplen con las metas las sucursales dependen del movimiento
11	¿Se revisa la salida de los productos que se facturan antes de ser entregados?	5	5	
12	¿Se realizan controles físicos de la bodega continuamente para controlar el inventario?	10	8	
13	¿Todos los productos que ingresan a servicio técnico poseen la orden de trabajo?	5	3	
14	¿La entrega de los productos que salen de servicio técnico se realiza en los tiempos adecuados?	10	7	
15	¿Existen dentro del departamento contable: una persona que ejecute el trabajo diario y otra persona que revise esta ejecución?	10	4	La mayoría de veces la misma persona que ejecuta la tarea es quien la revisa
TOTAL		100	75	

Elaborado por:	L.Q	Fecha:	16/07/2008
Super. Por:	G.V	Fecha:	17/07/2008

INTELEQ S.A.
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
MEDICIÓN DE RIESGO DE AUDITORÍA

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

Calificación del Riesgo:

NC
= Nivel de Confianza
CT
= Calificación Total
PT
= Ponderación Total

$$NC = \frac{CT \times 100}{PT}$$

$$NC = \frac{75 \times 100}{100}$$

$$NC = 75\%$$

$$CR-NC = 25\%$$

RI x RC x RD = 30% x 25% x 20% = 1,5%

Nivel de Riesgo:

		Riesgo	Confianza
Rojos	15% - 50%	Alto	Bajo
Naranja	51% - 59%	Mo. Alto	Moderado Bajo
Amarillo	60% - 66%	Mo. Moderado	Mo. Moderado
Verde	67% - 75%	Mo. Bajo	Mo. Alta
Azul	76% - 95%	Bajo	Alta

	Nivel de Riesgo	Mo. Bajo
	Nivel de Confianza	Mo. Alta

Elaborado por: L.Q	Fecha: 16/07/2008
Super. Por: G.V	Fecha: 17/07/2008

L & E
Audidores

Señor Ingeniero
Esteban González
GERENTE GENERAL
INTELEQ S.A.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos revisado el Sistema de Control Interno de las áreas Contable, Comercial y de Servicio al cliente por el periodo comprendido entre el 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2007.

Nuestro trabajo se realizó en base a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las Normas Ecuatorianas de Auditoría y la normativa vigente aplicable a los distintos departamentos examinados.

De acuerdo a la naturaleza del informe y del trabajo realizado, los resultados obtenidos de la evaluación al Sistema de Control Interno de las áreas Contable, Comercial y de Servicio al cliente se presentan en el siguiente informe adjunto.

Esperamos haber satisfecho sus necesidades y que los comentarios y recomendaciones realizadas sirvan para el desarrollo de las áreas evaluadas.

Atentamente,

Laura Quintana A.
L&E Auditores

INTELEQ S.A.
AUDITORIA DE GESTIÓN
PROCESO CONTABLE, COMERCIAL Y DE SERVICIO AL CLIENTE
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2007

INFORME DE CONTROL INTERNO

RESULTADOS EVALUACIÓN CONTROL INTERNO

1. DETERMINACIÓN DEL RIESGO

La evaluación al Sistema de Control Interno de las áreas contable, comercial y de servicio al cliente de INTELEQ S.A., nos permiten establecer el siguiente nivel de riesgo sustentado en los papeles de trabajo “Cuestionario de Evaluación de Control Interno” y “Calificación del Riesgo”

Nivel de Riesgo	Mo. Bajo
Nivel de Confianza	Mo. Alta

2. ÁREAS CRÍTICAS

2.1 Desconocimiento de los reglamentos y normas vigentes dentro de la empresa

El 50% de los empleados admite no conocer debidamente la normativa que rige dentro de la empresa

Dentro de los documentos proporcionados existen políticas establecidas para el área comercial que deben seguirse al pie de la letra para evitar el mal manejo de esta área.

La comunicación dentro de la organización es bastante informal por lo tanto nunca se ha explicado detenidamente a los empleados como está compuesta la normativa de la empresa y como se debe llevar a cabo.

El desconocimiento de la normativa genera que los empleados comentan errores en la ejecución de su trabajo lo que disminuye la eficiencia de cada área.

CONCLUSIONES

INTELEQ S.A. no ha dado a conocer formalmente cuáles son las políticas establecidas dentro de la organización, lo que ocasiona continuos errores por parte de los empleados en la ejecución de su trabajo y resta la eficiencia y eficacia que debe demostrarse en cada área.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente General:

Dar a conocer de manera formal las políticas, reglamentos y demás normativa que rige para llevar a cabo las actividades dentro de la empresa que maneja.

- A los jefes de cada departamento

Ser veedores de que cada uno de los empleados a su cargo cumpla con la normativa vigente para mejorar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de los procesos tomando en cuenta las reglas a seguir.

2.2 POCA SEGREGACIÓN DE ACTIVIDADES

La mayoría de actividades desarrolladas por el departamento contable son ejecutadas sin que exista una persona que realice el trabajo y al mismo tiempo otra persona que controle y analice el proceso realizado.

En la mayoría de empresas es importante delegar las actividades de modo que no sea la misma persona que ejecuta el trabajo quien controla lo que realizó porque puede producirse una carencia de control ya que se detectan de menor intensidad los errores cometidos.

El personal del departamento contable no tiene claramente definidas las actividades que realizará cada uno de sus componentes y muchas veces todos hacen todo.

El control interno dentro del departamento aunque no se ha perdido completamente tiene falencias que se detectan en mayor tiempo del que deberían.

CONCLUSIONES

El departamento contable no organiza las actividades por persona y evita un manejo correcto del control interno lo que ocasiona mayor presión en el trabajo, mayor tiempo para detectar errores y desgasta al personal con el que trabaja.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente General:

Determinar dentro del organigrama funcional cuáles son las actividades que cada puesto de trabajo desarrolla y dar a conocer sus funciones y obligaciones dentro del departamento del que cada empleado es parte.

- Al Contador General

Organizar el equipo de trabajo a su cargo de manera que intercambien actividades de ejecución y verificación del trabajo realizado para minimizar tiempos y mejorar el control de las actividades de manera que el trabajo de esta

área no desgaste a sus empleados y los errores puedan ser detectados en menor tiempo.

2.3 REALIZACIÓN DE PRESUPUESTOS

Actualmente los presupuestos de adquisiciones son realizadas por la gerencia, esto, por la experiencia que tiene sobre el negocio que maneja.

Los presupuestos deberían ser efectuados por la persona encargada de adquisiciones en conjunto con el estudio del presupuesto realizado por el área comercial para mantener la integración de estas áreas.

Al ser los presupuestos realizados de manera separada tanto por gerencia en el caso de las adquisiciones y por el área comercial en el área de las ventas la empresa en varias ocasiones debe recurrir a compras nacionales de productos que son importados y que por la falta de stock deben ser adquiridos a mayor costo y con menores ventajas en el plazo de pago y en otros casos el stock está agotado.

Esto que ocasiona importantes pérdidas en los ingresos de la organización.

CONCLUSIONES

Los presupuestos son elaborados de forma separada e impiden mirar el panorama de mínimos y máximos stocks de productos a considerar lo que en muchos casos hace que la empresa compre muy pocos productos o en precios elevados que disminuyen sus utilidades y su crecimiento dentro del mercado.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente General:

Delegar al área comercial y al encargado de adquisiciones el estudio de los presupuestos y la realización de los mismos con anterioridad de por lo menos un semestre para mejorar su cronograma de adquisiciones y establecer mejores metas de ventas. Inclusive negociaciones especiales con los proveedores por el monto y tipo de compra.

Atentamente,

Laura Quintana A.
L&E AUDITORES