



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULACIÓN DE MAGÍSTER EN EN AUDITORÍA INTEGRAL

“Examen de auditoría integral al departamento tecnico de Master PC Cía. Ltda. con ruc 1191732525001 correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012”

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR:Torres Chiriboga, Deysi Yane

DIRECTOR:Tamayo Galarza, Grace Natalie, Dra

CENTRO UNIVERSITARIO LOJA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Doctora.

Grace Natalie Tamayo Galarza.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: "Examen de auditoría integral al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda. con ruc 1191732525001 correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012" realizado por Deysi Yane Torres Chiriboga, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, diciembre del 2013

Dra. Grace Natalie Tamayo Galarza

DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Deysi Yane Torres Chiriboga, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “Examen de auditoría integral al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda. con ruc 1191732525001 correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012”, de la Titulación Maestría en Auditoría Integral, siendo la Dra. Grace Natalie Tamayo Galarza, directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigado, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f).....

TORRES CHIRIBOGA DEYSI YANE

C.I. 1102646989

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico primeramente a Dios, por permitirme éste logro.

A mi familia por su apoyo constante, y que con su infinito amor me motivan cada día para alcanzar mis propósitos.

A mis profesores que con sus enseñanzas y consejos han contribuido para el feliz término de éste trabajo.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios y a la Virgen, por permitirme éste logro más en mi vida, a mi madre que está en el cielo Celia María Chiriboga, mi padre Luis Torres Sánchez, mi esposo Galo Bastidas, mis hijas Deysi Milena y Yannely del Cisne, mis hermanas, porque incentivan mi vida, y están siempre dándome la fuerza necesaria para salir adelante; a la Compañía Master PC por abrirme las puertas para realizar mi trabajo de grado, a mi directora de tesis Mg. Grace Tamayo quien con su experiencia, conocimiento y gran voluntad me dirigió en la investigación y desarrollo del tema, a la Universidad Técnica Particular de Loja, los catedráticos de la maestría de Auditoría Integral, y a todos quienes han contribuido para alcanzar ésta maestría.

LA AUTORA

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	I
CERTIFICACION DE DIRECTORA.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE DE CONTENIDOS.....	VI
INDICE DE CUADROS Y APENDICES.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO.....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION.....	3
CAPITULO I	
1.1 Descripción de la organización.....	6
1.1.1. Antecedentes de la organización	6
1.1.2 Domicilio.....	7
1.1.3 Misión.....	7
1.1.4 Visión.....	8
1.1.5 Objetivos estratégicos.....	8
1.1.6 Políticas organizacionales.....	8
1.1.7 Objetivos específicos.....	8
1.1.8 Estructura orgánica funcional.....	9
1.1.9 Volumen de operaciones e impacto en el entorno.....	10
1.1.10 Justificación.....	11
1.2. Objetivos y resultados esperados.....	12
1.2.1. Objetivos.....	12
1.2.1.1 General.....	12
1.2.1.2 Específicos.....	12
1.2.2 Resultados esperados.....	12
CAPITULO II	
MARCO REFERENCIAL.....	13
2.1. Marco Teórico.....	14
2.1.1. Marco conceptual de la auditoría integral	14
2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.....	15
2.1.2.1. Objetivos del servicio de aseguramiento.....	16
2.1.2.2. Elementos de un servicio de seguramiento.....	17
2.1.2.3. Contenido del informe de aseguramiento.....	18
2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integra.....	20
2.2.1 Auditoria Financiera.....	20
2.2.1.1. Estados financieros básicos.....	20
2.2.1.2. Objetivos de la auditoria financiera.....	21
2.2.1.3. Relación del objetivo de auditoria financiera con las afirmaciones....	21

2.2.1.4	Concepto y tipos de afirmación.....	21
2.2.1.5	Normas Internacionales de Auditoría.....	22
2.2.1.5.1	NIF 1: Adopción por primera vez.....	22
2.2.1.5.2	NIF 2: Pagos basados en acciones.....	23
2.2.1.5.3	NIF 3: Combinación de empresas.....	23
2.2.1.5.4	NIF 4: Contratos de seguros.....	23
2.2.1.5.5	NIF 5: Activos no Corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas.....	23
2.2.1.5.6	NIF 6: Exploración y evaluación de recursos minerales.....	24
2.2.1.5.7	NIF 7: Instrumentos Financieros: información a revelar.....	24
2.2.1.5.8	NIF 8: Segmentos de operación.....	24
2.2.1.5.9	NIF 9: Instrumentos Financieros.....	24
2.2.1.5.10	NIIF 10: Estados Financieros consolidados.....	25
2.2.1.5.11	NIIF 11: Acuerdos conjuntos.....	25
2.2.1.5.12	NIIF12: Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.....	25
2.2.1.5.13	NIIF 13: Medición del valor razonable.....	25
2.2.1.6	Componentes de la auditoría financiera	26
2.2.1.6	Proceso de la auditoría financiera.....	26
2.2.2	Auditoría de Control Interno	27
2.2.2.1	Definición de control interno.....	27
2.2.2.2	Objetivos del control interno.....	28
2.2.2.3	Componentes de control interno.....	28
2.2.2.3.1	Ambiente de control.....	29
2.2.2.3.2	Valoración del riesgo.....	29
2.2.2.3.3	Actividades de control.....	29
2.2.2.3.4	Información y comunicación	29
2.2.2.3.5	Monitoreo.....	30
2.2.2.4	Definición de Auditoría de Control Interno.....	31
2.2.2.4.1	Planeación.....	31
2.2.2.4.2	Pruebas de cumplimiento de controles.....	31
2.2.2.4.3	Comunicación de resultados.....	33
2.2.2.4.4	Descripción general de los productos principales	33
2.2.2.4.5	Opinión sobre control interno.....	34
2.2.2.4.5	Informe.....	35
2.2.3.	Auditoría de cumplimiento.....	36
2.2.3.1	Definición y objetivos.....	36
2.2.3.2	Elementos principales de la auditoría de cumplimiento.....	37
2.2.3.3	Alcance de la auditoría de cumplimiento	37
2.2.3.4	Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones.....	38
2.2.4	Auditoría de Gestión.....	39
2.2.4.1	Marco conceptual de la auditoría de gestión.....	39

2.2.4.2	Objetivos de la auditoría de gestión.....	40
2.2.4.3	Alcance y enfoque del trabajo	41
2.2.4.4	Definición de eficiencia, eficacia y calidad.....	41
2.2.4.5	Indicadores de gestión.....	41
2.2.4.5.1	Definición.....	42
2.3	Proceso de la Auditoría Integral	43
2.3.1	Planeación.....	43
2.3.1.1	Planificación preliminar.....	43
2.3.1.2	Plan de la auditoría integral.....	44
2.3.1.2.1	Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno.....	44
2.3.1.2.2	Evaluación de los riesgos de auditoría.....	45
2.3.2	Ejecución.....	47
2.3.3	Comunicación	49
2.3.3.1	Informe.....	49
2.3.3.2	Relación de causa efecto en el proceso de auditoría integral.....	50
2.3.4	Seguimiento.....	50
CAPITULO III		
ANALISIS DE LA EMPRESA.....		
3.1	Introducción (antecedentes de la organización)	52
3.1.1	Misión.....	54
3.1.2	Visión.....	54
3.1.3	Organigrama funcional.....	54
3.2	Cadena de Valor.....	56
3.2.1.	Procesos Gobernantes.....	57
3.2.1.1	Junta general de socios.....	57
3.2.1.2	Presidencia.....	57
3.2.1.3	Gerencia General.....	58
3.2.2.	Procesos Básicos o Agregadores de Valor.....	58
3.2.2.1	Compras.....	58
3.2.2.2	Ventas.....	58
3.2.2.3	Departamento Técnico.....	59
3.2.2.4	Departamento de electrónica y grantías.....	59
3.2.2.5	Desarrollo de sistemas.....	59
3.2.3.	Procesos Habilitantes.....	60
3.2.3.1	Procesos Habilitantes de Apoyo.....	60
3.2.3.1.1	Proceso gerstión financiera.....	60
3.2.3.1.2	Proceso de bodega.....	61
3.2.3.2	Procesos habilitantes de asesoría.....	61
3.2.3.2.1	Proceso de recursos humanos.....	61
3.2.3.2.2	Proceso de marketing.....	61
3.2.4	Proceso de soporte o apoyo.....	62
3.2.4.1	Proceso en secretaría.....	62
3.2.4.2	Proceso gestión servicios isntitucionales.....	62

CAPITULO IV

INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL.....	214
4.1. Conclusiones y Recomendaciones.....	218
4.1.1 Conclusiones.....	218
4.1.2 Recomendaciones.....	221
Bibliografía.....	224
Anexos.....	225

INDICE DE CUADROS Y APÉNDICES

Fig 1. Compañía Master PC.....	6
Fig 2. Organigrama.....	10
Fig 3. Auditoría integral y el servicio de aseguramiento.....	16
Fig 4. Proceso de la Auditoria Financiera.....	27
Fig 5 Enfoque de la auditoría integral.....	40
Fig 6 Parámetros de medición.....	46
Fig 7 Mapa de procesos.....	55
Fig 8 Proceso de ensambado.....	64
Fig 9 Proceso de servicio técnico.....	65
Fig 10 Proceso de las fases de auditoría.....	66
Cuadro Nro. 1 Proveedores de Master PC Cía. Ltda.....	11
Cuadro Nro. 2. Matriz de un informe de auditoría de Control Interno.....	34
Cuadro N°3. Normativa de acuerdo al tipo de empresa.....	39

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo está orientado a realizar un examen de auditoría integral al Departamento Técnico de Master PC Cía. Ltda. con RUC 1191732525001, en el período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012; en el cual se aplicará el proceso de auditoría a las actividades desarrolladas; constituyendo una herramienta de control importante, ya que abarca la parte financiera con la razonabilidad de los saldos, el control interno que encamina los esfuerzos de la organización en mejorar los procesos internos para la consecución de sus objetivos, cumplimiento de la normativa vigente y gestión que permite la administración eficiente, eficaz y económica de las operaciones y una mejora continua en sus procesos que contribuya para que la administración adopte decisiones oportunas encaminadas a alcanzar los objetivos y metas propuestas.

El desarrollo del trabajo planteado es oportuno y aplicable para organizaciones del sector público como privado, ayuda a enfrentar los retos actuales y exigencias que la globalización y la competitividad exigen, para estar preparados y tomar decisiones acertadas que conduzcan el logro de objetivos institucionales.

PALABRAS CLAVES: eficiencia, eficacia, calidad, objetivos, metas, informe integral, mejoramiento continuo.

ABSTRACT

The current work is focused on a review of comprehensive audit to the Technical Department Co. Master PC. RUC 1191732525001 Ltd. during the period comprehended from January 1st. to December 31st. 2012. The audit process will be applied to the activities. It constitutes an important control tool, covering the financial side with the rationality of the balances, internal control which routes the organization's efforts to improve internal processes to achieve its objectives, compliance with current regulations and management enabling efficient, effective and economic management of operations and continuous improvement in processes that contributes to the administration to take timely decisions to achieve the proposed objectives and goals.

The development of the proposed work is appropriate and applicable to organizations in the public and private sectors to help meet today's challenges and demands that globalization and competitiveness require being prepared and making the right decisions that lead the achievement of institutional goals.

KEYWORDS: efficiency, effectiveness, quality, objectives, goals, comprehensive report, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

El mundo actual experimenta un acelerado crecimiento económico y el deseo de llegar a alcanzar metas insospechadas de calidad total, eficiencia máxima y ahorro de recursos, así como mejorar la prestación de servicios, agilizar su gestión; esto implica que en sus actividades diarias para el control de sus recursos entre a formar parte – la auditoría integral – pues esta se presentará como un factor verificador, evaluador en lo que se refiere a la parte financiera, de control interno, cumplimiento y gestión.

Con la realización del presente trabajo de fin de maestría denominado: “EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO TECNICO DE MASTER PC CIA.LTDA. CON RUC 1191732525001 CORRESPONDIENTE AL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012”; aspiro generar un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa, en el cumplimiento de sus objetivos y la observancia de las disposiciones legales y normatividad vigente, y de ésta forma promover la eficiencia, eficacia y calidad en cada una de las actividades realizadas.

El trabajo en mención está conformado por cuatro capítulos, los que abarcan los siguientes aspectos:

En el primer capítulo enfatizo aspectos relacionados a antecedentes institucionales que incluyen misión, visión, objetivos estratégicos, estructura orgánica, descripción del estudio y la justificación, base legal que rige a la entidad, los objetivos generales y específicos y los resultados esperados.

El segundo capítulo se relaciona con el marco referencial, las conceptualizaciones que conforman la auditoría integral y los servicios de aseguramiento, descripción de los criterios principales de todas las auditorías, es decir la auditoría financiera, de control interno, de cumplimiento y de gestión, su proceso en las fases de planeación, ejecución, comunicación, seguimiento; además la importancia y contenido del informe de aseguramiento.

El tercer capítulo se realiza el análisis de la empresa, sus antecedentes, la misión, visión, organigrama funcional; la cadena de valor y los procesos: gobernantes, básicos o agregadores de valor, habilitantes; y también incluye la importancia de realizar un examen de auditoría integral en la organización propuesta para el estudio.

El cuarto capítulo concluye con el informe de examen de auditoría integral al departamento técnico de Master PC con RUC 1191732525001, por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, en el que se hace constar los hallazgos detectados al efectuar la fase de ejecución en el proceso de la auditoría; además las correspondientes conclusiones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de la entidad.

Por último se finaliza el trabajo incluyendo las fuentes bibliográficas, y adjuntando los anexos correspondientes que servirán de complemento para lo expuesto en el presente trabajo.

La metodología utilizada en el desarrollo del presente trabajo, se aplicó el método de investigación científica en el proceso de la auditoría integral en cada una de sus fases, en la primera fase de planificación preliminar se aplicó el método inductivo para recopilar información de la entidad; en la planificación específica se aplicó el método deductivo ayudó a evaluar con los respectivos controles claves el control interno de la compañía; para las operaciones financieras de cumplimiento legal y gestión, se aplicó el método analítico; ello permitió unificar las diferentes fases de la auditoría para la elaboración del informe.

Para el desarrollo del trabajo se requirió la utilización de diversas técnicas como: la observación documental en la evidencia proporcionada por la entidad, para confirmar el cumplimiento de los controles, la observación física de los documentos soporte, registros contables; la técnica de la comparación entre la situación real y los criterios fijados. En todo el proceso se aplicó la comunicación constante mediante entrevistas con el personal, para identificar las causas de los hallazgos, evaluar los controles, procesos y sistemas utilizados en el manejo de los recursos de la compañía y encaminar las acciones de gerencia para superar las debilidades encontradas, mediante la aplicación de medidas de mejora o correctivas necesarias.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la organización

Actualmente en nuestro país Ecuador, las compañías comercializadoras de equipos informáticos, juegan un papel sumamente importante, brindando aportes a la economía nacional, generando empleos y creando mercados altamente competitivos. Con el avance de la tecnología muchas personas visionarias han visto la necesidad de incursionar en actividades dedicadas a comprar y vender computadoras y accesorios (teclados, mouse, memorias externas, cámaras web, etc.). Esto ha permitido en nuestro medio que se constituyan legalmente compañías, las mismas que han ganado espacio en el contexto nacional, ya que la tecnología se está desarrollando cada vez más y en la actualidad se ha vuelto una necesidad para el desarrollo de las personas tanto profesionalmente como a nivel organizacional.

Consecuentemente las compañías que se dedican a la comercialización de equipos de computación deben estar a la vanguardia con todos los productos y accesorios, que les permitan ofertar con buenos precios y competitividad en el mercado.

1.1.1 Antecedentes de la organización



Figura 1. Compañía Master PC

Fuente: Compañía Master PC

“Master PC” es una compañía de responsabilidad limitada, constituida mediante escritura pública en la notaría quinta del cantón Loja; en la ciudad de Loja, de la república del Ecuador el 26 de mayo del año 2009, e inscrita legalmente el 22 de junio del año 2009 en el Registro Mercantil en la misma fecha, bajo partida N° 537 y anotada en el repertorio con el N° 1283. La actividad principal de la compañía según los estatutos de la referida empresa es la Informática, Electrónica y Telecomunicaciones, estas actividades que corresponden al objeto social es la de importar, exportar, comercializar y distribuir equipos informáticos, tecnológicos y de telecomunicaciones; actualmente opera con tres líneas:

1. Comercialización de tecnología informática específicamente servicios, computadoras y accesorios.
2. Keimbrocks Cia.Ltda., dedicada a proveer internet y cableado estructurado,
3. Puntopymes Cia.Ltda., comercializa software, patentes y licencias, marketing y publicidad.
4. La compañía se especializa implementando nuevas formas de comercialización de computadoras con el Servicio Técnico, Servicio de Software, Servicio de Marketing.

1.1.2 Domicilio

Su sede matriz se halla en la ciudad de Loja en las calles Azuay 12-57 entre Olmedo y Bernardo Valdivieso, por su crecimiento se ha convertido en modelo de negocio, por ello mediante franquicia ha dado la oportunidad a inversionistas para que incursionen en la actividad comercial de Master PC; las mismas están ubicadas en las siguientes direcciones:

Master PC Norte, Gran Colombia y Ancón

Master PC Este, Avenida Manuel Agustín Aguirre y Colón

Master PC Centro 1, Sucre y 10 de Agosto

Master PC Centro 2, Miguel Riofrío y Bolívar

1.1.3 Misión

“Satisfacer las necesidades del consumidor con la comercialización de productos y servicios tecnológicos, y de calidad acompañados de garantía, respaldo técnico y excelente atención al cliente con personal comprometido con valores y estándares de calidad” (Master PC, 2012)

1.1.4 Visión

“Ser una empresa con presencia a nivel nacional reconocida por su liderazgo, innovación y competitividad en la comercialización de soluciones tecnológicas” (Master PC, 2012).

1.1.5 Objetivos estratégicos

- Comercializar equipos informáticos con precios accesibles para clientes locales, regionales y a nivel nacional.
- Contar con equipos informáticos acorde a la tecnología actual
- Brindar el servicio de post-venta con personal profesional competente en soluciones informáticas.
- Mantener posicionamiento en el mercado en base a publicidad.

1.1.6 Políticas organizacionales

- Realizar seguimiento del plan estratégico y operativo, con el fin de alcanzar una gestión eficiente y eficaz.
- Gestionar alianzas estratégicas con marcas como HP, Toshiba, Epson, Xerox, Samsun, APC.
- Gestionar alianzas estratégicas con COMPUHELP, franquicia nacional.
- Ser representantes de las marcas mencionadas.
- Promover la práctica de los valores de la organización.

1.1.7 Objetivos específicos

- Crear un sistema ERP que permita segmentar los clientes de master pc y monitorear el avance y alcance de los objetivos
- Crecer un 25% en el sector de Gobierno
- Crecer un 25% en el sector Corporativo
- Crecer un 25 % en el sector Empresarial
- Crecer un 25% en el sector de Distribución
- Crecer un 15% en el sector de clientes consumidor final domésticos
- Crecer un 35% en el número de concesionarios nuevos franquiciados

1.1.8 Estructura orgánica funcional

El organigrama estructural de Master PC se encuentra distribuido por las siguientes funciones y responsabilidades:

JUNTA GENERAL

NIVEL DIRECTIVO:	Presidente Jenny Liliana Macas Estrada
NIVEL EJECUTIVO:	Gerencia General Edison G. Macas Estrada
NIVEL OPERATIVO:	Con los siguientes departamentos: Compras, Rosita Torres Ventas, Alex Jaramillo Departamento Técnico, Silvana Yaguana Departamento de Electrónica y Garantías, Delia Escobar Desarrollo de Sistemas, Esteban Chamba
NIVEL ASESOR:	Recursos Humanos, María Cecilia Peñarreta Marketing, José Pablo Vélez
NIVEL DE APOYO:	Gestión Financiera, María Cecilia Peñarreta Bodega, María Esther Ruiz
NIVEL AUXILIAR:	Secretaría, Gabriela Romero Servicios Generales.

Gerencia: Encargado de la administración de la compañía Master PC, su trabajo consiste en planificar, organizar, controlar y dirigir las actividades que realiza la compañía, elabora políticas encaminadas a dar soluciones a conflictos y problemas que puedan presentarse.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

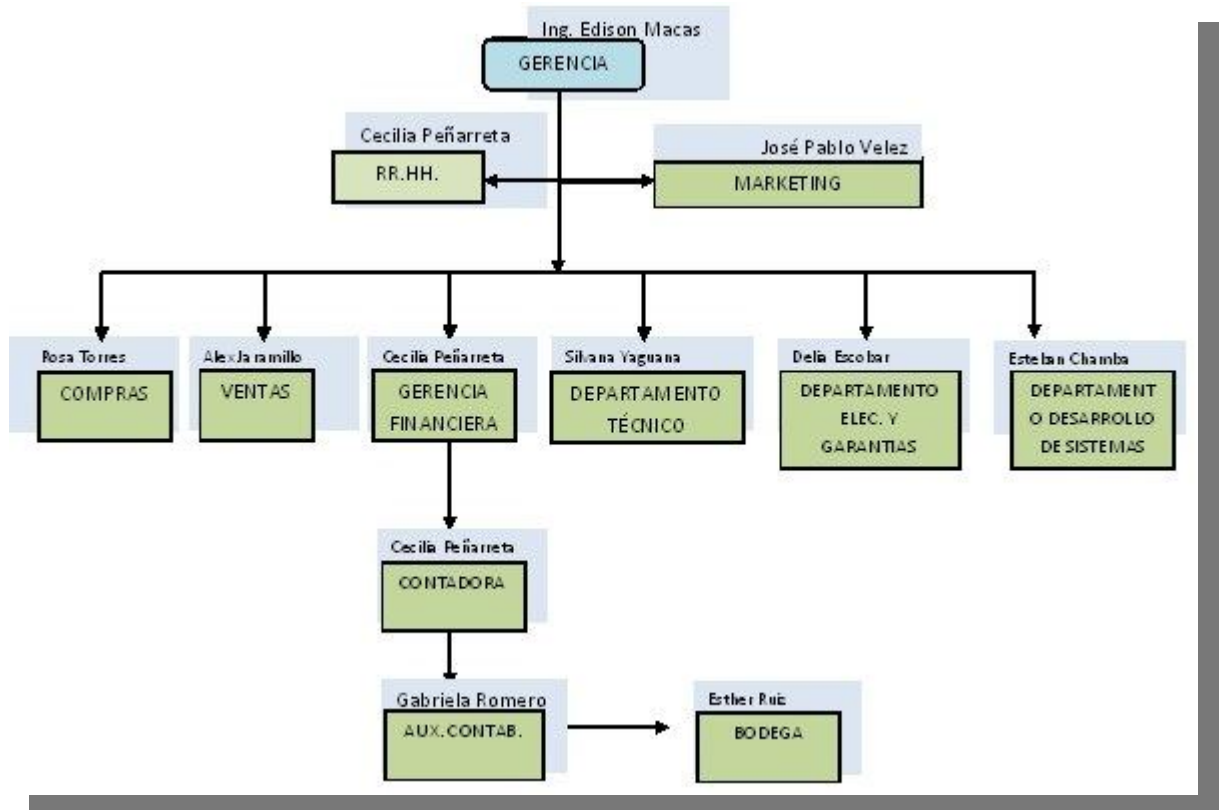


Fig 2. Organigrama

Fuente: Autora

1.1.9 Volumen de operaciones e impacto en el entorno

Master PC es una compañía de responsabilidad limitada, controlada legalmente por la Superintendencia de Compañías con expediente N° 201637, lo que le permite operar en la comercialización y prestación de servicios en cuanto a tecnología informática, servicios computacionales, servicio técnico, servicio de software. Sus fundadores Edison Macas y Eliana Lizaldes, emprendieron actividades competitivas en el año 2004 en su primer local propio con una inversión de 40 mil dólares; para el año 2009 se implementa la modalidad de franquicia que es la concesión del modelo de negocios Master PC a familiares y amigos cercanos creando ocho sucursales de tecnología en la región sur del Ecuador, llevando a la empresa a constituirse en una empresa fuerte en la ciudad de Loja.

En la actualidad se ha incrementado el talento humano para hacer de Master PC una empresa con visión en beneficio y satisfacción del cliente interno y externo.

Entre los principales proveedores que tiene la empresa Master PC, son los siguientes:

Cuadro Nro. 1

Proveedores de Master PC Cía. Ltda.

PROVEEDOR	LUGAR
Tecnomega	Ecuador
Siglo XXI	Ecuador
Winitech	Ecuador
Verbatim	Importación – Miami
Computes Discount	Importación – Miami

Fuente: Master PC

1.1.10 Justificación

Esta investigación se justifica por la necesidad de disponer de informes integrales de evaluación en la gestión de las organizaciones, por cuanto como su nombre lo indica integra: auditoría financiera que permite emitir una opinión sobre los estados financieros, control interno evalúa el sistema global de control interno, cumplimiento de la normatividad legal vigente y auditoría de gestión que evalúa la administración eficiente, eficaz y económica las operaciones de una organización; se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control de una entidad. **La auditoría integral** constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. La auditoría financiera no garantiza el cumplimiento de todos los requisitos legales, de control interno y operativos requeridos para obtener una interpretación acertada con respecto al desempeño organizacional; es decir una auditoría separadamente no cubre todos los enfoques como el caso de la auditoría integral.

La auditoría integral a Master PC generará valor agregado a los procesos básicos, mediante la aplicación de procedimientos, técnicas, para verificar la eficiencia, eficacia de la gestión, y producirán innovaciones en la misión de la compañía.

Por la importancia que tiene realizar un examen de auditoría integral al Departamento Técnico de Master PC, en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del 2012; la auditoría integral se justifica para Master PC, porque abarca un enfoque financiero, control interno,

cumplimiento y gestión de las operaciones realizadas en el departamento técnico de Master PC Cia. Ltda., en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, permitiendo identificar oportunidades de mejoramiento continuo y acciones correctivas a los procesos.

1.2. Objetivos y resultados esperados

1.2.1. Objetivos

1.2.1.1 General

Realizar un “Examen de Auditoría Integral al Departamento Técnico de Master PC Cía. Ltda. con RUC 1191732525001 correspondiente al período del 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012”

1.2.1.2 Específicos

- Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda.
- Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, al sistema de control interno, cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del departamento técnico.
- Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas y de mejoramiento.

1.2.2. Resultados esperados

- Archivo de papeles de trabajo de todas las fases del examen integral
- Informe de auditoría
- Plan de implementación de recomendaciones

CAPÍTULO II
MARCO REFERENCIAL

2.1 Marco teórico

Con el propósito de adentrarnos al desarrollo de la Auditoría Integral en el presente capítulo abordaré los conceptos y definiciones relacionadas con el tema, necesario para una mejor comprensión del mismo.

2.1.1 Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento

La auditoría integral debe incluir conclusiones adicionales sobre lo siguiente: el cumplimiento de leyes y regulaciones, control interno y desempeño de la administración en el cumplimiento de los objetivos y planes de gestión.

“La auditoría integral es el proceso de obtener y evaluar objetivamente, en un período determinado, evidencia relativa a la siguiente temática: la información financiera, la estructura del control interno, el cumplimiento de las leyes pertinentes y la conducción ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos; con el propósito de informar sobre el grado de correspondencia entre la temática y los criterios o indicadores establecidos para su evaluación” (Blanco Yanel, 2006).

Los objetivos de una auditoría integral de acuerdo a la definición del párrafo anterior son:

- “Expresar una opinión sobre si los estados financieros objeto del examen, están preparados en todos los asuntos importantes de acuerdo con las normas de contabilidad y de revelaciones que le son aplicables. Este objetivo tiene el propósito de proporcionar una certeza razonable de que los estados financieros, finales o intermedios, tomados de forma integral están libres de manifestaciones erróneas importantes. Certeza razonable es un término que se refiere a la acumulación de la evidencia de la auditoría necesaria para que el auditor concluya que no hay manifestaciones erróneas substanciales en los estados financieros tomados en forma integral.
- Establecer si las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. El propósito de esa revisión es proporcionar al auditor una certeza razonable si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con la normatividad que las rigen.

- Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de las metas y objetivos propuestos. El grado en que la administración ha cumplido adecuadamente con las obligaciones y atribuciones que han sido asignadas y si tales funciones se han ejecutado de manera eficiente, efectiva y económica.
- Evaluar el sistema global del control interno para determinar si funciona efectivamente para la consecución de los siguientes objetivos básicos:
- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.(Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, 2006)

2.1.2 Importancia y contenido del informe de aseguramiento

El informe de aseguramiento es importante porque en él, se deberá expresar una conclusión que transmita un nivel alto de seguridad sobre el asunto principal, con base en los resultados del trabajo desempeñado; es un proceso de evolución profesional condicionada a las nuevas exigencias de los usuarios en cuanto a los servicios prestados por los auditores.

El informe del contador público deberá contener una expresión clara de la opinión del contador público sobre un asunto principal con base en los criterios adecuados identificados y en la evidencia obtenida en el curso del contrato de aseguramiento. El profesional auditor proporcionará a sus clientes los servicios con sus propios recursos intelectuales, y si es necesario contará con la colaboración de profesionales no contadores.

En la actualidad la administración por lo general, espera y requiere de una mayor información para la toma de decisiones; frente a éstos requerimientos los alcances de una auditoría pueden ser vistos bajo un enfoque más integrado, que tipifique desde una visión integral de control y que permita una correcta evaluación del ámbito global de la empresa, un sistema que tiene un fin y que cuente con los elementos necesarios y disponibles para alcanzarlo; bajo este contexto el auditor contará con el conjunto de informaciones recibidas de la empresa, evaluará los procesos y verificará el cumplimiento de los objetivos trazados; luego de ser analizados le permiten elaborar el **informe de auditoría**, el mismo que contará con valor agregado para la empresa; es decir que debe contribuir con sugerencias que puedan mejorar la eficiencia de la gestión.

También se considera informe de aseguramiento porque proporciona el contador profesional, una conclusión que conlleva la seguridad obtenida sobre la información del tema en cuestión. Las NIAs, NICRs y NICAs, establecen los elementos básicos para informes de aseguramiento.

(http://www.copel.com/relatoriosanuais/2010/es/relatorio/07_04.htm.)



Figura 3. Auditoría integral y el servicio de aseguramiento

Fuente: <http://grupodeinvestigacioncontable.webs.com/apps/photos/photo>

2.1.2.1 Objetivos de un servicio de aseguramiento

De acuerdo con la Norma Internacional, “el objetivo de un servicio de aseguramiento es el de permitir que un contador profesional evalúe un asunto determinado que es responsabilidad de otra parte, mediante la utilización de criterios adecuados e identificables, con el fin de expresar una conclusión que transmita al supuesto destinatario un cierto nivel de confiabilidad acerca del tema en cuestión.

Los servicios de aseguramiento realizados por contadores profesionales pretenden incrementar la credibilidad de la información acerca de un asunto determinado, mediante la evaluación de si el tema en cuestión está de conformidad, en todos los aspectos importantes, con criterios adecuados, mejorando, de esta manera, la probabilidad de que la información va a estar de acuerdo con las necesidades del supuesto usuario o destinatario de la misma” (Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, 2006).

Se concluye que un servicio de aseguramiento es la confiabilidad que el contador profesional transmite el grado de confianza, que el destinatario puede depositar en un asunto determinado.

Los servicios de aseguramiento pueden incluir cualquiera de las combinaciones siguientes:

- Contratos para informar acerca de un amplio espectro de asuntos que comprenden tanto información financiera como no financiera.
- Contratos que pretenden suministrar niveles elevados o moderados de confiabilidad.
- Contratos de atestación y presentación directa de informes.
- Contratos sobre información tanto interna como externa.
- Contratos tanto en el sector público como privado.

2.1.2.2 Elementos de un servicio de aseguramiento

Un determinado contrato constituye servicio de aseguramiento si incluye los elementos esenciales de acuerdo a la norma internacional de auditoría como los siguientes:

- “Una relación tripartita que implique a:
- Un contador profesional;
- Una parte responsable; y
- Un supuesto destinatario de la información;
- Un tema o asunto determinado;
- Criterios confiables;
- Un proceso de contratación; y
- Una conclusión” (Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2006).

Con el objetivo de fortalecer e incrementar la credibilidad de la información, el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento - TAASB, de la Federación Internacional de Contadores emitió en junio del año 2000 una norma internacional sobre servicios de aseguramiento (International Standard On Assurance Engagements — ISAE), la cual tiene la finalidad de establecer una estructura conceptual para los servicios de aseguramiento,

describir los objetivos y elementos: de los servicios de aseguramiento que tienen la intención de proveer niveles de aseguramiento ya sean altos o moderados (*párrafos 4 - 30*);

- Establecer estándares para y proveer orientación dirigida a los contadores profesionales en práctica pública en relación con el desempeño de los contratos que tienen la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento (*párrafos 31 - 74*); y
- Actuar como una estructura conceptual para el desarrollo por parte de IAASB de estándares específicos para tipos particulares de servicios de aseguramiento.

Señala la norma que cuando se contrata un contador profesional para ejecutar un servicio de aseguramiento para el cual existen estándares específicos, aplican esos estándares: si no existieren estándares específicos para un servicio de aseguramiento, aplica esta norma. Cuando un contador profesional en práctica pública ejecuta un contrato que tiene la intención de proveer un nivel alto de aseguramiento para el cual no existen estándares específicos, se deben seguir el estándar y los principios señalados en los *párrafos 31 - 74*. La Norma sobre Servicios de Aseguramiento no sustituye las Normas Internacionales de Auditoría (ISAs). Por ejemplo, no aplica a una auditoría o revisión de estados financieros.

2.1.2.3 Contenido del informe de aseguramiento

El informe de aseguramiento contiene los siguientes elementos de acuerdo con la norma internacional:

- **Título.-** En el que se pueda identificar la naturaleza del contrato de aseguramiento, para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes que no se atienen a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio.
- **Un destinatario.-** A quien se dirige el informe.
- **Identificación del asunto principal.-** Objeto del contrato, el tema principal y el periodo de tiempo cubierto.
- **Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio.-** Informa a los lectores que la parte

responsable es responsable de la materia sujeto y que el rol del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre la materia que se trate.

- **Cuando el reporte tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el reporte y el propósito para el cual fue preparado.-** El auditor informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y su propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados. El profesional no puede controlar la distribución del informe.
- **Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato:** Cuando existe un contrato con estándares específicos, el informe debe contener esos estándares específicos, cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con éste estándar. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos efectuados.
- **Identificación del criterio.-** Se identifica el criterio contra el cual fue evaluada la materia, para que los lectores entiendan las bases para las conclusiones del profesional auditor. El criterio puede ser descrito en el informe del auditor, o ser referenciados simplemente si existe una aserción preparada por parte del responsable o existe una fuente accesible fácil. La revelación del criterio y de sí existe o no el criterio generalmente aceptado en el propósito del contrato y de la naturaleza de la materia, es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;
- **La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negociaciones de conclusión:** Los usuarios se informan de las conclusiones del auditor mediante su informe donde expresa la conclusión sobre la materia sujeto evaluada contra el criterio y a través de su opinión transmite un nivel de aseguramiento alto. La opinión se expresa por cada uno de los objetivos que constan en el contrato. Cuando el profesional en ejercicio expresa una negación de opinión o reserva, debe hacer constar en el informe una descripción clara de todas las razones.
- **Fecha del informe.-** La fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto, por los cuales el profesional en ejercicio es consiente a esa fecha.

- **El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe.-** Informe para los lectores sobre la firma o individuo que asume la responsabilidad por el contrato.
- El auditor puede redactar información adicional que no afecte la conclusión del auditor, para explicar asuntos que no se entienden como reservas; cuando se está considerando si se incluye tal información, el auditor valora el significado de la información en el contexto del objetivo del trabajo.

2.2 Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral

2.2.1 Auditoría Financiera

La auditoría financiera “tiene como objetivo la revisión o examen de los estados financieros por parte de un auditor distinto al que preparó la información contable y del usuario, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad que la información posee. El informe o dictamen que presenta el auditor otorga fe pública a la conformidad de los estados financieros, y por consiguiente, de la credibilidad de la gerencia que los preparó” (Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2006).

“A su vez, la auditoría de estados financieros puede definirse como el examen de los estados financieros básicos preparados por la administración de una entidad económica, con objeto de opinar respecto a si la información que incluyen está estructurada de acuerdo con las normas de información financiera aplicables a las características de sus transacciones”.(Sánchez Curiel, 2006)

2.2.1.1 Estados financieros básicos

Los estados financieros son insumos necesarios para el desarrollo de la auditoría financiera; de acuerdo con los postulados básicos que nos presentan las Normas Internacionales de Información Financiera son los siguientes:

- Estado de situación financiera, conocido como Balance General,
- Estado de resultados u operaciones, denominado también Estado de Pérdidas y Ganancias, de Gastos y Rendimientos,

- Estados de variaciones en el capital contable, estado de cambios en la situación financiera o estado de cambios en el patrimonio,
- Estado de flujo de efectivo; y,
- Notas aclaratorias a los estados financieros.

2.2.1.2 Objetivos de la auditoría financiera

Los objetivos generales según Madariaga, J. (2004) Manual Práctico de Auditoría, Barcelona, Ediciones Deusto, se puede resumir en los siguientes:

- Proporcionar a la dirección, estados financieros certificados por una organización independiente y asesoramiento en materia de sistemas contables y financieros.
- Suministrar información objetiva que sirva de base a las entidades de información y clasificación crediticia.
- Servir de punto de partida en las negociaciones para la compra venta de acciones de una empresa, pues la información auditada, garantiza mayor confiabilidad.
- Reducir y controlar riesgos accidentales, fraudes y otras actuaciones anormales.
- Sirve de base objetiva para determinar el gravamen fiscal.

2.2.1.1 Relación del objetivo de auditoría financiera con las afirmaciones

La auditoría financiera está diseñada “para obtener evidencia sobre las afirmaciones de la gerencia que acompañan a los estados financieros, una vez que los auditores hayan obtenido evidencia suficiente y competente, mediante los procedimientos de auditoría, sobre cada afirmación importante de los estados financieros, cuentan con la certeza para sustentar su opinión.

2.2.1.2 Concepto y tipos de afirmación

Una afirmación es una declaración hecha por la gerencia de una entidad, comunicada explícita e implícitamente a través de los estados financieros.

Estas aseveraciones se refieren a los activos, pasivos, ingresos, y gastos y demás hechos económicos que se resumen y presentan como saldos en los estados financieros, en relación:

- **La veracidad.**- es decir que los activos, pasivos y patrimonio de los accionistas presentados en los estados financieros existen y que las transacciones registradas han ocurrido.
- **La integridad.**- la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que se presentan en los estados financieros.
- **La valuación y exposición.**- Los activos, pasivos, patrimonio de los propietarios, ingresos y gastos están presentados en valores determinados, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Así también, que las cuentas están descritas y clasificadas en los estados financieros, en concordancia con los principios de contabilidad generalmente aceptados, y se presentan todas las revelaciones materiales”(Zaldumbide, 2011).

2.2.1.3 Normas Internacionales de Auditoría

Las normas Internacionales de Auditoría servirán de base de aplicación en todas las etapas del proceso de la auditoría, las mismas que se detallan a continuación:

- Normas relacionadas con el auditor
- Normas relacionadas con la planificación de la auditoría
- Normas relativas con la ejecución de la auditoría
- Normas relativas al informe

En las empresas privadas donde aplican las Normas Internacionales de Información Financiera, es necesario realizar auditorías considerando esos criterios, las mismas que según el equipo técnico de la Fundación IFRS (2012), son:

2.2.1.3.1 NIIF 1: Adopción por primera vez

El objetivo es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF, contengan información de alta calidad, en cuanto a la transparencia, adecuada

contabilización y se obtenga a un costo que no exceda a los beneficios proporcionados por los usuarios.

2.2.1.3.2 NIIF 2: Pagos basados en acciones

Consiste en especificar la información financiera que ha de incluir una entidad cuando lleve a cabo una transacción basada en acciones. Es decir requiere que la entidad refleje en el resultado del ejercicio y en su posición financiera, los efectos de las transacciones con pagos en acciones, incluyendo los gastos en los que se conceden opciones sobre acciones a los empleados.

2.2.1.3.3 NIIF 3: Combinación de empresas

El objetivo es especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios. Especifica que todas las combinaciones de negocios se contabilizarán aplicando el método de adquisición. En función del mismo la entidad adquiriente reconocerá los activos, pasivos, y pasivos contingentes identificables de la entidad adquirida por sus valores razonables, en la fecha de adquisición y también reconocerá el fondo de comercio, que se someterá a pruebas para detectar cualquier deterioro de su valor, en vez de amortizarse.

2.2.1.3.4 NIIF 4: Contratos de seguros

Consiste en especificar la información financiera que debe ofrecer, sobre los contratos de seguro, la entidad emisora de dichos contratos (aseguradora), hasta que el Consejo complete la segunda fase de este proyecto sobre contratos de seguro. Es decir realizar mejoras en la contabilización del contrato de seguros por parte de las aseguradoras, y que explique los importes que se deriven de los contratos de seguros.(revelar información)

2.2.1.3.5 NIIF 5: Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas

Su objetivo es especificar el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta, así como la información a revelar sobre las actividades interrumpidas. Esta NIIF exige que los activos cumplan los requisitos para ser clasificados como mantenidos para la venta, sean valorados al menor valor, así como que cese la amortización en dichos activos; y se

presenten en forma separada en el balance, y que los resultados de las actividades interrumpidas se presenten por separado en la cuenta de resultados.

2.2.1.3.6 NIIF 6: Exploración y evaluación de recursos minerales

Esta NIIF requiere determinadas mejoras en las prácticas contables existentes para los desembolsos relacionados con la exploración y evaluación; que las entidades realicen una comprobación del deterioro del valor y el deterioro valoren de acuerdo con la NIC 36; y que se indique y explique los importes que surjan, en los estados financieros de la entidad, a la vez que ayude a los usuarios a comprender el importe, calendario y certidumbre, de los activos para exploración y evaluación reconocidos.

2.2.1.3.7 NIIF 7: Instrumentos Financieros: información a revelar

Consiste en requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento; y la naturaleza y alcance de los riesgos de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la gestión de dichos riesgos.

2.2.1.3.8 NIIF 8: Segmentos de operación

Una entidad revelará información que permita que los usuarios de sus estados financieros evalúen la naturaleza y los efectos financieros de las actividades de negocios que desarrolla y los entornos económicos en los que opera.

Esta NIIF especifica la manera en que una entidad debe proporcionar información sobre sus segmentos de operación en los estados financieros anuales y con una modificación de acuerdo a la NIC 34 Información Financiera Intermedia, establece los requerimientos para la revelación de información relacionada sobre productos y servicios, áreas geográficas y principales clientes

2.2.1.3.9 NIIF 9: Instrumentos Financieros

Consiste en establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, para que presente información útil y relevante para los usuarios de los

instrumentos financieros, para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

2.2.1.3.10 NIIF 10: Estados Financieros consolidados

El objetivo es establecer los principios para la preparación y presentación de los estados financieros consolidados, cuando una entidad controla dos o más entidades.

Los estados financieros consolidados son de un grupo en el que los estados financieros de la controladora y sus subsidiarias se presentan como si se tratase de una sola entidad.

2.2.1.3.11 NIIF 11: Acuerdos conjuntos

Consiste en establecer los principios para la presentación de la información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente.

2.2.1.3.12 NIIF12: Información a revelar sobre participaciones en otras entidades

El objetivo es requerir que una entidad revele información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar:

- La naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados con éstas; y,
- Los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

2.2.1.3.13 NIIF 13: Medición del valor razonable

Se aplica cuando otra NIIF requiera o permita mediciones a valor razonable o información a revelar sobre mediciones a valor razonable (y mediciones, tales como valor razonable, menos costos de venta basados en el valor razonable o información a revelar sobre esas mediciones), excepto en circunstancias específicas.

2.2.1.4 Componentes de la auditoría financiera

“Componente es una parte manejable de un todo, que se selecciona para facilitar el trabajo al auditor, es una división de una cuenta, de una subsidiaria, de un negocio en conjunto de una compañía.

Los aspectos a considerarse en la definición de los componentes o rubros relevantes para la auditoría financiera son los siguientes:

- Importancia monetaria, significatividad
- Materialidad con respecto a los totales de los estados financieros
- Variaciones significativas, % respecto al total de activos/pasivos, estado de operaciones; % de relación de un período con otro.

Las estrategias para definir componentes se pueden considerar las siguientes:

Cédulas sumarias, organigramas de la empresa, información de los abogados es parte esencial del trabajo del auditor, los sistemas informáticos, la cancelación de obligaciones tributarias, sistemas de nómina o roles de pago, cuanta caja bancos, sistemas de compras y cuentas por pagar, capital contable y gastos de operación”.(León Cornejo, Auditoría Financiera I El Proceso de Auditoría Financiera Pg.24, 2011).

2.2.1.5 Proceso de la auditoría financiera

El proceso de la auditoría financiera es sistemático porque hay una interrelación indudable entre las diferentes fases que lo conforman, las mismas que son cinco, como constan en el siguiente gráfico:



Fig 4. Proceso de la Auditoría Financiera
Fuente:Guía de Auditoría Financiera I

2.2.2 Auditoría de Control Interno

2.2.2.1 Definición de control interno

“El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñada para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un *proceso*. Constituye un medio para un fin.
- Es ejecutado por *personas*, no son solamente manuales y políticas
- Se espera del control interno *seguridad razonable*, no seguridad absoluta
- El control interno está engranado para la consecución de *objetivos* en una o más categorías separadas pero interrelacionadas”(Mantilla B, 2005)

La definición proporciona una base para evaluar la efectividad del control interno. Los conceptos fundamentales son:

Proceso.- Son acciones que se interrelacionan y se extienden a todas las actividades de operación de una entidad, es administrado mediante el proceso básico gerencial de planeación, ejecución y monitoreo. El control interno es parte del proceso, permite funcionar y monitorear su conducta y relevancia continuada.

Personal.- El control interno es ejecutado por personas, quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

El control interno reconoce que la gente no siempre comprende, comunica o desempeña de una manera consistente; de acuerdo a ello deben existir lazos claros entre los deberes de la gente y la manera como se llevan a cabo.

Seguridad razonable.-El control interno puede proporcionar solamente seguridad razonable, en la consecución de objetivos de una entidad; la probabilidad de conseguirlos está afectada por las limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno.

2.2.2.2 Objetivos del control interno

Las entidades fijan su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo, o específicos para las actividades dentro de la entidad; se ubican éstos objetivos en las siguientes categorías:

- **Operaciones**, relacionadas con el uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- **Información financiera**, relacionados con la preparación de estados financieros públicos confiables.
- **Cumplimiento**, de las leyes y regulaciones aplicables a la entidad".(Mantilla B, 2005)

2.2.2.3 Componentes de control interno

La administración de un negocio, dirige el control interno, el mismo que está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Tales componentes son:

2.2.2.3.1 Ambiente de control

Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura.

Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía de los administradores, la manera como asignan autoridad y responsabilidad, y cómo organiza y desarrolla a su gente.

2.2.2.3.2 Valoración del riesgo

Todas las organizaciones enfrentan riesgos en todos los niveles de su organización, derivadas de fuentes externas e internas; la administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar, y se esfuerza por mantenerlos dentro de esos niveles.

La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos; para ello se requiere de mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio.

2.2.2.3.3 Actividades de control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas, las mismas que ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones; incluyen aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos, segregación de responsabilidades, entre otras.

2.2.2.3.4 Información y comunicación

Los sistemas de información debe identificarse, capturarse y comunicarse en una forma y oportunidad que facilite al personal cumplir sus responsabilidades; se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino con la información sobre actividades externas, necesarias para la toma de decisiones.

La comunicación debe darse en forma efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

2.2.2.3.5 Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, lo que asegura que el control interno continúa operando efectivamente. El monitoreo puede hacerse de dos maneras: mediante actividades ongoing¹, que sirven para monitorear la efectividad del control interno en el curso ordinario de las operaciones, o mediante evaluaciones separadas; la frecuencia con que se la realice es a juicio de la administración, y necesaria porque le permite tener una seguridad razonable respecto de la efectividad del sistema de control interno; para tomar tal decisión debe considerar: la naturaleza y el grado de los cambios que ocurren y sus riesgos asociados, la competencia, experiencia en la implementación de controles, y los resultados del monitoreo ongoing, que significa el mejoramiento continuo de las actividades de prevención. La combinación de monitoreo ongoing y evaluaciones separadas asegurará que el sistema de control interno mantenga su efectividad en el tiempo.

Los procedimientos de monitoreo ongoing reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes, y están integradas en la entidad.

Ejemplos de las actividades de monitoreo ongoing:

- En actividades regulares de la administración, obtienen evidencia de que el sistema de control interno continúa funcionando.
- Confirmaciones de partes externas corroboran la información generada internamente o señalan problemas.
- Las actividades de supervisión proporcionan una visión amplia de las funciones de control y de la identificación de deficiencias.
- Las conciliaciones y otras acciones rutinarias son efectivas, dado que éstas se realizan luego de los hechos.
- Los auditores internos y externos regularmente proporcionan información sobre cómo pueden fortalecerse los controles internos.

¹Mejoramiento continuo de las actividades de prevención

2.2.2.4 Definición de Auditoría de Control Interno

La auditoría de control interno “es la revisión y evaluación al sistema de control interno definido en una organización o entidad, que se realiza con el fin de determinar su calidad, y nivel de confianza en los resultados obtenidos con su aplicación, debiendo como en todo trabajo de auditoría utilizar una metodología que cubra:

- Planeación
- Pruebas de cumplimiento de controles
- Comunicación de resultados”(Jiménez, 2012).

2.2.2.4.1 Planeación

La auditoría de control interno es una actividad orientada a evaluar y dar un criterio sobre la razonabilidad, validez, efectividad y eficacia de las prácticas de control adoptadas por una entidad, ésta evaluación puede abarcar la totalidad del sistema o partes específicas, según el requerimiento de la organización. El auditor al evaluar requiere tener una comprensión adecuada del negocio, que le permita identificar y dar un criterio o valoración de los riesgos que podrían impedir la consecución y logro de los fines institucionales.

Con el conocimiento global de la entidad, el auditor genera el **plan de trabajo**, para su elaboración es muy importante el profesionalismo y creatividad del responsable de este trabajo de planeación, por cuanto deberá establecer las pruebas de trabajo, para dar un criterio sustentado de la calidad o validez del sistema de control interno, estableciendo el tiempo y recursos que deberá dedicar a cada procedimiento de trabajo.

2.2.2.4.2 Pruebas de cumplimiento de controles

Se realizan para evaluar el cumplimiento de los controles que cuenta una entidad, para ello se realizan procedimientos de trabajo, convirtiéndose para el auditor en una prueba de fuego y oportunidad de demostrar su criterio y creatividad. Los procedimientos varían dependiendo del tipo de auditoría, el alcance, etc.; con la finalidad de realizar pruebas de cumplimiento que permitan verificar:

- Existencia: que el control existe
- Efectividad: que está operando con eficiencia

- Continuidad: control en funcionamiento de las actividades
- Si bien las pruebas de auditoría se las define por actividad a revisar, se mencionan las siguientes pautas o guías para selección:
- Naturaleza de las pruebas de los controles:
 - Indagación del proceso con el personal (Ejecutante y Cliente interno)
 - Observación física (Es básico la forma y oportunidad)
 - Revisión de documentos o registros de datos
 - Uso de herramientas informáticas
 - Mediciones físicas para validar exactitud de resultados
 - Pruebas de detalle
 - Procedimientos sustantivos
 - Procedimientos analíticos
 - Validación de operatividad y validez del control establecido
- Oportunidad de las pruebas de los controles:
 - Ejecución periódica de pruebas para obtener un criterio de calidad del control en un periodo y no en una observación puntual.
 - Revisiones sorpresivas
 - Validar la consistencia de criterios de control aplicados en varios puntos del proceso
 - Evidencia o validación de la aplicación adecuada y calidad de los controles, luego de cambios significativos en los procesos.
 - Cruce de información entre resultados de observaciones y datos de o registros de periodos anteriores no observados
- Extensión de las pruebas de los controles, (Una mayor confianza del evaluador en la efectividad de operación se reduce la cantidad de pruebas sustantivas a realizar).

El entorno cambiante y complejo de las economías y de las mismas empresas, influye también en la necesidad de ejecutar auditorías periódicas al control interno, debiendo considerar criterios o incluso requerimientos del mercado que cada día van tomando más presencia y validez:

- Tener un enfoque basado en riesgos
- Una creciente importancia de auditar los sistemas

- Necesidad de adopción de estándares internacionales”

2.2.2.4.3 Comunicación de resultados

“La comunicación de resultados de una evaluación de control interno que en definitiva significa el producto que el auditor o evaluador debe entregar a la administración, significa una tarea muy importante ya que debe contemplar varios aspectos como son: la oportunidad de reporte de novedades, calidad y claridad de la redacción, contenidos de interés, selección adecuada de destinatarios del reporte, y formas de presentación de estos reportes.

Los reportes o informes de una auditoría interna, pueden diferenciarse en su contenido y amplitud en función del alcance del trabajo requerido, pudiendo ser informes intermedios sobre un periodo de tiempo, o informes sobre un punto específico en el tiempo”(Jimenez, 2012).

2.2.2.4.3.1 Descripción general de los productos principales

Un sistema de Control Interno “es diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto de la consecución de los objetivos que se haya planteado una organización o entidad, podemos concluir que el contenido básico de un reporte de una auditoría hecha a dicho sistema son las observaciones y sugerencias que puedan dar guías a la administración de:

- Opinión sobre el funcionamiento de los controles, estableciendo debilidades y/o fortalezas del sistema
- Aseguramiento de que dichos controles apoyan a la consecución de los objetivos planteados
- Recomendaciones que agreguen valor al sistema de control interno ya sea para una corrección o para innovaciones o mejoras que se puedan ir viendo, en base de la evolución que van teniendo los procesos o ciclos analizados.

La estructura de un informe de auditoría sobre control interno va a variar en cada una de las actividades realizadas, pudiendo en general contener los siguientes puntos:

- Índice (Detalle de los puntos cubiertos)
- Resumen Ejecutivo
- Información relativa al área examinada
- Objetivo, alcance del trabajo (amplitud y profundidad de las pruebas de auditoría)
- Fases del proceso de evaluación (Entrevistas preliminares, diagramación del proceso, pruebas, clasificación del riesgo y las deficiencias de controles, comunicar a la Gerencia hallazgos conclusiones, y recomendaciones)
- Una matriz con las observaciones, la evaluación del riesgo (Alto, Medio, Bajo), las recomendaciones y el plan de Acción de la Gerencia” (Jiménez, Guía de Auditoría de Control Interno I, UTPL, página 40, 2012), ejemplo de matriz:

Cuadro Nro. 2

Matriz de un informe de auditoría de Control Interno

Observaciones	Nivel de Riesgo	Recomendación	Plan de acción de la gerencia/responsable/ fecha implementación
Descripción	Alto Medio Bajo	Detalle	Descripción
Riesgo/Impacto			

Fuente: Guía de auditoría de Control Interno I

2.2.2.4.4 Opinión sobre control interno

“Una opinión o dictamen sobre el control interno, debe emitirse de acuerdo a los elementos señalados en la ISA 100 “Servicios de Aseguramiento”, pudiendo, al igual que en un informe de auditoría Financiera de Balances, contener:

- Opinión limpia o sin salvedades
- Opinión con salvedades
- Opinión adversa

Para determinar el tipo de opinión que finalmente constará en un informe, el auditor debe analizar y establecer el efecto real que puedan tener las desviaciones o deficiencias detectadas en su evaluación a nivel global del sistema de control interno, debiendo para dicho efecto, considerar la materialidad e influencia que estas desviaciones o debilidades tengan o puedan tener en el desarrollo del ciclo o proceso examinado, y sobre todo en el apoyo u obstrucción real para conseguir los objetivos planteados por la administración” (Jiménez, Guía de Auditoría de Control Interno I, UTPL, página 40, 2012).

2.2.2.4.5 Informe

“En base del tipo de examen realizado y del compromiso del auditor los informes pueden ser:

- Reportes en que se emita una opinión o dictamen global sobre el control interno, que lo debe emitir de acuerdo a los elementos señalados en la ISA 100 “Servicios de Aseguramiento”.
- Reportes que contengan los resultados de la evaluación o pruebas aplicadas a determinados procesos o ciclos, en los que se detallen las actividades realizadas, una valuación o criterio del control interno en el proceso o actividad revisada, y de ser el caso las recomendaciones y acciones correctivas acordadas con la Gerencia.

Visto el sistema de control interno como un proceso orientado para apoyar la consecución de los objetivos propuestos en una organización o entidad, nos hace ver la gran importancia que se le debe dar, tanto al contenido de un informe de auditoría al sistema de control interno (Revisión Global o Revisión específica), como a la forma que el evaluador utilice para presentar los resultados de su trabajo, debiendo verse al informe como el producto de venta que tienen los evaluadores, (auditores internos o externos), para ofrecer a la administración y/o partes accionarias, a quienes deben persuadir de aceptar sus recomendaciones, algunas de las cuales pueden significar inversión de recursos.

El evaluador puede considerar los siguientes aspectos para presentar informes efectivos:

- Cuidar o evitar el uso de idioma o terminología muy técnica en los textos de los reportes, y de ser el caso aplicarlo en temas puntuales estableciendo un espacio del

reporte para glosario de los términos que pueden ser nuevos para el usuario del informe.

- Redacción concisa, buscando destacar los problemas y deficiencias, las causas detectadas, y proponiendo soluciones viables.
- Evitar transcripciones largas de textos de políticas, normas legales, reproducción de comunicaciones internas, etc.; temas que pueden ser referidos como anexos al informe, y que en caso de que el lector a su criterio lo requiera pueda referirse y leerlos.
- Si bien el informe puede contener varias hojas, es recomendable que las observaciones más importantes sean tratadas en la parte inicial (“Ir de mayor a menor”).
- Presentar un resumen del informe por medio de herramientas audiovisuales.
- Convocar a la presentación del informe a las personas responsables del proceso evaluado, y a aquellas que tienen la potestad de decidir o disponer la ejecución de acciones correctivas o de innovación.
- Todas las recomendaciones u observaciones establecidas y que constan en el informe, deben ser corroboradas previamente o contar con la aceptación de los ejecutores de actividades o dueños de los procesos.
- El informe debe reflejar siempre la independencia y objetividad del auditor” (Jiménez, Guía de Auditoría de Control Interno I, UTPL, página 40, 2012).

2.2.3 Auditoría de cumplimiento

2.2.3.1 Definición y objetivos

“La auditoría de cumplimiento es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que

soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad” (Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2006).

2.2.3.2 Elementos principales de la auditoría de cumplimiento

Según la definición la auditoría de cumplimiento, comprende los siguientes elementos:

- “Conformidad legal general
- Cumplimiento de los preceptos estatutarios
- Constatación de cumplimiento de la normativa interna
- Verificación del cumplimiento de los sistemas de control interno
- Revisión de las principales operaciones administrativas y operativas
- El informe resultante permite determinar inconformidades y aplicar correctivos en la organización” (Espinoza, 2012)

2.2.3.3 Alcance de la auditoría de cumplimiento

Para determinar el alcance de la auditoría de cumplimiento en una organización, debemos partir del análisis de sus objetivos y finalidad, considerando la naturaleza de empresa pública o privada.

Esta consideración es importante al momento de determinar el alcance, en tanto el auditor deberá considerar cuáles son las operaciones relevantes para cumplir el principal objetivo de la entidad, verificando si las operaciones efectivamente contribuyen a lograr ese objetivo, caso contrario recomendará la implementación de correctivos para dicha desviación.

Es importante que el auditor tenga comprensión general del marco de referencia legal aplicable a la entidad, y cómo la entidad está cumpliendo dicho marco referencial, puesto que el incumplimiento puede causar cese en las operaciones, o poner en cuestionamiento la continuidad de la entidad como un negocio en marcha.

“Para obtener el conocimiento general de leyes y reglamentos, el auditor debería:

- Usar el conocimiento existente de la industria y negocio de la entidad
- Identificar las leyes y regulaciones que debe cumplir la entidad
- Averiguar con la administración respecto de las políticas y procedimientos de la entidad referentes al cumplimiento con las leyes y reglamentos.
- Averiguar con la administración sobre las leyes o reglamentos que puede esperarse tengan un efecto fundamental sobre las operaciones de la entidad.
- Discutir con la administración las políticas o procedimientos adoptados para identificar, evaluar y contabilizar las demandas de litigio y las evaluaciones” (Blanco, Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, páginas 191-192, 2006).

2.2.2.4 Responsabilidad de la administración en el cumplimiento de leyes y regulaciones

La administración es responsable del cumplimiento de leyes y normativa vigente en el desempeño de las distintas operaciones, para ello deberán establecer procedimientos de control continuo para evaluar su cumplimiento.

Las políticas y procedimientos que pueden ayudar a controlar las responsabilidades de la administración en la prevención y detección de incumplimientos son:

- Monitorear los requisitos legales, para asegurar que los procedimientos de operación cumplen con estos requisitos.
- Instituir sistemas de control interno apropiados.
- Desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta
- Asegurar que los empleados están entrenados y comprenden el Código de Ética.
- Monitorear el cumplimiento del Código de Ética y actuar apropiadamente para disciplinar al personal que no cumple.
- Contratar asesores legales que ayuden en el monitoreo de los requisitos legales.
- Mantener un registro de leyes importantes que tiene que cumplir la entidad dentro de su industria particular y un registro de quejas.

Es importante que todas las operaciones empresariales; operativas, financieras, técnicas o administrativas, cumplan con las disposiciones legales. El auditor planificará su trabajo considerando aquellas leyes o regulaciones que son fundamentales de efecto significativo en las operaciones de una entidad.

Los aspectos principales relativos al alcance del examen en cada tipo de entidad se determinan de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N°3

Normativa de acuerdo al tipo de empresa

Sector publico	Sector privado
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador. • Ley del Servicio Civil y Carrera Administrativa • Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. • Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. • Otras leyes 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Compañías y demás documentación societaria. • Código Civil y Código de Comercio. • Normativa Tributaria. • Código del Trabajo. • Otras Leyes • Normativa interna

Fuente: Guía de auditoría de cumplimiento I. (2011)

2.2.4 Auditoría de Gestión

2.2.4.1 Marco conceptual de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión es “un proceso que nos permite examinar y evaluar las actividades realizadas en una organización, sector, programa, proyecto u operación. Actividad que sobre la base de un modelo y un marco normativo, permite determinar el grado de eficiencia, eficacia y calidad en la utilización de los recursos disponibles, el desarrollo de procesos y la entrega de productos o de servicios, acordes con las necesidades de los clientes, los mismos que podrán ser mejorados en forma continua, a través de la aplicación de las recomendaciones emanadas del informe de auditoría” (Velásquez, 2012).

Los criterios o estándares permiten medir la calidad del trabajo efectuado, en el proceso de auditoría que constituye una cadena de valor, que inicia con el diagnóstico preliminar, en el cual el auditor empieza a medir potencialmente el nivel del riesgo inherente; la planificación

específica, identifica las áreas o componentes, siendo esto evaluado por el control interno, lo que permite definir una estrategia de trabajo a la medida de la entidad auditada, considerando las áreas que requieren acciones correctivas, se las conoce como hallazgos, que deben ser comunicadas en forma permanente, para que generen acciones de mejoramiento continuo de la gestión; concluyendo con la implementación de recomendaciones.

“En conclusión la auditoría de gestión es la evaluación o examen sistemático de la información administrativa, operativa y financiera presentada por los administradores de una organización, realizada con posterioridad a su ejecución, para obtener evidencia suficiente del grado de eficiencia, eficacia y calidad en el logro de las metas y objetivos propuestos”. (Velásquez, 2012)

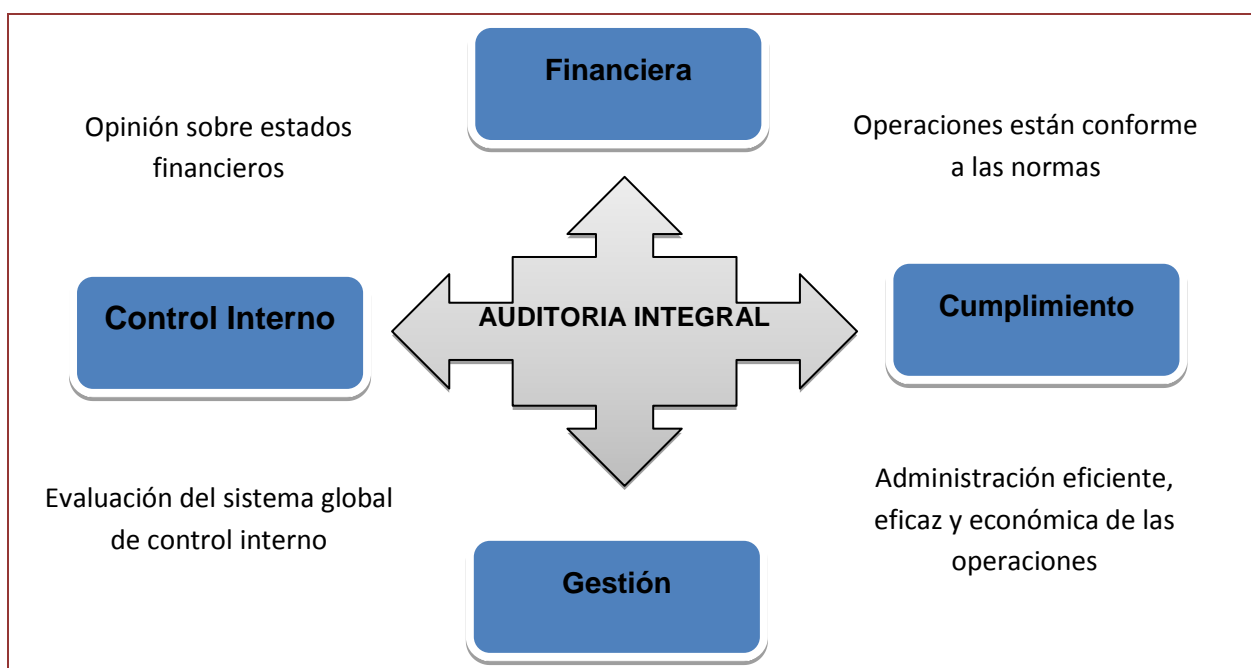


Figura Nro. 5 Enfoque de la auditoría integral

Fuente: Blanco Luna, Y. (2009)

2.2.4.2 Objetivos de la auditoría de gestión

Según Velásquez (2012), los objetivos son:

- Evaluar el grado de cumplimiento de la misión, políticas, objetivos, estrategias, metas, consideradas en los planes y programas a través de la aplicación de indicadores de gestión que permitan medir el grado de eficiencia, eficacia, y calidad, como también el impacto que esta genera en el sector.
- Identificar y evaluar las variables generadas por la gestión, en procesos o actividades que generan valor agregado.
- Determinar el grado de confiabilidad del control interno a través de la evaluación de riesgos o factores de riesgos internos y externos que podrían afectar a la consecución de metas y objetivos.

2.2.4.3 Alcance y enfoque del trabajo

Según Yanel Blanco Luna (2006), la auditoría de gestión examina las prácticas de gestión. Los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares.

2.2.4.4 Definición de eficiencia, eficacia y calidad

EFICIENCIA.- Mide el uso de los recursos, es decir obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. A esto se lo conoce como “hacer bien las cosas”, sin desperdiciar recursos. Se requiere el análisis de los presupuestos, su calendarización y las evaluaciones continuas que se apliquen.

EFICACIA.- Mide el logro de resultado, se relaciona con el logro de metas, se conoce como “hacer las cosas correctas”. Involucra el plan estratégico, corporativo, de inversiones y de adquisiciones entre otros.

CALIDAD.- Nivel de satisfacción logrado, es un resultado de impacto; la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Se necesita el plan de comercialización, resultados de ventas, fidelidad de clientes y encuestas de satisfacción.

2.2.4.5 Indicadores de gestión

Es necesario que las organizaciones implementen una cultura de medición permanente a los procesos, porque “lo que no se puede medir no se puede gestionar”.

“Los indicadores son un elemento estratégico del proceso de evaluación de la forma de gestión organizacional, ya que permiten ordenar las acciones en relación con los resultados que se pretenden alcanzar, convirtiéndose en el marco de referencia para definir la jerarquía de los aspectos a auditar, establecer las prioridades de las acciones a analizar y precisar el valor de las cifras y comportamiento que se obtengan.

Su uso como sistema permite hacer comparaciones y proyectar retrospectiva o prospectivamente la información para generar alternativas altamente significativas para los procesos de toma de decisiones; los indicadores financieros y de gestión se hace con el propósito de fundamentar el desempeño histórico de acuerdo con el sentido y esencia de las acciones.

En el proceso de implementación de auditoría la selección de indicadores es fundamental porque reduce la subjetividad en la forma de asignar valores o punto con un criterio estimativo, pondera objetivamente el peso de los factores bajo análisis y se constituye en un guía de actuación para todos los que participan en ella”.(Franklin, 2007)

2.2.4.5.1 Definición

“Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación.

Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por sí solos no son relevantes, pues sólo adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza.

Un sistema de indicadores permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y predecir cambios. Puede medir el desempeño de un individuo, de un sistema y sus niveles, de una organización, el comportamiento de un contexto; el costo y la calidad de los insumos, la eficacia de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos en relación con necesidades específicas”.(Franklin, Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio, 2007)

2.3 Proceso de la Auditoría Integral

La auditoría integral tiene una cobertura amplia, involucra la participación de profesionales de diversas especialidades de acuerdo a la naturaleza y actividades propias de la empresa a auditar. Este elemento es fundamental al momento de iniciar el proceso y se lo debe considerar previamente a la contratación del servicio de auditoría.

El proceso inicia con el conocimiento de la entidad, revisión documental de las actividades principales del cliente para determinar la extensión del trabajo a realizar. La revisión de informes de auditoría anteriores si las hubiere, información especializada del tipo de empresa, legislación y normativa aplicable, información financiera, planes estratégicos, operativos, de inversión y de gestión, constituyen elementos válidos para orientar el proceso de la auditoría. Para el efecto se pueden diseñar cuestionarios y encuestas que nos permitan obtener la información.

2.3.1 Planeación

2.3.1.1 Planificación preliminar

En la planificación preliminar, es importante conocer a la empresa a auditarse, para saber cuál es el nivel de organización, el número de operaciones y la significatividad de los montos administrados. El auditor debe conocer los siguientes puntos relacionados a:

- La naturaleza del negocio y su cobertura
- Sistemas de información vigentes
- Número de empleados
- Puntos de interés para la auditoría, problemas frecuentes y pendientes
- Número de clientes
- Disponibilidad de información financiera y su periodicidad
- Manejo de indicadores
- Administración, custodia y control de inventarios y activos fijos
- Actualización de planes de cuentas y manuales de contabilidad aplicables
- Niveles de producción y de capacidad productiva
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa

“El propósito de esta indagación es determinar el *objetivo y alcance de la auditoría*, así como las habilidades y experticia que requerirá el equipo de auditores, lo que incluso le permitirá presupuestar adecuadamente el trabajo a realizar.

Es importante que con esta investigación definamos aquellas áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría. Será esta comprensión global del riesgo la que a futuro, orientará una evaluación específica, hacia los diferentes enfoques de la auditoría integral”.(Subía G. J., 2011)

2.3.1.2 Plan de la auditoría integral

De acuerdo al tamaño y complejidad de la entidad, en el plan de auditoría se diseñará la estrategia de la auditoría; el mismo que incluye los siguientes elementos:

- Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno
- Evaluación de los riesgos de auditoría
- Planes de auditoría específicos
- Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha
- Programas de auditoría.

2.3.1.2.1 *Comprensión de la entidad, su entorno y el sistema de control interno*

La obtención de un conocimiento general de las actividades, una visión sistémica, que involucre el ciclo productivo, el quehacer empresarial, es muy importante para comprender el funcionamiento de la organización, conocer los elementos del proceso productivo de la entidad, para ello se el auditor o evaluador deberá realizar el análisis de lo siguiente:

- Proveedores
- Insumos
- Procesos
- Productos
- Metas, objetivos, misión y visión
- Clientes
- Entorno

Igualmente, es necesario el análisis de la estructura orgánico funcional, planes estratégicos, corporativos y operativos, con sus correspondientes indicadores de gestión. La metodología del Cuadro de Mando Integral (B.S.C.), sirve para verificar los indicadores bajo las cuatro perspectivas sugeridas por el modelo.

Al momento de solicitar la información, no se perderán de vista los objetivos individuales de cada una de las auditorías: **financiera**, de gestión, de cumplimiento y de control interno, para la financiera, requeriríamos los estados financieros con su análisis evolutivo, presupuestos, sistema contable aplicado y manuales referidos. “Para la de **gestión**, la estructura orgánica y funcional, los planes estratégicos y el tablero de indicadores; para la auditoría de **control interno**, existencia de códigos de conducta y ética, definición y actualización de estructuras y procedimientos, experiencia y rotación del personal; auditoría de **cumplimiento**, la existencia de legislación y regulaciones que afectan la organización y sus informes de cumplimiento.

El *análisis de entorno* nos permite ubicar a la empresa y su relación con los factores próximos (proveedores, competidores y competencia) y con factores remotos (legislación y aspectos sociales, entre otros), para determinar la situación de la empresa en su relación externa, su ubicación con respecto a la competencia y las perspectivas” (Subía G. J., 2011).

2.3.1.2.2 Evaluación de los riesgos de auditoría

Cuando obtenemos un conocimiento de la entidad, se determinan áreas de interés, donde se realizan actividades relevantes dentro de la organización, y donde es necesario definir una estrategia de auditoría adecuada a las circunstancias para evaluar los riesgos. **Riesgo** en términos generales es la probabilidad de error.

Los riesgos en auditoría deben ser manejados como un *modelo interrelacionado* que a base de su determinación nos permitan definir la extensión y características de las pruebas de auditoría a aplicarse bajo circunstancias específicas.

En una auditoría para la determinación de los niveles de riesgo es necesario el análisis de diversos elementos y los procedimientos de auditoría detecten aquellos errores significativos. El auditor debe tratar que el riesgo en una auditoría sea lo más bajo posible, pero ni en el mejor de los casos, podemos eliminarlo.

Las actividades organizacionales nos permiten reunir información necesaria para evaluar los siguientes tipos de riesgo:

El **riesgo inherente** existe en la empresa por su propia naturaleza, se relaciona con un componente, área o proceso, se afecta por la cantidad de operaciones, el volumen de recursos involucrados, la complejidad de las actividades u operaciones realizadas, independiente del funcionamiento de los controles internos.

El **riesgo de control** depende del nivel de funcionamiento de los controles internos. Un proceso que cumpla eficazmente los controles internos, será beneficiario de una alta confianza y un riesgo bajo y viceversa. Para su determinación debemos evaluar el proceso, procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo.

RESULTADOS DE LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO

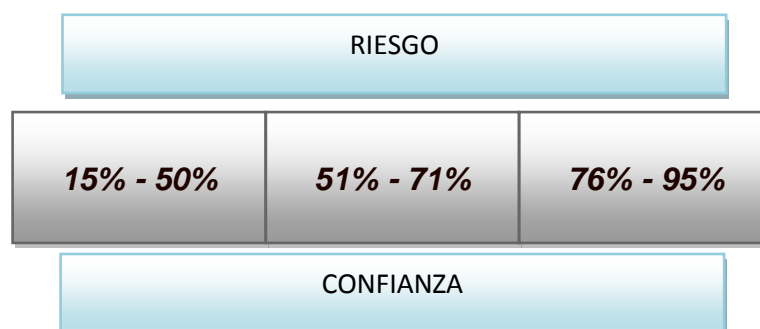


Figura 6 Parámetros de medición

Fuente: Guia de Auditoria Control Interno

En varios países de América del Sur, incluido Ecuador, se utiliza este esquema para categorizar la confianza desde baja, moderada y alta; y por oposición el riesgo de control alto, moderado y bajo, lo cual se obtiene luego de la evaluación de control interno a un determinado proceso o área auditada con el objeto de medir el riesgo y además definir los procedimientos de auditoría requeridos de acuerdo a las circunstancias.

Los *riesgos inherente y de control*, de acuerdo a lo explicado en los párrafos precedentes, depende *la naturaleza de la empresa y del funcionamiento de los controles internos*. Es

decir, se involucran directamente con la organización auditada. Su evaluación es fundamental y tiene impacto en el riesgo de detección que el auditor está dispuesto a asumir.

El riesgo de detección constituye la posibilidad de que los procedimientos que realiza el auditor, no detecten errores o problemas significativos; estos riesgos de detección se afecta por las siguientes causas: experiencia del auditor, la asignación de los recursos necesarios y la oportunidad y profundidad de las pruebas de auditoría que se aplican.

La relación entre los riesgos, inherente y de control, con el riesgo de detección es inversa. *“Cuando tanto el riesgo inherentes como el de control son evaluados como altos, el auditor necesita considerar si los procedimientos sustantivos pueden brindar suficiente evidencia apropiada de auditoría para reducir el riesgo de detección, y por tanto el riesgo de auditoría, a un nivel aceptablemente bajo.”*(Blanco Yanel, Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, 2006).

“El riesgo de detección constituye la respuesta lógica a las condiciones encontradas en un componente, área o proceso auditado. Es obvio que al determinar niveles de riesgo inherente y de control altos, debemos preocuparnos por enfocar con mayor profundidad nuestra auditoría, ya que están involucrados recursos empresariales importantes además de que los controles internos no funcionan en forma eficaz.

El riesgo de detección depende por lo tanto, de la *estrategia asumida por auditoría*, con el objeto de mitigar principalmente el riesgo de control determinado de la evaluación de control interno. El modelo que combina los tres riesgos señalados anteriormente nos permite administrar el *riesgo de auditoría*, que constituye el margen de error que el auditor estaría en capacidad de aceptar en una auditoría y constituye la posibilidad de que el auditor brinde una opinión inadecuada con respecto a información obtenida. Normalmente el riesgo de auditoría, según la rigidez con que el auditor pretenda aplicar sus pruebas, se ubica entre el 1% al 5%” (Subía G. J., 2011).

2.3.2 Ejecución

En esta fase de ejecución se aplica los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo; el cumplimiento de las pruebas nos permitirá lograr los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral, es decir en la financiera, de control interno, cumplimiento y gestión.

Efectuaremos verificaciones para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan eficazmente; la de cumplimiento, con respecto a la normativa legal vigente; éstas verificaciones realizaremos mediante la aplicación de las siguientes pruebas:

Pruebas de cumplimiento, se realizan para comprobar que uno o más procedimientos de control interno, están operando; incluye verificación de:

- Que los procedimientos y sistemas de control están funcionando con eficacia,
- Que se encuentran funcionando durante todo el periodo objeto de auditoría.

Pruebas sustantivas, tienen como objeto comprobar la validez de las operaciones y/o actividades realizadas, y pueden referirse a un universo o parte del mismo, de una misma característica o naturaleza, para lo cual se aplicarán procedimientos de validación que se ocupan de comprender:

- La existencia de las actividades y operaciones,
- La propiedad de las operaciones y hechos económicos,
- La correcta valoración de las actividades y operaciones,
- La adecuada presentación de toda la información,
- La totalidad de las actividades y operaciones, es decir, que ninguna haya sido omitida,
- Que todos los hechos económicos estén debidamente clasificados y hayan sido registrados en forma oportuna y correcta.

Vale resaltar que una prueba sustantiva no necesariamente es una verificación detallada o del 100%.

“En esta fase, se generan los **hallazgos** que sustentarán posteriormente el informe de auditoría integral. Un hallazgo debe reflejar una condición adversa a un criterio. Los criterios dependen del tipo de auditoría en ejecución, para la **financiera** es la normativa contable aplicable, para la de **control interno** los componentes del método COSO, implementados en la organización por medio de procesos y procedimientos, en la de **cumplimiento** lo constituye la base legal y normativa relacionada con el negocio y para la de **gestión**, los

planes, objetivos y estándares definidos en la empresa. La auditoría siempre constituirá la verificación del cumplimiento de estos requisitos o normas de desempeño”. (Subía G. J., 2011).

Un hallazgo de auditoría es una situación determinada como producto de comparar con el criterio, generalmente son negativos; los mismos que deben reunir los siguientes atributos:

CAUSA.- Razón por la cual ocurrió la condición, o el motivo del incumplimiento del criterio.

CONDICIÓN.- Situación actual, hecho determinado o establecido.

CRITERIO.- Es “lo que debe ser”, constituye la norma, política, procedimiento, con la cual debe compararse el hecho encontrado (condición).

EFEECTO.- Es el impacto de deficiencia, resultado de la condición respecto del criterio.

Los hallazgos deben estar sustentados con evidencia suficiente y competente, mismas que se detallan a continuación:

Evidencia suficiente, que se obtiene con la aplicación de pruebas de auditoría, para llegar a conclusiones razonables sobre la situación sometida a evaluación.

Evidencia competente, referida a circunstancias o criterios de relevancia, en relación con la situación determinada.

2.3.3 Comunicación

2.3.3.1 Informe

“El informe de auditoría integral incluirá inicialmente el dictamen correspondiente a la auditoría financiera, es decir, la opinión con respecto a la razonabilidad de los estados financieros preparados por la empresa. Se incluyen también la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial”.(Subía G. J., Guía Marco Conceptual de Auditoría Integral, UTPL, página 58, 2011)

De acuerdo a las normas internacionales un informe de un servicio de aseguramiento, debe contener:

- Título
- Un destinatario
- Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeta,
- Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio,
- Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato
- Identificación del criterio,
- La conclusión del auditor, incluyendo cualquier reservas o negaciones,
- Fecha del informe
- El nombre de la firma del auditor y el lugar de emisión del informe.

2.3.3.2 Relación de causa efecto en el proceso de auditoría integral

“La descripción del proceso de auditoría integral, nos muestra una relación de causa efecto en todas sus fases. Los productos de cada una, sirven de insumo para las subsiguientes. La planificación cierra con los procedimientos de auditoría, que se incorporan en el programa de trabajo y constituyen el punto de partida de la ejecución. De ésta, se generan hallazgos que se incorporan al informe, documento que incluirá recomendaciones que al cubrir aspectos financieros, de control interno, legales y de gestión, generan un *INFORME DE ASEGURAMIENTO*, con mayores garantías para sus usuarios”(Subía G. J., 2011).

2.3.4 Seguimiento

“El seguimiento es una etapa del proceso de auditoría en donde se verifica que se hayan aplicado las recomendaciones derivadas de la evaluación de la empresa. Esta actividad es realizada indistintamente por el personal que participó en la auditoría o por otro ajeno a ella; este último caso constituye una práctica positiva de rotación del personal.

Es pertinente que después de efectuar actividades de seguimiento el auditor prepare un reporte o informe para comunicar los resultados obtenidos a los directivos de la organización. Por su parte, el personal auditado deberá reportar lo que ha realizado en relación a lo indicado en el informe, o en un momento dado, expresar alguna aclaración al respecto.

La actividad de seguimiento requiere ser programada, aunque no existe un tiempo establecido para su aplicación, ni tampoco es obligatorio. El que se lleve a cabo en el corto o

mediano plazo o que se decida omitirlo, dependerá de la naturaleza del tema evaluado y la relevancia o gravedad de las recomendaciones señaladas en el informe, pero lo que si es conveniente es que no se deje de hacer, ya que representa una retroalimentación de la auditoría practicada.

Las modalidades que se presentan al instrumentar el seguimiento son: actuación de la empresa (actividad normal), seguimiento específico (acción específica), y nueva auditoría (implica actuar nuevamente el examen por no haber sido atendidas las recomendaciones o haberse implementado en forma parcial).

De los resultados obtenidos en la etapa de seguimiento se derivan nuevas medidas que, tras comentarse y aprobarse, se deberán implementar sin ningún pretexto, ya que esto representa la culminación de una actividad. Resulta favorable que las organizaciones soliciten a sus empleados que aporten ideas, proyectos o estudios administrativos enfocados a mejorar su funcionalidad; estas prácticas de tipo individual o grupal se consiguen aportaciones valiosas que representan alternativas de solución a problemas operativos en la empresa. Las aportaciones de los empleados se suelen dar de tres formas: espontanea, solicitada, y por concurso interno".(Sotomayor, 2008)

CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1 Introducción (antecedentes de la organización)

La compañía de responsabilidad limitada “Master PC”, gerenciada por el ingeniero Edison Macas, luego de cumplir con los requisitos legales, inicia sus actividades comerciales el 22 de junio del año 2009 en la ciudad de Loja-Ecuador, dedicada a la Informática, Electrónica y Telecomunicaciones, importar, exportar, comercializar y distribuir equipos informáticos, tecnológicos y de telecomunicaciones, actualmente opera con tres líneas:

1. Comercialización de tecnología informática específicamente servicios, computadoras y accesorios.
2. Keimbrocks Cía. Ltda., dedicada a proveer internet y cableado estructurado,
3. Puntopymes Cía. Ltda., comercializa software, patentes y licencias, marketing y publicidad.

La compañía se especializa implementando nuevas formas de comercialización de computadoras con el servicio técnico, servicio de software, servicio de marketing; materializa la operatividad con el desarrollo de áreas de gestión, para que exista competitividad y sostenibilidad al identificar una cadena de valor que integra desde un recurso humano contento y comprometido de trabajar en la compañía, procesos eficientes, y un cliente satisfecho de los servicios.

Para el cumplimiento de sus objetivos y actividades, cuenta con personal técnico en todas sus áreas: de ventas, facturación, créditos- cobros y cuentas por cobrar.

Sus actividades se sujetan a normativa vigente en el país como las siguientes:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley de Compañías y demás documentación societaria
- Ley del Seguro Social
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley del Consumidor
- Código Civil
- Código de Comercio
- Código del Trabajo
- Reglamentos generales
- Reglamentos internos de la compañía

- Normas de internacionales de información financiera
- Normas internacionales de contabilidad
- Demás normativa y disposiciones legales

3.1.1 Misión

Satisfacer las necesidades del consumidor con la comercialización de productos y servicios tecnológicos, y de calidad acompañados de garantía, respaldo técnico y excelente atención al cliente con personal comprometido con los valores y estándares de calidad.

3.1.2 Visión

Ser una empresa con presencia a nivel nacional reconocida por su liderazgo, innovación y competitividad en la comercialización de soluciones tecnológicas.

3.1.3 Organigrama funcional

ESTRUCTURA ORGANICA

“MASTER PC” Cía. Ltda., para el desenvolvimiento de sus actividades cuenta con los siguientes niveles organizativos:

JUNTA GENERAL

NIVEL DIRECTIVO:	Presidente Jenny Liliana Macas Estrada
NIVEL EJECUTIVO:	Gerencia General Edison G. Macas Estrada
NIVEL OPERATIVO:	Con los siguientes departamentos: Compras, Rosita Torres Ventas, Alex Jaramillo Departamento Técnico, Silvana Yaguana Departamento de Electrónica y Garantías, Delia Escobar Desarrollo de Sistemas, Esteban Chamba
NIVEL ASESOR:	Recursos Humanos, María Cecilia Peñarreta Marketing, José Pablo Vélez
NIVEL DE APOYO:	Gestión Financiera, María Cecilia Peñarreta Bodega, María Esther Ruiz

NIVEL AUXILIAR:

Secretaría, Gabriela Romero
Servicios Generales.

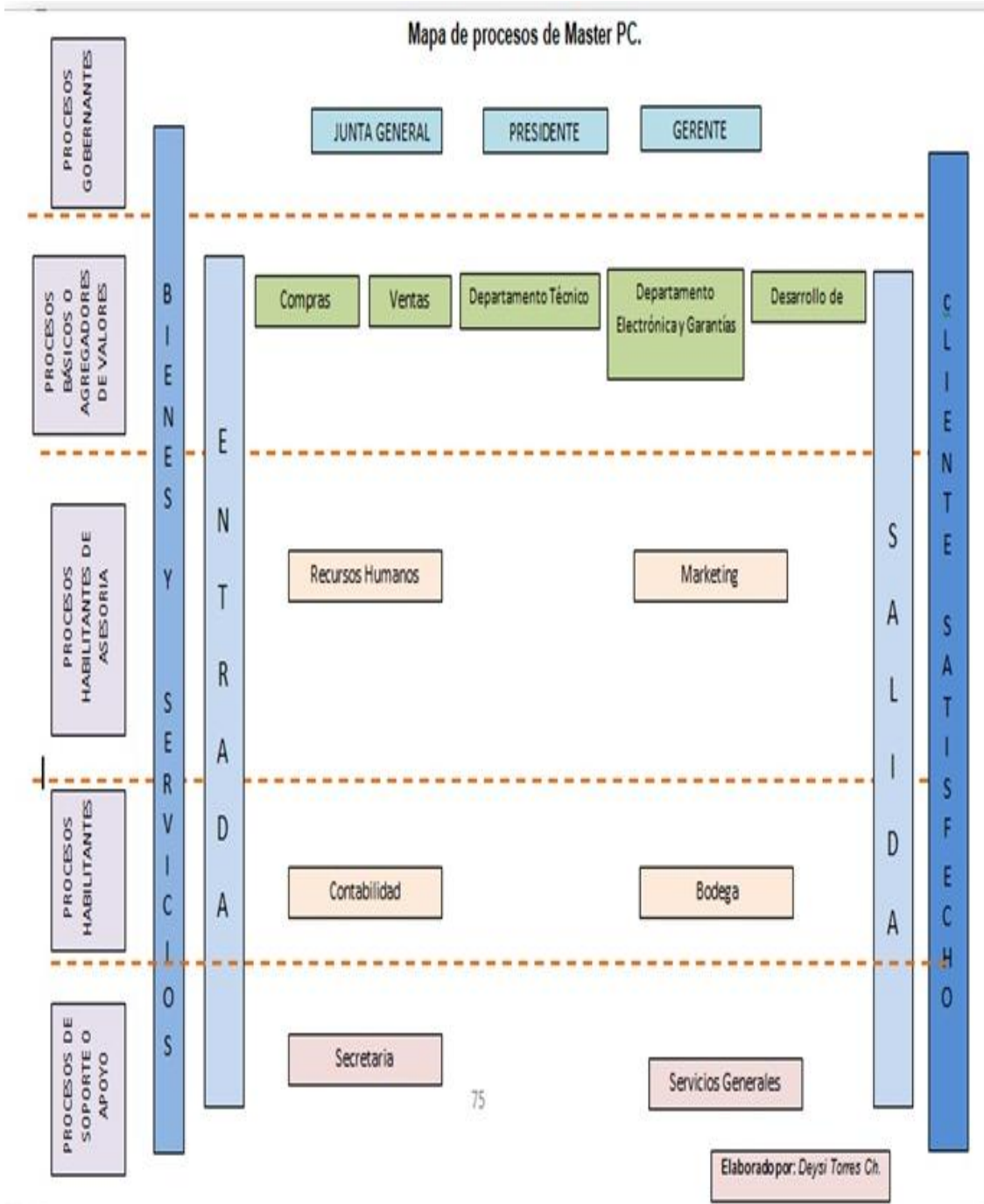


Figura 7 Mapa de procesos

Fuente: Autora

3.2 Cadena de Valor

La Cadena de Valor de Michael Porter popularizado en su obra *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*; constituye un modelo que permite analizar y describir el desarrollo de las actividades que crean valor y una ventaja competitiva en las compañías.

Para Michael Porter (1986), “la cadena de valor es el conjunto de actividades que se utilizan para diseñar, producir, comercializar, entregar y dar un servicio”, es decir la cadena de valor es una herramienta de gestión que permite crear valor mediante el análisis de la compañía y la desagregación las actividades, procesos organizados y entrelazados, un ensamblaje o combinación de cosas que forman un todo y que busca la eficacia y la eficiencia en la utilización de recursos, para los diferentes procesos, compuestos por el diseño, producción, promoción, venta y distribución del producto.

Por lo tanto la cadena de valor es una herramienta que permite a una organización dividir sus actividades generadoras de valor, en dos grupos como señalo a continuación:

- 1) **Actividades primarias.**-Se refieren a la creación física de un producto, fabricación, transferencia al comprador y el servicio posventa. Pueden a su vez diferenciarse en sub-actividades. El modelo de la cadena de valor distingue las siguientes actividades primarias:

Logística interna: comprende operaciones de recepción, almacenamiento y distribución de las materias primas.

Operaciones (producción): recepción de las materias primas para transformarlas en el producto final.

Logística externa: almacenamiento del producto, y la distribución al consumidor.

Marketing y Ventas: realiza acciones para dar a conocer el producto.

Servicio de post-venta o mantenimiento: mediante la aplicación de servicios técnicos, soporte de fábrica y garantías, mantienen o realizan el valor del producto

- 2) **Actividades de apoyo.**- son actividades llamadas también secundarias, dentro de éstas tenemos las siguientes:

Infraestructura de la organización: Apoya a toda la empresa, como la planificación, contabilidad, finanzas.

Dirección de Recursos Humanos: Esta actividad realiza la búsqueda, contratación y motivación del personal.

Desarrollo de tecnología, actividad encaminada a la investigación y desarrollo, acorde a los avances tecnológicos.

Abastecimiento (compras): proceso de compra de los materiales, en el que se identificará los generadores de costes y valor.

3.2.1 Procesos gobernantes

Los procesos gobernantes están relacionados con la vida de la compañía, y se basan en los principios estratégicos para el desarrollo de las actividades, orientan la gestión de la compañía a través de la formulación de políticas, directrices, procedimientos y resoluciones para una adecuada administración. En la compañía Master PC, los procesos gobernantes se detallan a continuación:

3.2.1.1 Junta general de socios

Órgano supremo de la compañía, está integrado por los socios legalmente convocados y reunidos en el número suficiente para formar quórum. Las sesiones son ordinarias y extraordinarias. (Escritura de Constitución de la Compañía Master PC)

3.2.1.2 Presidencia

Vigila la marcha general de la compañía y el desempeño de las funciones de los servidores, convocará y presidirá las sesiones ordinarias y extraordinarias de la junta general de socios, velará por el cumplimiento de los objetivos de la compañía y reemplazará al gerente por falta o ausencia temporal o definitiva (Escritura de Constitución de la Compañía Master PC)

3.2.1.3 Gerente general

Encargado de administrar la compañía, emitir directrices, políticas, normas, reglamentos, procedimientos, direccionamiento, instructivos, que permitan una adecuada administración y el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

3.2.2 Procesos básicos o agregadores de valor

Permiten cumplir con la misión institucional, es decir expresan la razón de ser de la compañía, contribuyendo a realizar el producto o brindar el servicio.

Master PC Cía. Ltda. cuenta con los siguientes departamentos para transportar los procesos establecidos a unidades responsables de ejecutarlas

Estos procesos permiten que el cliente perciba y valore la calidad de lo ofertado, en este proceso intervienen varias áreas de la compañía y tienen un impacto directo en el cliente y sus requerimientos, a continuación detallo:

3.2.2.1 Compras

Área importante de la compañía, encargada de atender los requerimientos del área de ventas; su función principal es la cotización de precios de los equipos y accesorios informáticos y seleccionar los proveedores. Los principales proveedores de Master PC son los siguientes:

- Tecnomega
- Siglo XXI
- Winitech
- Verbatim
- Computers discount

3.2.2.2 Ventas

Es la imagen pública de la compañía, es el punto de exposición de equipos y accesorios computacionales ante sus clientes y el público en general; se encargan de incentivar la fuerza de ventas buscando clientes en el mercado con estrategias de venta. Es el contacto

entre la compañía y el consumidor (cliente) en la que se cierra el negocio que generará ingresos para la entidad.

3.2.2.3 Departamento técnico

Contribuye a brindar el servicio de informática de manera eficaz y eficiente, de tal manera que el cliente valore la calidad que oferta Master PC; el servicio se efectúa en dos subprocesos:

- Ensamblado de equipos nuevos
- Servicio de equipos informáticos
- Para el servicio técnico se realiza los siguientes procesos principales:
- Ingreso, proceso y salida de un equipo en reparación
- Permite que el cliente mediante la web pueda dar seguimiento del equipo en talleres.
- Reportes por técnicos, por días, por actividad y demás.
- Envía correos electrónicos automáticos a clientes indicando el estado de su equipo en talleres.

3.2.2.4 Departamento de electrónica y garantías

Contribuye a dar el servicio de electrónica y tramitan garantía de equipos cuando vienen con problemas de Hardware. Además se realiza el trámite de garantía en equipos con defectos de fabricación, no por mala manipulación de la máquina.

Master PC por medio de éste departamento, tramita la garantía que inicia con el informe del técnico en el que se describe el problema del equipo, al cual se adjunta copia de la factura donde consta números de series y certificado de garantía, luego se envía al proveedor correspondiente.

3.2.2.5 Desarrollo de sistemas

El área de sistemas realiza los siguientes procesos misionales:

- Administración de servidores,

- Desarrollo y administración de sistemas;
- Sistematización de procesos funcionales para la compañía Master PC.
- Administración de bodegas y seguimiento de garantías.
- Creación y administración de servidores WEB,
- Correo electrónico y bases de datos,
- Mantenimiento de los sistemas.

El área de desarrollo de sistemas da a conocer los resultados a gerencia por medio de la presentación del proyecto.

Cada una de las áreas descritas cuenta con líderes, lo que facilita tanto la dirección como el funcionamiento de la compañía. Se delega funciones y tareas siempre hacia abajo, la responsabilidad recae siempre en el líder de cada departamento, conllevando a que las decisiones se tomen según el escalón requerido.

3.2.3 Procesos habilitantes

Son aquellos procesos que viabilizan la gestión de la compañía, los procesos gobernantes y agregadores de valor encaminados a comercializar equipos computacionales y prestar servicios informáticos. Dentro de éstos procesos tenemos:

3.2.3.1 Procesos habilitantes de apoyo

Los procesos habilitantes de apoyo conciernen la gestión financiera y bodega, como apoyo para viabilizar la gestión institucional.

3.2.3.1.1 Proceso gestión financiera

Administra, registra, controla y provisiona recursos económicos y financieros a Master PC Cía. Ltda., con eficiencia y eficacia para la consecución de los objetivos. Gestiona los servicios que tienen que ver con el presupuesto en términos de ingresos, egresos, costo de equipos, suministros, otros como los bienes de la compañía. Los subprocesos de la gestión financiera son los siguientes:

- Presupuesto
- Contabilidad
- Inventarios
- Pagaduría
- Proveeduría
- Bodega.

3.2.3.1.2 Proceso de bodega

Custodia, controla y permite la rotación del inventario generado por las compras y ventas de la compañía.

3.2.3.2 Procesos habilitantes de asesoría

Las áreas que forman parte de éste proceso son: Recursos Humanos y Marketing.

3.2.3.2.1 Proceso de recursos humanos

Es un área administrativa depende del nivel directivo y es responsable de la contratación del personal y el cumplimiento laboral. Cuenta con los siguientes subprocesos:

- Informe de reclutamiento y selección
- Informe de evaluación y desempeño
- Informe de personal contratado
- Plan de capacitación
- Informe de ejecución del plan de capacitación
- Nómina de pago

3.2.3.2.2 Proceso de marketing

Depende del nivel directivo suministra información importante para gerencia trabajando coordinadamente, se encarga de promover las ventas de la compañía mediante publicidad en forma gráfica y audiovisual, estudio de mercado, promociones, da las pautas a la compañía en lo que se refiere a la motivación para que el cliente o consumidor elija comprar en Master PC; el subproceso más relevante es el siguiente:

- Analizar el histórico de ventas que permita comparar con el actual, con la finalidad de determinar la efectividad de la publicidad y medios utilizados.

3.2.4 Procesos de Soporte o Apoyo

Proveen y crean las condiciones a la compañía permitiendo garantizar el exitoso desempeño de los procesos básicos. En este proceso forman parte: secretaría y servicios institucionales.

3.2.4.1 Proceso en secretaría

Sus funciones específicas están direccionadas a redactar oficios, comunicaciones y despachar en forma oportuna los trámites, así como salvaguardar los documentos que estén a su cargo.

3.2.4.2 Proceso gestión servicios institucionales

- Mantenimiento
- Transporte
- Información de comunicaciones
- Limpieza, conserjería, otros.

3.3.1 Importancia de realizar un examen de auditoría integral al Departamento Técnico de Master PC Cía. Ltda.

La compañía de responsabilidad limitada “Master PC”, dedicada a la informática, electrónica y telecomunicaciones, importar, exportar, comercializar y distribuir equipos informáticos, tecnológicos y de telecomunicaciones.

La compañía se especializa con un modelo de gestión estructurado por procesos: gobernantes, agregadores de valor, habilitantes y de apoyo; la auditoría integral se realizará a la gestión del departamento técnico de la compañía, por ser de mucha importancia en el proceso agregador de valor que contribuye al desarrollo de las actividades misionales de la compañía.

La gestión del departamento técnico se encuentra subdividida en los siguientes procesos: ensamblado, servicio técnico, recaudación de servicios informáticos.

Con el presente trabajo se pretende dar recomendaciones para que exista una mejora continua en los procesos efectuados por el departamento técnico, de tal manera que contribuya en forma eficiente a la consecución de los objetivos institucionales.

Las mejoras en los procesos del departamento técnico en las condiciones de eficacia, efectividad y calidad, constituyen las categorías a analizarse en la obtención de la información, entrevistas con el personal de la entidad; observando el proceso de las operaciones y con el criterio profesional llegar a conclusiones efectivas.

Para el desarrollo de la investigación se realizarán procedimientos mediante la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría integral, para verificar el uso adecuado de los recursos (eficiencia), actividades en relación a las metas y objetivos de la compañía (eficacia), clientes satisfechos (calidad) del proceso del departamento técnico.

PROCESO DE ENSAMBLADO

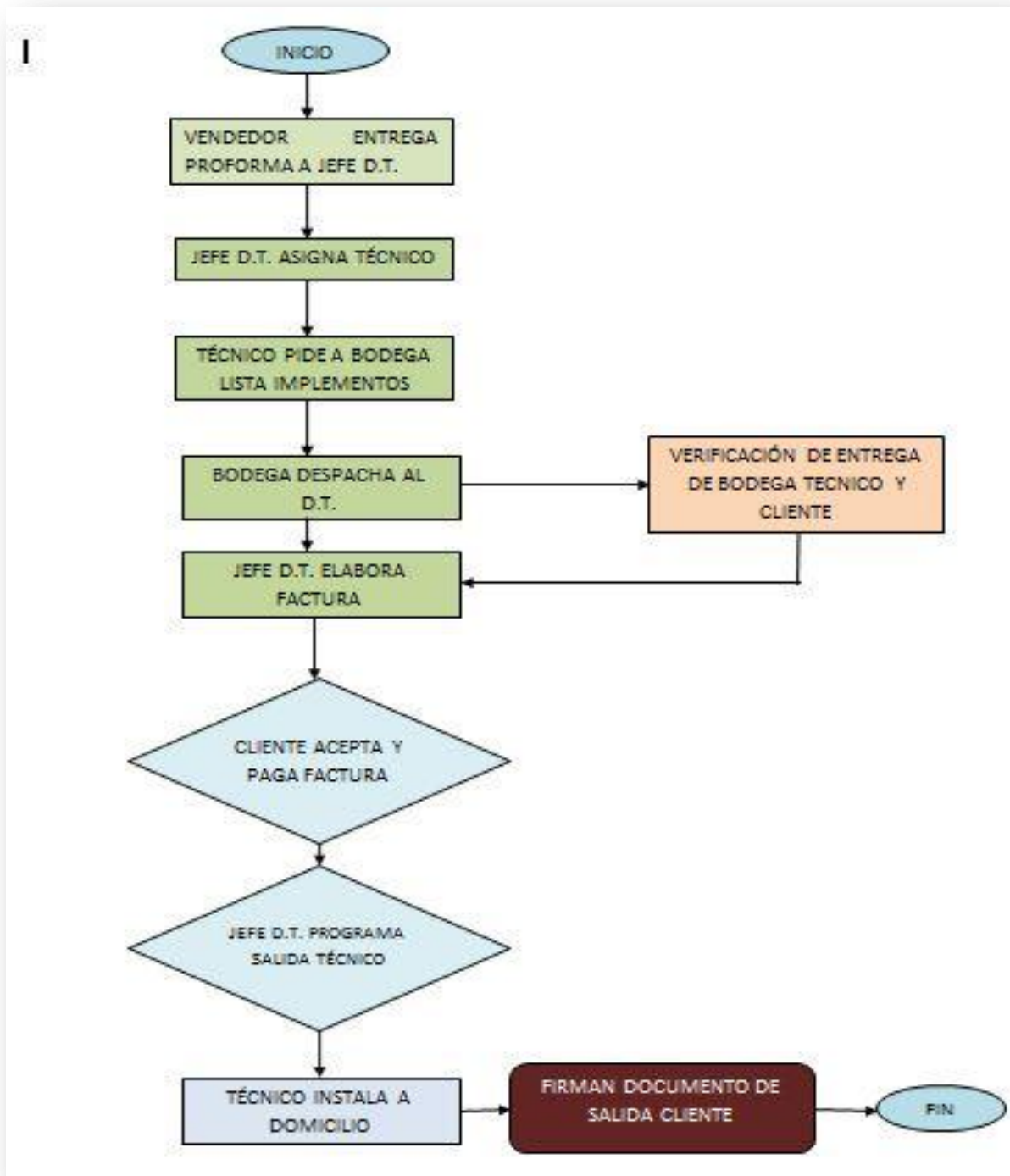


Figura 8 Proceso de ensamblado

Fuente. Autora

PROCESO DE SERVICIO TÉCNICO

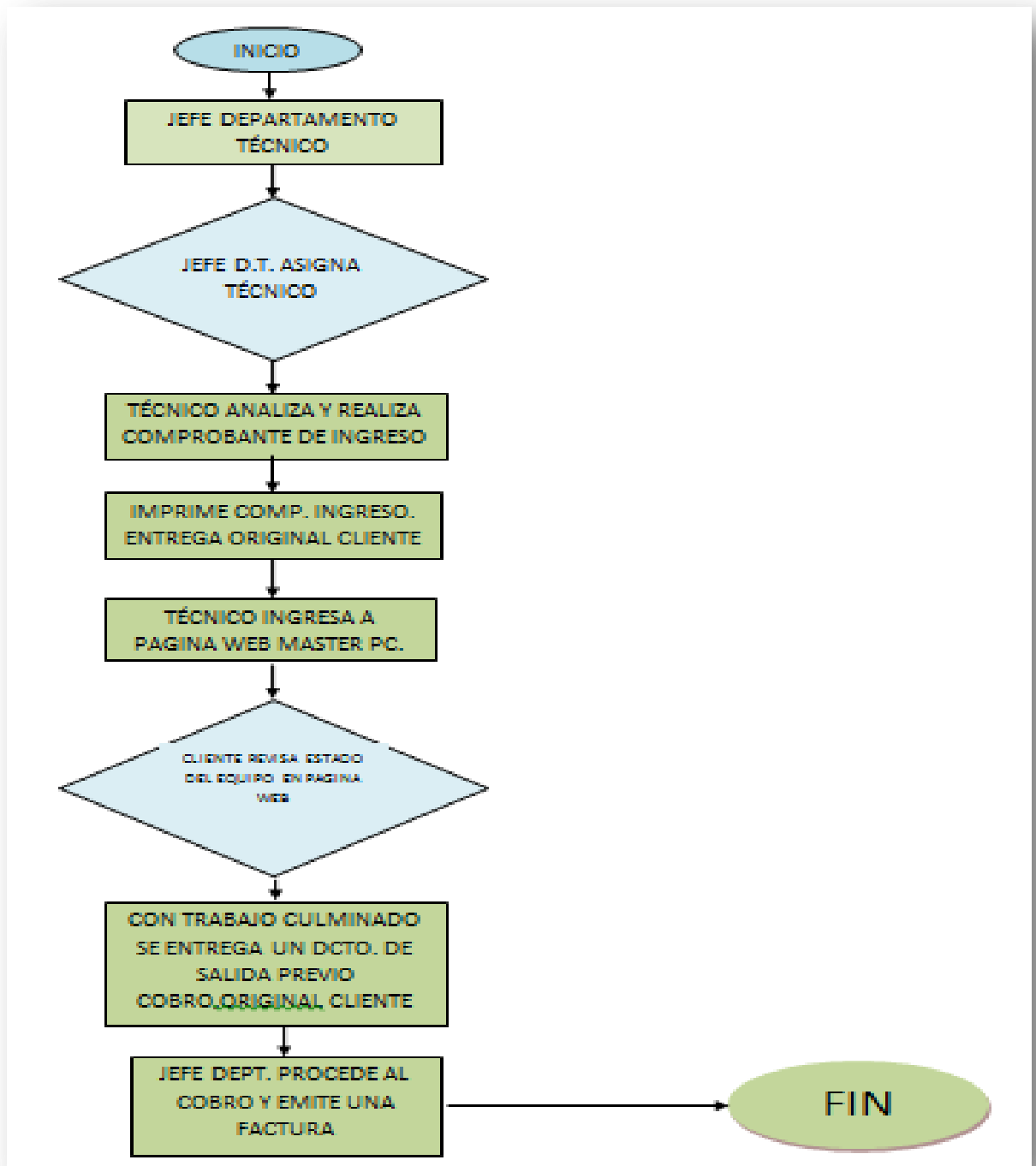


Fig. 9 Proceso de servicio técnico

Fuente. Autora

FASES DE AUDITORÍA

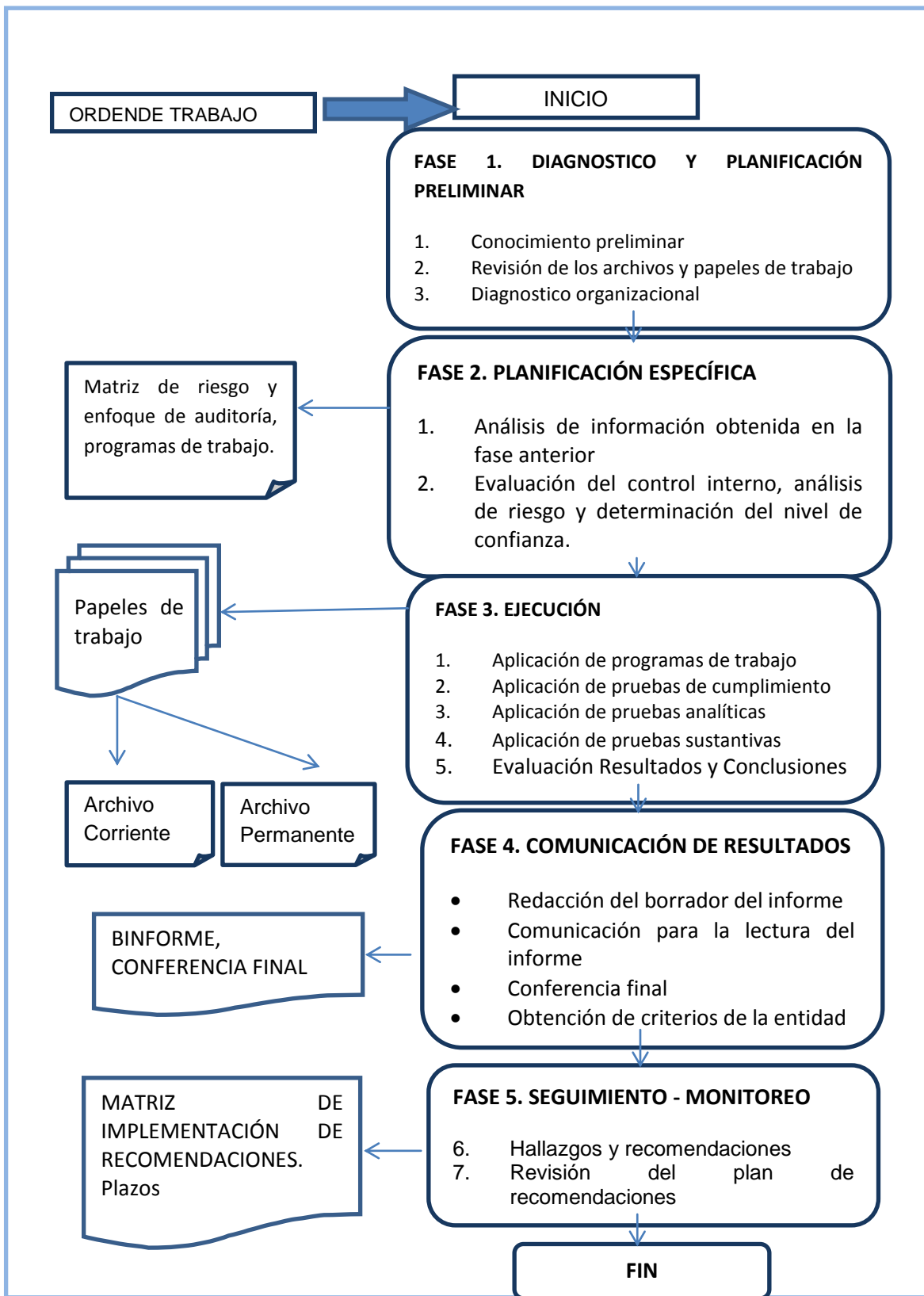


Figura 10 Proceso de las Fases de Auditoría

Fuente. Autora

**“EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE MASTER PC
CÍA. LTDA. CON RUC 1191732525001 CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE
ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”**

Audidores JJ		FASE 1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR 2012		AC1 1.1 1/4
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
No	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
1	Las actividades principales de la compañía son: ¿Prestación de servicios informáticos y comercialización de equipos de computación?	X		La actividad principal de la compañía es la comercialización y prestación de servicios informáticos.
2	¿Cuenta la compañía con la planificación estratégica? Indique fechas de aprobación y periodo de vigencia.	X		Sí, la planificación estratégica fue aprobada el 14 de abril de 2010, y su periodo de vigencia es 2010-2014
3	La compañía tiene definido: <ul style="list-style-type: none"> • La misión • La visión • Objetivos 	X X X		Si se tiene claramente definido la misión la, visión, y los objetivos estratégicos.
4	¿Para medir la eficacia, eficiencia y calidad, cuenta con indicadores de gestión?	X		Si tiene indicadores para los servicios informáticos del departamento técnico.
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH		Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.		Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 1 CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR 2012		AC1 1.1 2/4
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
No	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
5	La evaluación de la gestión de la compañía se realiza con: ¿Planes operativos anuales e informes de actividades por área?	X		Los informes de actividades por área son presentados al Gerente, para cumplir con las actividades planificadas.
6	¿La compañía cuenta con un manual de procedimientos?	X		Existe manual de procedimientos para el departamento técnico
7	¿Cuenta la compañía, con instalaciones adecuadas para el desarrollo de las actividades?	X		El edificio es nuevo y con instalaciones adecuadas.
8	¿Cada departamento emite informes de las actividades que desarrollan?	X		Son presentadas al gerente
9	¿Indique la periodicidad que se presentan los informes?	X		Se presentan semanalmente
10	¿Se realizan cierres de caja diarios?	X		Por cada punto de facturación se realiza el cierre de caja.
11	¿Existen registros auxiliares de activos fijos?	X		A nivel general de la compañía
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:
		D.Y.T.CH		01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:		Fecha:
		G.T.		Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 1		AC1 1.1
		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR		3/4
		2012		
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
No	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
12	¿Se realizan constataciones físicas de los activos fijos?		X	El inventario de activos fijos se tiene un detalle general.
13	¿Los bienes adquiridos son ingresados inmediatamente al sistema de inventarios que mantiene la entidad?	X		Los bienes inventarios que son adquiridos son ingresados al programa VISUAL FAC
14	¿Existen activos fijos, obsoletos?	X		Si se observó activos fijos que deben ser dados de baja por encontrarse obsoletos
15	¿Existe controles para los recaudos de efectivo?	X		Existen cierres de caja diaria, que se realizan al recaudo de efectivo
16	¿Registra el dinero recaudado en un sistema automatizado?	X		VISUAL FAC, se ingresa la facturación por servicios informáticos.
17	¿Cuentan con manual de funciones para el desarrollo de las actividades del personal?	X		Si existe manual de funciones y proceso del servicio técnico
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:
		D.Y.T.CH		01-11-2013
		Revisado por:		Fecha:
		G.T.		Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 1		AC1 1.1
		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PRELIMINAR		4/4
		2012		
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
No	PREGUNTAS	RESPUESTA		COMENTARIO
		SI	NO	
18	¿Existe leyes, o normativa que deben cumplir en el desarrollo de las actividades?	X		El manual de funciones y proceso del servicio técnico.
19	¿Se encuentra documentado el cierre de caja diario?		X	Se realiza la entrega del dinero con una papeleta del banco llena con el valor, fecha y firma de jefe del departamento.
20	¿El documento de cierre de caja diario, está debidamente legalizado?		X	En el departamento técnico no se imprime el cuadro de caja, si no en contabilidad.
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:
		D.Y.T.CH		01-11-2013
		Revisado por:		Fecha:
		G.T.		Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR PLAN DE VISITA DE EVALUACIÓN PREVIA CÉDULA NARRATIVA	AC1 1.2 1/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>A. Antecedentes</p> <p>La compañía de responsabilidad limitada Master PC, mediante oficio N° 00226-GMP, con fecha 15 de septiembre de 2013 autoriza se realice por primera vez un examen especial de auditoría integral al Departamento Técnico, correspondiente al período de 1 de enero al 31 de diciembre de 2012; se comunica la aceptación para la realización del examen antes mencionado.</p> <p>B. Objetivos</p> <p>En el proceso de la visita de la evaluación previa, los principales objetivos alcanzarse son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los procesos que desarrolla la entidad, en especial los ejecutados por el departamento técnico de Master PC. • Recopilar información general de la compañía Master PC, y el proceso del departamento técnico de la compañía; que sirvan de base para la elaboración de la planificación específica y el correspondiente programa de trabajo. • Analizar la información obtenida con el objeto de determinar el alcance del examen a practicarse. • Determinar el grado de aplicación del sistema de control interno en los procesos a examinar. 		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR PLAN DE VISITA DE EVALUACIÓN PREVIA CÉDULA NARRATIVA	AC1 1.2 2/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>C. Metodología de trabajo</p> <p>La visita previa a la evaluación al Departamento Técnico de Master PC Cía. Ltda., se realizará de acuerdo con normas, principios y disposiciones de auditoría aplicables al sector privado; y con la aplicación del programa de auditoría que incluye objetivos de la auditoría, procedimientos a aplicarse y la guía a desarrollarse para la visita de Evaluación Previa.</p> <p>D. Funcionarios a entrevistar</p> <p>Para la visita de evaluación previa se mantendrá entrevistas con los siguientes funcionarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Jefe del departamento técnico • Jefe del departamento de electrónica y garantías • Jefe de bodega-inventarios. • Contador • Otros funcionarios de ser necesario. <p>E. Tiempo previsto y recursos a utilizarse</p> <p>Para la visita de Evaluación Previa al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda., se considera dos (5) días laborables, a partir del 13 de septiembre de 2013.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Auditores JJ	<p style="text-align: center;">FASE 1</p> <p style="text-align: center;">CONOCIMIENTO PRELIMINAR</p> <p style="text-align: center;">PLAN DE VISITA DE EVALUACIÓN PREVIA</p> <p style="text-align: center;">CÉDULA NARRATIVA</p>	<p style="text-align: center; color: red;">AC1 1.2</p> <p style="text-align: center; color: red;">3/3</p>
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>F. Recursos materiales y financieros</p> <p>Para el desarrollo de la visita de evaluación previa, se requieren recursos mínimos indispensables como equipo de computación, suministros de oficina, y movilización.</p> <p>G. Productos a obtener</p> <p>Como resultado de la visita de evaluación previa, se elaborará y presentará papeles de trabajo y más información obtenida para generar el informe de planificación.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 2012		AC1 1.3 1/8
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO			
EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL			
N°.	CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD	SI	NO
1	ORGANIZACIÓN DE LA ENTIDAD		
1.1	¿Se han definido la misión, visión y objetivos institucionales?	SI	
1.2	¿Los funcionarios de la entidad conocen la misión, visión, objetivos y metas institucionales?		NO
1.3	¿Se identifican factores internos y externos que inciden en las actividades desarrolladas por la Compañía Master PC?	SI	
1.4	¿Cuenta la entidad con una estructura orgánica definida y aprobada?	SI	
1.5	¿La entidad cuenta con procesos claros y bien definidos?	SI	
1.6	Los niveles jerárquicos ¿están conformados de acuerdo a los estatutos?	SI	
1.7	¿Existe una adecuada separación de instalaciones y unidades según su especialización?	SI	
1.8	¿Existe una adecuada separación de funciones incompatibles?	SI	
1.9	¿El estilo de dirección permite la desconcentración y delegación de funciones?	SI	
1.10	El área destinada a las actividades administrativas ¿cuenta con las condiciones apropiadas para su operación?	SI	
1.11	¿Cuenta la compañía con un manual de procedimientos administrativos?		NO
1.12	¿Se elaboran informes periódicos de las actividades desarrolladas por la compañía?	SI	
1.13	¿Existe un plan de gestión con objetivos claros?		NO
2	DEPARTAMENTO TECNICO		
2.1	¿Se han definido políticas internas para el desarrollo de las operaciones del departamento técnico?		NO
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 2012		AC1 1.3 2/8
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
2.2	¿Se han definido niveles de autorización de operaciones?	SI	
2.3	¿Cuenta el departamento técnico con sistemas de información administrativa, técnica y financiera?	SI	
2.4	¿Los procesos internos se encuentran documentados?	SI	
3	DEPARTAMENTO FINANCIERO		
3.1	¿Existen reportes financieros del punto de facturación del departamento técnico?	SI	
3.2	¿Se aplica normas técnicas de control para el efectivo?		NO
3.3	¿Se han establecido indicadores de gestión e índices financieros?		NO
3.4	¿Existen cierres de caja diarios?		NO
3.5	¿Los cierres de caja se encuentran debidamente legalizados?		NO
3.6	¿Existe registro individual para activos fijos?		NO
3.7	¿La entidad aplica controles para el recaudo de efectivo?		NO
3.8	¿Se practican arqueos de caja?		NO
3.9	¿Realiza constatación física de los activos fijos de la entidad?		NO
3.10	¿El efectivo recaudado es depositado en forma inmediata e intacta?	SI	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Auditores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO 2012		AC1 1.3 3/8
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
4	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
4.1	¿Se contrata personal competente y con experiencia, para que labore en el Departamento Técnico?	SI	
4.2	¿El personal del departamento técnico procesa con eficiencia el trabajo?	SI	
4.3	¿El personal se encuentra debidamente capacitado?	SI	
4.4	¿Existe un plan de capacitación para el personal?		NO
5	ADMINISTRACIÓN DE BIENES		
5.1	¿Están identificados los activos fijos del departamento técnico?		NO
5.2	¿Se asigna responsabilidad de activos fijos con firmas legalizadas?		NO
5.3	¿Se actualiza el documento de asignación de activos fijos, periódicamente?		NO
5.4	¿Tiene conocimiento que la protección de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones, es de responsabilidad de cada empleado?		NO
5.5	¿Los activos fijos de la compañía se encuentran codificados?		NO
5.6	¿Los equipos y bienes en general son entregados a través de actas de entrega recepción a los funcionarios que utilizarán dichos bienes?		NO
5.7	¿La jefe departamental entrega los bienes obsoletos al responsable del control de activos fijos?		NO
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL 2012				AC1 1.3 4/8	
Entidad		Master PC Cía. Ltda.					
Tipo de Examen		Auditoría Integral					
Componente		Departamento Técnico					
EVALUACIÓN DEL RIEGO INHERENTE GLOBAL							
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO							
N°.		PT	SI	NO	CT		
1.1	¿Se han definido la misión, visión y objetivos institucionales?	1	SI		1		
1.2	¿Los funcionarios de la entidad conocen la misión, visión, objetivos y metas institucionales?	1		NO	0		
1.3	¿Se identifican factores internos y externos que inciden en las actividades desarrolladas por la Compañía Master PC?	1	SI		1		
1.4	¿Cuenta la entidad con una estructura orgánica definida y aprobada?	1	SI		1		
1.5	¿La entidad cuenta con procesos claros y bien definidos?	1	SI		1		
1.6	Los niveles jerárquicos ¿están conformados de acuerdo a los estatutos?	1	SI		1		
1.7	¿Existe una adecuada separación de instalaciones y unidades según su especialización?	1	SI		1		
1.8	¿Existe una adecuada separación de funciones incompatibles?	1	SI		1		
1.9	¿El estilo de dirección permite la desconcentración y delegación de funciones?	1	SI		1		
1.10	El área destinada a las actividades administrativas ¿cuenta con las condiciones apropiadas para su operación?	1	SI		1		
1.11	¿Cuenta la compañía con un manual de procedimientos administrativos?	1		NO	0		
1.12	¿Se elaboran informes periódicos de las actividades desarrolladas por la compañía?	1	SI		1		
1.13	¿Existe un plan de gestión con objetivos claros?	1		NO	0		
1.14	¿Se han definido políticas internas para el desarrollo de las operaciones del departamento técnico?	1		NO	0		
1.15	¿Se han definido niveles de autorización de operaciones?	1	SI		1		
1.16	¿Cuenta el departamento técnico con sistemas de información administrativa, técnica y financiera?	1	SI		1		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:			
		D.Y.T.CH		01-11-2013			
		Revisado por:		Fecha:			
		G.T.		Noviembre 2013			

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL 2012				AC1 1.3 5/8
Entidad	Master PC Cía. Ltda.				
Tipo de Examen	Auditoría Integral				
Componente	Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DEL RIEGO INHERENTE GLOBAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
1.17	¿Los procesos internos se encuentran documentados?	1	SI		1
1.18	¿Existen reportes financieros del punto de facturación del departamento técnico?	1	SI		1
1.19	¿Se aplica normas técnicas de control para el efectivo?	1		NO	0
1.20	¿Se han establecido indicadores de gestión e índices financieros?	1		NO	0
1.21	¿Existen cierres de caja diarios?	1		NO	0
1.22	¿Los cierres de caja se encuentran debidamente legalizados?	1		NO	0
1.23	¿Existe registro individual para activos fijos?	1		NO	0
1.24	¿La entidad aplica controles para el recaudo de efectivo?	1		NO	0
1.25	¿Se practican arqueos de caja?	1		NO	0
1.26	¿Realiza constatación física de los activos fijos de la entidad?	1		NO	0
1.27	¿El efectivo recaudado es depositado en forma inmediata e intacta?	1	SI		1
1.28	¿Se contrata personal competente y con experiencia, para que labore en el Departamento Técnico?	1	SI		1
1.29	¿El personal del departamento técnico procesa con eficiencia el trabajo?	1	SI		1
1.30	¿El personal se encuentra debidamente capacitado?	1	SI		1
1.31	¿Existe un plan de capacitación para el personal?	1		NO	0
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:	
		D.Y.T.CH		01-11-2013	
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:		Fecha:	
		G.T.		Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL 2012				AC1 1.3 6/8
Entidad	Master PC Cía. Ltda.				
Tipo de Examen	Auditoría Integral				
Componente	Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DEL RIEGO INHERENTE GLOBAL					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
1.32	¿Están identificados los activos fijos del departamento técnico?	1		NO	0
1.33	¿Se asigna responsabilidad de activos fijos con firmas legalizadas?	1		NO	0
1.34	¿Se actualiza el documento de asignación de activos fijos, periódicamente?	1		NO	0
1.35	¿Tiene conocimiento que la protección de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones, es de responsabilidad de cada empleado?	1		NO	0
1.36	¿Los activos fijos de la compañía se encuentran codificados?	1		NO	0
1.37	¿Los equipos y bienes en general son entregados a través de actas de entrega recepción a los funcionarios que utilizarán dichos bienes?	1		NO	0
1.38	¿La jefe departamental entrega los bienes obsoletos al responsable del control de activos fijos?	1		NO	0
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:	
		D.Y.T.CH		01-11-2013	
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:		Fecha:	
		G.T.		Noviembre 2013	

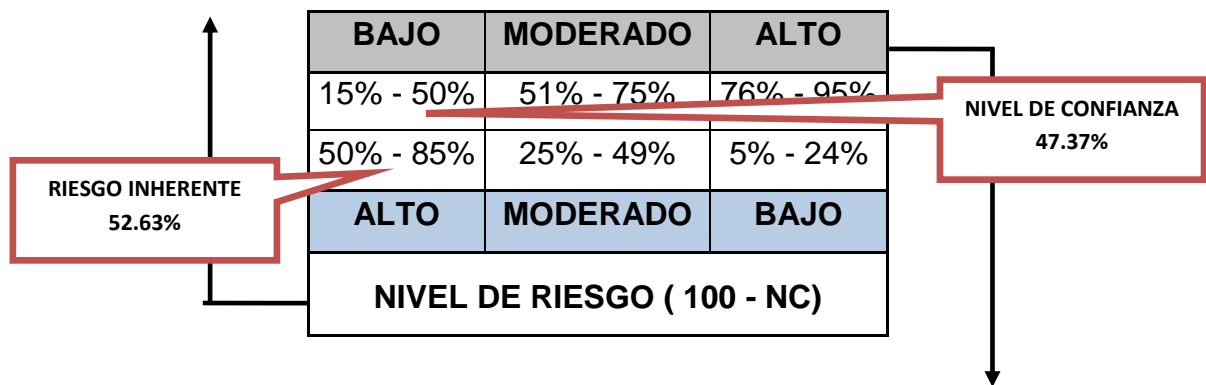
Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL 2012				AC1 1.7 7/8	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.					
Tipo de Examen	Auditoría Integral					
Componente	Departamento Técnico					
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO						
CALIFICACIÓN TOTAL				CT=	18	
PONDERACIÓN TOTAL				PT=	38	
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				NC=	47.37%	
NIVEL DE RIESGO: RC = 100% - NC				NR=	52.63%	
RIESGO INHERENTE GLOBAL				BAJO		
ARCHIVO CORRIENTE				Elaborado por:	Fecha:	
				D.Y.T.CH	01-11-2013	
				Revisado por:	Fecha:	
				G.T.	Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 1 CONOCIMIENTO PRELIMINAR EVALUACIÓN DEL RIESGO INHERENTE GLOBAL 2012	AC1 1.3 8/8
---------------------	---	------------------------

Entidad	Master PC Cía. Ltda.
Tipo de Examen	Auditoría Integral
Componente	Departamento Técnico

RIESGO INHERENTE GLOBAL

CT	18	RIESGO	ENFOQUE
PT	38		
NC	47.37%	BAJO	
RC	52.63%	ALTO	CUMPLIMIENTO



ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.1 PT 1 1/6
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Motivo de Auditoria</p> <p>El examen de auditoría integral a realizarse al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda., se realizará de acuerdo al oficio N° 00226-GMP, con fecha 15 de septiembre de 2013, expedido por el Gerente General.</p> <p>Objetivos de Auditoria</p> <p>Realizar un examen de auditoría integral al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda. con RUC 1191732525001 correspondiente al periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el sistema de control interno que rige al departamento técnico de Master PC, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. • Verificar la propiedad, y legalidad de las operaciones ejecutadas por el departamento técnico en el periodo examinado. 		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.1 PT 1 2/6
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la existencia de objetivos y metas, para comprobar la confiabilidad de la información que sirva de base para el cálculo de indicadores de gestión. • Elaborar y presentar un informe que contenga comentarios, conclusiones y recomendaciones, tendientes a que la administración tome las decisiones necesarias para alcanzar los objetivos y metas trazadas. <p>Alcance de la Auditoria</p> <p>El examen de auditoría integral al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda. se desarrollará para el período del 1º de enero al 31 de diciembre del 2012, desde el 15 de septiembre al 30 de noviembre del 2013.</p> <p>Conocimiento general de la organización</p> <p>Base legal de creación y/o constitución</p> <p>“Master PC” es una compañía de responsabilidad limitada, constituida mediante escritura pública en la notaria quinta del cantón Loja; en la ciudad de Loja, de la república del Ecuador e inscrita legalmente el 22 de junio del año 2009, en el Registro Mercantil en la misma fecha, bajo partida N° 537 y anotada en el repertorio con el N° 1283.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA		AC2 1.1 PT 1 3/6
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
Estructura orgánica			
Nivel Directivo:	Presidente, Jenny Liliana Macas Estrada		
Nivel Ejecutivo:	Gerencia general, Edison Macas Estrada		
Nivel Asesor :	Recursos Humanos, María Cecilia Peñarreta Marketing, José Pablo Vélez		
Nivel Operativo:	Con los siguientes departamentos: Compras, Rosita Torres Ventas, Alex Jaramillo Departamento Técnico, Silvana Yaguana Departamento de Electrónica y Garantías, Delia Escobar Desarrollo de Sistemas, Esteban Chamba.		
Nivel de Apoyo:	Gestión Financiera: María Cecilia Peñarreta Bodega, María Esther Ruiz		
Nivel Auxiliar:	Secretaría, Gabriela Romero. Servicios Generales.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por:	Fecha:	
	D.Y.T.CH	01-11-2013	
	Revisado por:	Fecha:	
	G.T.	Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.1 PT 1 4/6
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Objetivos de la organización</p> <p>Los objetivos de Master PC CIA. LTDA. son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comercializar equipos informáticos con precios accesibles para clientes locales, regionales y a nivel nacional. • Contar con equipos informáticos acorde a la tecnología actual • Brindar el servicio de post-venta con personal profesional competente, en soluciones informáticas. • Mantener posicionamiento en el mercado en base a publicidad. • Involucrar a los profesionales en la gestión de Master PC, aumentando su motivación, satisfacción y compromiso con la misión de la compañía. • Garantizar una atención de calidad, para lograr la satisfacción de clientes. 		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.1 PT 1 5/6																		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																			
<p>Monto de recursos analizados</p> <p>Servicios informáticos, y servicios de electrónica a clientes de Master PC, durante el año 2012, los mismos que se recaudan en los departamentos mencionados.</p> <p>Personal o servidores relacionados</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 5%;">✓</td> <td style="width: 55%;">Ing. Edison Macas</td> <td style="width: 40%;">Gerente General</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Lic. María Cecilia Peñarreta</td> <td>Contadora</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Silvana Yaguana</td> <td>Jefe Departamento Técnico</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Lic. Delia Escobar</td> <td>Jefe Depart.Electrónica y G.</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>María Esther Ruiz</td> <td>Jefe de Bodega</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Ing. Esteban Chamba</td> <td>Jefe de Desarrollo de Sistemas</td> </tr> </table>			✓	Ing. Edison Macas	Gerente General	✓	Lic. María Cecilia Peñarreta	Contadora	✓	Silvana Yaguana	Jefe Departamento Técnico	✓	Lic. Delia Escobar	Jefe Depart.Electrónica y G.	✓	María Esther Ruiz	Jefe de Bodega	✓	Ing. Esteban Chamba	Jefe de Desarrollo de Sistemas
✓	Ing. Edison Macas	Gerente General																		
✓	Lic. María Cecilia Peñarreta	Contadora																		
✓	Silvana Yaguana	Jefe Departamento Técnico																		
✓	Lic. Delia Escobar	Jefe Depart.Electrónica y G.																		
✓	María Esther Ruiz	Jefe de Bodega																		
✓	Ing. Esteban Chamba	Jefe de Desarrollo de Sistemas																		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																		
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																		

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.1 PT 1 6/6
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Base Legal y normativa principal aplicable al alcance del examen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador • Ley de Compañías y demás documentación societaria • Ley del Seguro Social • Ley de Régimen Tributario Interno • Ley del Consumidor • Código Civil • Código de Comercio • Código del Trabajo • Reglamentos generales • Reglamentos internos de la compañía • Normas de internacionales de información financiera • Normas internacionales de contabilidad • Demás normativa y disposiciones legales 		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Auditores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	AC2 1.2 CCI 1 1/4	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL			
N°.	COMPONENTE: DEPARTAMENTO TECNICO DE MASTER PC	SI	NO
1	PROCESO FINANCIERO		
1.1	¿El área de bodega registra el inventario en un sistema automatizado, que permita prever el agotamiento de stock?	SI	
1.2	¿Existe coordinación oportuna con bodega y departamento de compras, para la requisición de equipos y accesorios informáticos?	SI	
1.3	¿El guardalmacén o bodeguero tiene la responsabilidad de acreditar con documentos, su conformidad con los bienes que ingresan así como lo que egresan?		NO
1.4	¿Las existencias de los activos fijos a cargo de cada departamento de la compañía, mantienen registros detallados con valores que permitan controlar los retiros, traspasos o bajas de los bienes?		NO
1.5	¿Los registros detallados de los activos fijos, están debidamente legalizados por el personal correspondiente?		NO
1.6	¿Los activos fijos a disposición del personal de la compañía, en los diferentes departamentos, llevan impreso el código correspondiente en un lugar visible, que permita la oportuna identificación?		NO
1.7	¿Personal de control de la compañía, realiza constataciones físicas de los activos fijos de la entidad?		NO
1.8	¿Existen bienes que no son activos fijos y se detallan en una cuenta de control?	SI	
1.9	¿El jefe departamental para custodiar los activos fijos mantiene los registros actualizados, individualizados, debidamente organizados y archivados, para que sirvan de base para el control, localización e identificación de los mismos?		NO
1.10	¿Existe un documento con firma de responsabilidad, asignando al encargado de la recaudación del servicio informático y de electrónica?	SI	
1.11	¿Existe control oportuno y seguridad del dinero que ingresa?	SI	
1.12	¿Se realizan arquezos sorpresivos del dinero en efectivo que ingresa a cada departamento?		NO
1.13	¿Se deja constancia de los arquezos realizados en actas debidamente documentadas?		NO
1.14	¿Se realizan cierres de caja diaria en forma documentada?		NO
1.15	¿Los cierres de caja diarios, cuentan con las firmas de los involucrados?		NO
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Auditores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	AC2 1.2 CCI 1 2/4	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
N°.	COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	SI	NO
2	PROCESO DE GESTIÓN		
2.1	¿Cuenta la entidad con procedimientos para dar el servicio informático?	SI	
2.2	¿Cuenta la compañía con los técnicos necesarios para dar el soporte técnico a los clientes?	SI	
2.3	¿Se justifica el costo del departamento técnico, con relación a los resultados que se obtienen?	SI	
2.4	¿Se capacita al personal técnico para el desarrollo de sus funciones?	SI	
2.5	¿Disponen los técnicos, de un listado de posibles trabajos a efectuar con las respectivas tarifas a cobrar por parte de la compañía?		NO
2.6	¿Existe un cronograma de reparación para atender a los equipos que ingresan al departamento?		NO
2.7	¿El soporte técnico incluye el suministro de equipos?	SI	
2.8	¿Existe un formato para la requisición de implementos y equipos informáticos?		NO
2.9	¿El formato, es de conocimiento de toda la organización?		NO
2.10	¿Los equipos informáticos e implementos que adquiera la entidad, ingresan físicamente a través de almacén o bodega, antes de ser utilizados?	SI	
2.11	¿Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes o bodegas, esta adecuadamente ubicados?	SI	
2.12	¿Si en la recepción de equipos de computación se encontraren novedades, se reciben y se comunica inmediatamente a la máxima autoridad o funcionario delegado?	SI	
2.13	¿Tienen conocimiento que la protección de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones, es de responsabilidad de cada empleado de la compañía?	SI	
2.14	¿Cuenta la entidad con un programa de mantenimiento preventivo de los activos fijos?		NO
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		AC2 1.2 CCI 1 3/4
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
N°.	COMPONENTE: COORDINACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	SI	NO
2	PROCESO DE GESTIÓN		
2.15	¿Existe u plan de cumplimiento de metas, por cada técnico.	SI	
2.16	¿Se miden las comisiones alcanzadas por cada técnico		NO
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		AC2 1.2 CCI 1 4/4	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
N°.	COMPONENTE: COORDINACIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES	SI	NO	
3	PROCESO DE CUMPLIMIENTO			
3.1	¿La entidad realiza las contrataciones del personal de conformidad con lo que establece el Código de Trabajo?	SI		
3.2	¿Para el cumplimiento de los objetivos y necesidades de la compañía, efectúan los trabajos con el presupuesto correspondiente?	SI		
3.3	¿Los técnicos efectúan trabajos con observancia de la Ley del Consumidor, en cuanto a calidad y precios acordes con el mercado, a fin de evitar reclamos por parte de los consumidores y usuarios?	SI		
3.4	¿Las facturas que se emiten por servicios informáticos, cumplen con los requisitos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno?	SI		
3.5	¿Para el cumplimiento de las funciones del personal, cuenta con un Manual de funciones?	SI		
3.6	¿El Manual de funciones de la compañía se lo actualiza periódicamente de acuerdo a las necesidades de la entidad?.	SI		
3.7	¿Existe instructivo por escrito, sobre el proceso que deben ejecutar los técnicos del departamento?	SI		
3.8	¿El instructivo es legalizado por personal autorizado para el efecto?		NO	
3.9	¿Tienen los técnicos pleno conocimiento de lo dispuesto en el instructivo en mención?	SI		
3.10	¿Cumple con las obligaciones mensuales al IESS?	SI		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 MATRIZ DE RIESGOS Y ENFOQUE DE AUDITORIA		AC2 1.3 PT 2 1/5
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE			
COMPONENTE		ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	NIVEL DE RIESGO	Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación		
PROCESO	Control	BAJO CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
FINANCIERO	El departamento técnico, cuando entrega el servicio de informática al cliente, elabora en sistema Visual Fac la factura, misma que es cobrada en el departamento técnico por la Jefe Silvana Yaguana, el departamento de contabilidad, al finalizar la jornada de trabajo realiza el cierre del punto de facturación y recibe el dinero con una papeleta del banco firmada por la jefe del departamento.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar los cierres de caja diarios • Comprobar que el documento esté legalizado con firmas de responsabilidad. • Elabore una cédula analítica que contenga las recaudaciones por servicios informáticos de un determinado día, cruce con los registros contables correspondientes a efecto de asegurarse de su adecuada contabilización. • Interrogue al personal del área examinada a efecto de obtener sus opiniones y puntos de vista y en los casos que considere necesario obtenga evidencia documental para confirmar sus respuestas. De los aspectos críticos elabore una cédula narrativa. 	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA2012 MATRIZ DE RIESGOS Y ENFOQUE DE AUDITORIA		AC2 1.3 PT 2 2/5
Entidad Tipo de Examen Componente		Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE				
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
PROCESO	Control	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
FINANCIERO	El departamento técnico, cuando entrega el servicio de informática al cliente, elabora en sistema Visual Fac la factura, misma que es cobrada en el departamento técnico por la Jefe Silvana Yaguana, el departamento de contabilidad, al finalizar la jornada de trabajo realiza el cierre del punto de facturación y recibe el dinero con una papeleta del banco firmada por la jefe del departamento.		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar el anexo de activos fijos para comprobar que existe un adecuado control de los bienes institucionales. • Constatar si existe arqueos de caja • Verificar en las conciliaciones bancarias, los depósitos que hayan sido depositados en forma inmediata e intacta, máximo el día hábil siguiente a su recepción, según cierres de caja del departamento técnico • Verificar la existencia de las actas de arqueos sorpresivos a la caja del departamento técnico. • Comprobar que el acta de arqueo de caja esté debidamente legalizada. 	
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
			Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 MATRIZ DE RIESGOS Y ENFOQUE DE AUDITORIA		AC2 1.3 PT 2 3/5
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE			
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO
COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	NIVEL DE RIESGO		ENFOQUE SUSTANTIVO
			Verificación Seguimiento Comprobación de controles
	Nivel de Riesgo y Argumentación		
PROCESO	Control	BAJO	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN	Establecimiento de un punto de facturación en el departamento técnico y electrónica/garantía, y que trabaje coordinadamente con el departamento de ventas y bodega, éste último para que provea los equipos informáticos y accesorios, tanto para ensamblaje como para el servicio informático.		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar los reportes del sistema sobre el servicio informático que brinda la compañía a fin de cotejar con el trabajo efectuado por cada técnico. • Comprobar en Recursos Humanos eventos de capacitación. • Verifique el cumplimiento de los objetivos detallados en el POA. • Comprobar que los objetivos trazados en la prestación del servicio informático cumplió las metas establecidas. • Verificar una adecuada coordinación con bodega para obtener en el menor tiempo posible los implementos y equipos de computación requeridos por el departamento técnico.
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por: D.Y.T.CH
			Fecha: 01-11-2013
			Revisado por: G.T.
			Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 MATRIZ DE RIESGOS Y ENFOQUE DE AUDITORIA		AC2 1.3 PT 2 4/5
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE			
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO
COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	NIVEL DE RIESGO		ENFOQUE SUSTANTIVO
	Nivel de Riesgo y Argumentación		Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
PROCESO	Control	BAJO	CUMPLIMIENTO
GESTIÓN	Establecimiento de un punto de facturación en el departamento técnico y electrónica/garantía, y que trabaje coordinadamente con el departamento de ventas y bodega, éste último para que provea los equipos informáticos y accesorios, tanto para ensamblaje como para el servicio informático.		<ul style="list-style-type: none"> • Elabore cédula narrativa sobre el grado de cumplimiento de los objetivos detallados en el POA. • Analizar a través de indicadores de gestión la satisfacción de los clientes. • Verifique el monitoreo y seguimiento automatizado en el cambio de estado en la página web de equipos en reparación. • Elabore encuestas al personal del Departamento Técnico, para medir el grado de satisfacción de clientes que utilizan el soporte técnico en Master PC
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:
		D.Y.T.CH	01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:	Fecha:
		G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA2012 MATRIZ DE RIESGOS Y ENFOQUE DE AUDITORIA		AC2 1.3 PT 2 5/5
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE				
COMPONENTE			ENFOQUE CUMPLIMIENTO	ENFOQUE SUSTANTIVO
COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	NIVEL DE RIESGO		Verificación Seguimiento Comprobación de controles	Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación
	Nivel de Riesgo y Argumentación			
PROCESO	Control	BAJO	CUMPLIMIENTO	CUMPLIMIENTO
CUMPLIMIENTO	En el transcurso del año 2012, se ha implementado políticas y procedimientos acordes para el desarrollo de los procesos a efectuarse en el departamento técnico, en concordancia a disposiciones impartidas por la Ley de Compañías, Ley de Consumidor, Código del Trabajo y Ley de Régimen Tributario Interno y sus reglamentos.		<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento para obtener el permiso de funcionamiento de la compañía. • Comprobar la presentación en la Superintendencia de Compañías, la información correspondiente al año 2012. • Verificar la divulgación a técnicos sobre el manual de funciones y proceso del servicio técnico. • Comprobar el cumplimiento de las obligaciones mensuales con el IESS, en cuanto al pago de aportaciones • Verificar contratación de personal de conformidad a lo que establece el Código de Trabajo. • Solicite al jefe del departamento, reglamentos internos, instructivos y disposiciones por escrito con la firma de la autoridad respectiva. 	
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.4 PT 3 1/3									
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico										
<p>Orientación o enfoque de auditoria Según la matriz descrita daremos un enfoque de cumplimiento, por lo que se utilizarán para el desarrollo del trabajo de auditoría pruebas de cumplimiento.</p> <p>Selección de muestras o elementos auditables Utilizando un sistema de muestreo aleatorio simple, se escogerán al azar elementos necesarios que servirá de base para realizar un análisis detallado y poder obtener evidencia necesaria y suficiente para poder determinar una opinión de auditoría.</p> <p>Recursos Humanos, Materiales y Financieros</p> <p>Humanos</p> <p>El trabajo de auditoría se realizará con el siguiente personal para cumplir con la entrega del informe de auditoría.</p> <table border="1" data-bbox="252 1464 1414 1626" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">CARGO</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">NOMBRE</th> <th style="text-align: left; border-bottom: 1px solid black;">INICIALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AUDITOR</td> <td>Dra. Deysi Torres Ch.</td> <td>D.Y.T.CH.</td> </tr> <tr> <td>DIRECTOR</td> <td>Mg. Grace Tamayo.</td> <td>G.T.</td> </tr> </tbody> </table>			CARGO	NOMBRE	INICIALES	AUDITOR	Dra. Deysi Torres Ch.	D.Y.T.CH.	DIRECTOR	Mg. Grace Tamayo.	G.T.
CARGO	NOMBRE	INICIALES									
AUDITOR	Dra. Deysi Torres Ch.	D.Y.T.CH.									
DIRECTOR	Mg. Grace Tamayo.	G.T.									
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013									
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013									

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.4 PT 3 2/3												
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico													
<p>Materiales</p> <p>Los recursos materiales a utilizarse para desarrollar la auditoría son los siguientes</p> <table border="1" data-bbox="443 913 1222 1272" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">DESCRIPCIÓN</th> <th style="text-align: left;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Equipo de Computo</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Impresora</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Suministros de oficina</td> <td>Lo necesario</td> </tr> <tr> <td>Servicio de copiado</td> <td>Lo necesario</td> </tr> <tr> <td>Muebles de oficina</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <p>Financieros</p> <p>La entrega de un informe final requiere invertir un tiempo mínimo de 90 días, lo cual se valora en mil dólares americanos (USD 1.000,00)</p>			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	Equipo de Computo	1	Impresora	1	Suministros de oficina	Lo necesario	Servicio de copiado	Lo necesario	Muebles de oficina	1
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD													
Equipo de Computo	1													
Impresora	1													
Suministros de oficina	Lo necesario													
Servicio de copiado	Lo necesario													
Muebles de oficina	1													
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013												
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013												

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 CÉDULA NARRATIVA	AC2 1.4 PT 3 3/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Productos a obtener</p> <p>Los productos principales para la ejecución del trabajo de auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estructura del informe de auditoría integral referenciando con los papeles de trabajo de respaldo. ✓ Borrador del informe de auditoría, cuyos principales resultados serán informados a la administración de la compañía. ✓ Elaboración de papeles de trabajo organizado de acuerdo a las fases de auditoria y de acuerdo a los componentes examinados. <p>Firmas de Responsabilidad</p> <p>Dra. Deysi Torres Ch. Mg. Grace Tamayo. AUDITOR REVISIÓN DE DIRECTOR</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			AC2 1.5 ECI 2 1/7	
Entidad		Master PC Cía. Ltda.				
Tipo de Examen		Auditoría Integral				
Componente		Departamento Técnico				
N°	COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	PT			CT	
	SUMAN:	37	SI	NO	22	
1	PROCESO FINANCIERO	11			3	
1.1	¿Existen reportes financieros del punto de facturación del departamento técnico?	1		NO	0	
1.2	¿Existen cierres de caja diarios?	1		NO	0	
1.3	¿Los cierres de caja se encuentran debidamente legalizados?	1		NO	0	
1.4	¿Existe un auxiliar de activos fijos en el cual conste registros detallados con valores que permitan controlar los retiros, traspasos o bajas de activos.	1		NO	0	
1.5	¿Se concilian los saldos de los auxiliares de activos fijos, con los saldos de las cuentas del mayor general y la verificación física periódica?	1		NO	0	
1.6	¿Se practican arquezos de caja?	1		NO	0	
1.7	¿El efectivo recaudado es depositado en forma inmediata e intacta?	1	SI		1	
1.8	¿Existe coordinación oportuna con bodega para la requisición de equipos y accesorios informáticos?	1	SI		1	
1.9	¿Los activos fijos llevan impreso el código correspondiente en una parte visible que permita su fácil identificación?	1		NO	0	
1.10	¿El guardalmacén o bodeguero tiene la responsabilidad de acreditar con documentos, su conformidad con los bienes que ingresan así como lo que egresan?	1	SI		1	
1.11	¿Los registros detallados de los activos fijos, están debidamente legalizados por el personal correspondiente?	1		NO	0	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:		
		D.Y.T.CH		01-11-2013		
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:		Fecha:		
		G.T.		Noviembre 2013		

Audidores JJ		FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			AC2 1.5 ECI 2 2/7	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.					
Tipo de Examen	Auditoría Integral					
Componente	Departamento Técnico					
N°	COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	PT			CT	
	SUMAN:	37	SI	NO	22	
2	PROCESO DE GESTIÓN	16			10	
2.1	¿Cuenta la entidad con procedimientos para dar el servicio informático?	1	SI		1	
2.2	¿Cuenta la compañía con los técnicos necesarios para dar el soporte técnico a los clientes?	1	SI		1	
2.3	¿Se justifica el costo del departamento técnico, con relación a los resultados que se obtienen?	1	SI		1	
2.4	¿Se capacita al personal técnico para el desarrollo de sus funciones?	1	SI		1	
2.5	¿Disponen los técnicos, de un listado de posibles trabajos a efectuar con las respectivas tarifas a cobrar por parte de la compañía?	1		NO	0	
2.6	¿Existe un cronograma de reparación para atender a los equipos que ingresan al departamento?	1		NO	0	
2.7	¿El soporte técnico incluye el suministro de equipos?	1	SI		1	
2.8	¿Existe un formato para la requisición de implementos y equipos informáticos?	1		NO	0	
2.9	¿El formato, es de conocimiento de toda la organización?	1		NO	0	
2.10	¿Los equipos informáticos e implementos que adquiera la entidad, ingresan físicamente a través de almacén o bodega, antes de ser utilizados?	1	SI		1	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:		
		D.Y.T.CH		01-11-2013		
		Revisado por:		Fecha:		
		G.T.		Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 2		AC2 1.5	
	PLANIFICACIÓN ESPECIFICA		ECI 2	
	EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		3/7	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
N° COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO				
	SUMAN:	16	SI	NO
2	PROCESO DE GESTIÓN	16		10
2.11	¿Los ambientes asignados para el funcionamiento de los almacenes o bodegas, esta adecuadamente ubicados?	1	SI	1
2.12	¿Si en la recepción de equipos de computación se encontraren novedades, se reciben y se comunica inmediatamente a la máxima autoridad o funcionario delegado?	1	SI	1
2.13	¿Tienen conocimiento que la protección de los bienes entregados para el desempeño de sus funciones, es de responsabilidad de cada empleado de la compañía. ?	1		NO 0
2.14	¿Cuenta la entidad con un programa de mantenimiento preventivo de los activos fijos?	1		NO 0
2.15	¿Existe un plan de cumplimiento de metas, por cada técnico?	1	SI	1
2.16	¿Se miden las comisiones alcanzadas por cada técnico?	1	SI	1
3	PROCESO DE CUMPLIMIENTO	10		9
3.1	¿La entidad realiza las contrataciones del personal de conformidad con lo que establece el Código de Trabajo?	1	SI	1
3.2	¿Para el cumplimiento de los objetivos y necesidades de la compañía, efectúan los trabajos con un manual de procedimientos?	1	SI	1
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

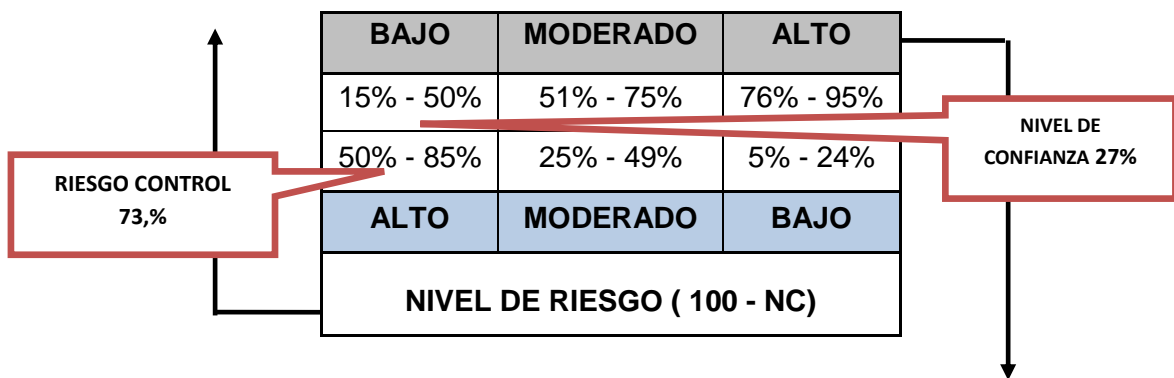
Auditores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	AC2 1.5 ECI 2 4/7			
Entidad	Master PC Cía. Ltda.				
Tipo de Examen	Auditoría Integral				
Componente	Departamento Técnico				
N°	COMPONENTE: DEPARTAMENTO TÉCNICO	PT	SI	NO	CT
	SUMAN:	37	SI	NO	22
3	PROCESO DE CUMPLIMIENTO	10			9
3.3	¿Los técnicos efectúan trabajos con observancia de la Ley del Consumidor, en cuanto a calidad y precios acordes con el mercado, a fin de evitar reclamos por parte de los consumidores y usuarios?	1	SI		1
3.4	¿Las facturas que se emiten por servicios informáticos, cumplen con los requisitos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Interno?	1	SI		1
3.5	¿Para el cumplimiento de las funciones del personal, cuenta con un Manual de funciones?	1	SI		1
3.6	¿El Manual de funciones de la compañía se lo actualiza periódicamente de acuerdo a las necesidades de la entidad?	1	SI		1
3.7	¿Existe instructivo por escrito, sobre el proceso que deben ejecutar los técnicos del departamento?	1	SI		1
3.8	¿El instructivo es legalizado por personal autorizado para el efecto?	1		NO	0
3.9	¿Tienen los técnicos pleno conocimiento de lo dispuesto en el instructivo en mención?	1	SI		1
3.10	¿Cuenta con instalaciones seguras y tienen el espacio físico necesario?	1	SI		1
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013		
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	AC2 1.5 ECI 2 5/7
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	

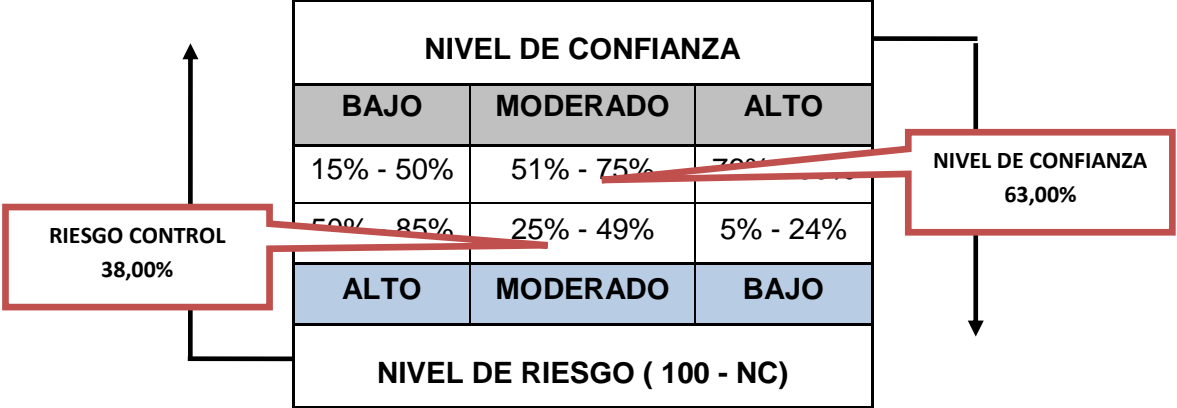
CALIFICACIÓN TOTAL:	CT=	22
PONDERACIÓN TOTAL:	PT=	37
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100	NC=	59.46%
NIVEL DE RIESGO DE CONTROL: RC= 100% - NC%	NR=	40.54%
		BAJO

PROCESO FINANCIERO

CT	3	RIESGO	ENFOQUE
PT	11		
NC	27%	BAJO	
NR	73%	ALTO	CUMPLIMIENTO



ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	AC2 1.5 ECI 2 6/7																																
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																																	
<p>PROCESO DE GESTIÓN</p> <table border="1" data-bbox="397 786 1273 1016" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>CT</th> <th>10</th> <th>RIESGO</th> <th>ENFOQUE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PT</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>NC</td> <td>63%</td> <td>MODERADO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>38%</td> <td>MODERADO</td> <td>CUMPLIMIENTO</td> </tr> </tbody> </table> <div style="text-align: center;"> <table border="1" data-bbox="544 1137 1126 1543" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 100%</td> </tr> <tr> <td>50% - 85%</td> <td>25% - 49%</td> <td>5% - 24%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="544 1491 1126 1543" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">NIVEL DE RIESGO (100 - NC)</td> </tr> </table> </div> 			CT	10	RIESGO	ENFOQUE	PT	16			NC	63%	MODERADO		NR	38%	MODERADO	CUMPLIMIENTO	NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%	50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100 - NC)
CT	10	RIESGO	ENFOQUE																															
PT	16																																	
NC	63%	MODERADO																																
NR	38%	MODERADO	CUMPLIMIENTO																															
NIVEL DE CONFIANZA																																		
BAJO	MODERADO	ALTO																																
15% - 50%	51% - 75%	76% - 100%																																
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%																																
ALTO	MODERADO	BAJO																																
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)																																		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																																
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																																

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO	AC2 1.5 ECI 2 7/7																
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cia. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																	
PROCESO DE CUMPLIMIENTO																		
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>CT</th> <th>9</th> <th>RIESGO</th> <th>ENFOQUE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PT</td> <td>10</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>NC</td> <td>90%</td> <td>ALTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>NR</td> <td>10%</td> <td>BAJO</td> <td>CUMPLIMIENTO</td> </tr> </tbody> </table>			CT	9	RIESGO	ENFOQUE	PT	10			NC	90%	ALTO		NR	10%	BAJO	CUMPLIMIENTO
CT	9	RIESGO	ENFOQUE															
PT	10																	
NC	90%	ALTO																
NR	10%	BAJO	CUMPLIMIENTO															
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>50% - 85%</td> <td>25% - 49%</td> <td>5% - 24%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 - NC)</td> </tr> </tbody> </table>			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100 - NC)			
BAJO	MODERADO	ALTO																
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%																
ALTO	MODERADO	BAJO																
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)																		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 MEDICIÓN DE RIESGOS	AC2 1.6 PT 4 1/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>RIESGO INHERENTE: El nivel de riesgo inherente de las actividades desarrolladas por el Departamento Técnico de Master PC es del 53%, esta afirmación ha sido realizada en base al análisis realizado en la planificación preliminar.</p> <p>RIESGO DE CONTROL: El nivel del riesgo de control de las actividades desarrolladas por el Departamento Técnico de Master PC es de 41%, esta aseerción ha sido efectuada en base a la evaluación de control interno del componente de los procesos financieros, de gestión y cumplimiento.</p> <p>RIESGO DE AUDITORÍA: Se ha considerado un riesgo de auditoría del 3%</p> <p>RIESGO DE DETECCIÓN:</p> $RD = \frac{RA}{RI * RC}$ $RD = \frac{3\%}{53\% * 41\%}$ $RD = 14\%$		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 MEDICIÓN DE RIESGOS	AC2 1.6 PT 4 2/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>INTERPRETACIÓN: Se ha considerado un riesgo de auditoría del 3%, al realizar el cálculo del riesgo de detección se obtiene el 14%, esto significa que se debe hacer un enfoque de cumplimiento de acuerdo a los resultados hay una confianza moderada.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.7 PGR 1 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Cerciorarse que el proceso del departamento técnico esté acorde a los principios de contabilidad generalmente aceptados y que aporten a la consecución de los objetivos de la compañía.			
	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO FINANCIERO			
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Verificar los cierres de caja diarios	AC 3 1.1 PT 5		
2	Comprobar que el documento esté legalizado con firmas de responsabilidad.	AC 3 1.1 PT 5		
3	Elabore una cédula analítica que contenga las recaudaciones por servicios informáticos de un determinado día, cruce con los registros contables correspondientes a efecto de asegurarse de su adecuada contabilización.	AC 3 1.1 PT 6		
4	Interrogue al personal del área examinada a efecto de obtener sus opiniones y puntos de vista y en los casos que considere necesario obtenga evidencia documental para confirmar sus respuestas. De los aspectos críticos elabore una cédula narrativa.	AC 3 1.1 PT 7		
5	Solicitar el anexo de activos fijos para comprobar que existe un adecuado control de los bienes institucionales.	AC 3 1.1 PT 8		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
			Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.7 PGR 1 2/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Cerciorarse que el proceso del departamento técnico esté acorde a los principios de contabilidad generalmente aceptados y que aporten a la consecución de los objetivos de la compañía.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO FINANCIERO			
	Pruebas de Cumplimiento			
6	Verificar en las conciliaciones bancarias, los depósitos que hayan sido depositados en forma inmediata e intacta, máximo el día hábil siguiente a su recepción, según cierres de caja del departamento técnico	AC 3 1.1 PT 9		
7	Constatar si existe arqueos de caja	AC 3 1.1 PT 10		
8	Verificar la existencia de las actas de arqueos sorpresivos a la caja del departamento técnico.	AC 3 1.1 PT 11		
9	Comprobar que el acta de arqueo de caja esté debidamente legalizada	AC 3 1.1 PT 12		
10	Obtenga el Balance General, y calcule los indicadores financieros de solvencia, capital de trabajo, solidez y endeudamiento.	AC 3 1.1 PT 13		
11	De los resultados obtenidos del procedimiento anterior elabore una cédula narrativa.	AC 3 1.1 PT 14		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.8 PGR 2 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Verificar el grado de cumplimiento de las actividades del departamento técnico, sobre la base de la eficiencia, eficacia y calidad con la que se ha manejado los recursos disponibles y atención a los clientes.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO DE GESTIÓN			
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Solicitar los reportes del sistema sobre el servicio informático que brinda la compañía a fin de cotejar con el trabajo efectuado por cada técnico.	AC 3 1.2 PT 15		
2	Comprobar en Recursos Humanos eventos de capacitación.	AC 3 1.2 PT 16		
3	Verifique el cumplimiento de los objetivos detallados en el POA.	AC 3 1.2 PT 17		
4	Comprobar que los objetivos trazados en la prestación del servicio informático cumplieron las metas establecidas.	AC 3 1.2 PT 18		
5	Verificar una adecuada coordinación con bodega para obtener en el menor tiempo posible los implementos y equipos de computación requeridos por el departamento técnico.	AC 3 1.2 PT 19		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
			Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.8 PGR 2 2/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Verificar el grado de cumplimiento de las actividades del departamento técnico, sobre la base de la eficiencia, eficacia y calidad con la que se ha manejado los recursos disponibles y atención a los clientes.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO DE GESTIÓN			
	Pruebas de Cumplimiento			
6	Elabore cédula narrativa sobre el grado de cumplimiento de los objetivos detallados en el POA.	AC 3 1.2 PT 20		
7	Analizar a través de indicadores de gestión la satisfacción de los clientes.	AC 3 1.2 PT 21		
8	Verifique el monitoreo y seguimiento automatizado en el cambio de estado en la página web de equipos en reparación.	AC 3 1.2 PT 22		
9	Elabore encuestas al personal del Departamento Técnico, para medir el grado de satisfacción de clientes que utilizan el soporte técnico en Master PC.	AC 3 1.2 PT 23		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.9 PGR 3 1/1
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Determinar que el departamento técnico ha cumplido en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, su reglamento y las disposiciones emitidas por el nivel directivo de la compañía.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO CUMPLIMIENTO			
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Verificar el cumplimiento para obtener el permiso de funcionamiento de la compañía.	AC 3 1.3 PT 24		
2	Comprobar la presentación en la Superintendencia de Compañías, la información correspondiente al año 2012.	AC 3 1.3 PT 25		
3	Verificar la divulgación a técnicos sobre el manual de funciones y proceso del servicio técnico.	AC 3 1.3 PT 26		
4	Comprobar el cumplimiento de las obligaciones mensuales con el IESS, en cuanto al pago de aportaciones.	AC 3 1.3 PT 27		
5	Verificar contratación de personal de conformidad a lo que establece el Código de Trabajo.	AC 3 1.3 PT 28		
6	Solicite al jefe del departamento, reglamentos internos, instructivos y disposiciones por escrito con la firma de la autoridad respectiva.	AC 3 1.3 PT 29		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

**AUDITORIA
FINANCIERA**

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.7 PGR 1 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Cerciorarse que el proceso del departamento técnico esté acorde a los principios de contabilidad generalmente aceptados y que aporten a la consecución de los objetivos de la compañía.			
	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO FINANCIERO			
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Verificar los cierres de caja diarios	AC 3 1.1 PT 5		
2	Comprobar que el documento esté legalizado con firmas de responsabilidad.	AC 3 1.1 PT 5		
3	Elabore una cédula analítica que contenga las recaudaciones por servicios informáticos de un determinado día, cruce con los registros contables correspondientes a efecto de asegurarse de su adecuada contabilización.	AC 3 1.1 PT 6		
4	Interrogue al personal del área examinada a efecto de obtener sus opiniones y puntos de vista y en los casos que considere necesario obtenga evidencia documental para confirmar sus respuestas. De los aspectos críticos elabore una cédula narrativa.	AC 3 1.1 PT 7		
5	Solicitar el anexo de activos fijos para comprobar que existe un adecuado control de los bienes institucionales.	AC 3 1.1 PT 8		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
			Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.7 PGR 1 2/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Cerciorarse que el proceso del departamento técnico esté acorde a los principios de contabilidad generalmente aceptados y que aporten a la consecución de los objetivos de la compañía.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO FINANCIERO			
	Pruebas de Cumplimiento			
6	Verificar en las conciliaciones bancarias, los depósitos que hayan sido depositados en forma inmediata e intacta, máximo el día hábil siguiente a su recepción, según cierres de caja del departamento técnico	AC 3 1.1 PT 9		
7	Constatar si existe arqueos de caja	AC 3 1.1 PT 10		
8	Verificar la existencia de las actas de arqueos sorpresivos a la caja del departamento técnico.	AC 3 1.1 PT 11		
9	Comprobar que el acta de arqueo de caja esté debidamente legalizada	AC 3 1.1 PT 12		
10	Obtenga el Balance General, y calcule los indicadores financieros de solvencia, capital de trabajo, solidez y endeudamiento.	AC 3 1.1 PT 13		
11	De los resultados obtenidos del procedimiento anterior elabore una cédula narrativa.	AC 3 1.1 PT 14		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJEC UCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TECNICAS DE AUDITORÍA		TA.AF 1/4
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
HALLAZGO		TECNICA	FUNDAMENTO
Los cierres de caja diarios, no reporta la jefe del departamento técnico, únicamente entrega el dinero con la papeleta del banco con su firma y nombre.		Entrevista Indagación	El Departamento de Contabilidad diariamente imprime el reporte de facturación de cada uno de los puntos de facturación que tiene la compañía, y en base a esto recibe los valores en efectivo conjuntamente con la papeleta del banco llena con dicho valor.
Los cierres de caja son impresos en contabilidad y no son legalizados con firmas de las personas responsables		Comprobación Verificación Análisis	Se revisó los cierres de caja diarios, los mismos no tienen ninguna firma de responsabilidad, y en algunos casos están impresos en papel de reciclaje.
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA		TA.AF 2/4
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
HALLAZGO	TECNICA	FUNDAMENTO	
No se realizan arqueos sorprendidos de los valores cobrados en el departamento técnico, por personal independiente a las funciones de registro, custodia y recaudación.	Indagación constatación Comprobación	Mediante entrevistas y solicitudes de información, la compañía no realiza ésta práctica de control interno.	
Los registros contables no cuentan con un adecuado respaldo que sustente las transacciones.	Comprobación Verificación Cotejo	Para verificar los depósitos que sean registrados en forma inmediata e intacta, las papeletas constan engrapadas y agrupadas al cierre de caja y el comprobante de ingreso no tiene el sustento legal.	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA		TA.AF 3/4
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
HALLAZGO	TECNICA	FUNDAMENTO	
No se realiza el documento de conciliación bancaria	Comprobación Verificación Constatación	Se solicitó las conciliaciones bancarias para verificar los depósitos por cierres de caja diarios, y contabilidad únicamente cuenta con una carpeta de los estados de cuenta bancarios	
No existe un anexo de activos fijos	Comprobación Verificación	Contabilidad tiene un detalle de las facturas por compra de activos fijos, el mismo que se actualiza por cada compra y sirve para el cálculo de las depreciaciones.	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA		TA.AF 4/4									
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico											
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="228 750 815 797">HALLAZGO</th> <th data-bbox="815 750 1064 797">TECNICA</th> <th data-bbox="1064 750 1444 797">FUNDAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="228 797 815 1055">Los activos fijos de la compañía, no están codificados.</td> <td data-bbox="815 797 1064 1055">Comprobación Verificación</td> <td data-bbox="1064 797 1444 1055">En las entrevistas realizadas con el personal, se observa que los activos fijos no tienen código que facilite su identificación.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1055 815 1406">No se realizan constatación física de los activos fijos de cada departamento de la compañía Master PC</td> <td data-bbox="815 1055 1064 1406">Indagación Comprobación</td> <td data-bbox="1064 1055 1444 1406">Mediante indagación con el personal, no se ha realizado constatación física de los activos fijos a cargo del personal que labora en cada una de las áreas de la compañía.</td> </tr> </tbody> </table>				HALLAZGO	TECNICA	FUNDAMENTO	Los activos fijos de la compañía, no están codificados.	Comprobación Verificación	En las entrevistas realizadas con el personal, se observa que los activos fijos no tienen código que facilite su identificación.	No se realizan constatación física de los activos fijos de cada departamento de la compañía Master PC	Indagación Comprobación	Mediante indagación con el personal, no se ha realizado constatación física de los activos fijos a cargo del personal que labora en cada una de las áreas de la compañía.
HALLAZGO	TECNICA	FUNDAMENTO										
Los activos fijos de la compañía, no están codificados.	Comprobación Verificación	En las entrevistas realizadas con el personal, se observa que los activos fijos no tienen código que facilite su identificación.										
No se realizan constatación física de los activos fijos de cada departamento de la compañía Master PC	Indagación Comprobación	Mediante indagación con el personal, no se ha realizado constatación física de los activos fijos a cargo del personal que labora en cada una de las áreas de la compañía.										
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013										
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013										

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC 3 1.1 PT 6
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>PROCESO RECAUDACIÓN POR SERVICIOS INFORMÁTICOS</p> <p>Durante el período examinado no se han efectuado arqueos periódicos y sorpresivos de las recaudaciones; la jefe del departamento diariamente se auto controla mediante un balance diario de caja, procedimiento a través del cual se concilia los recursos cobrados con la sumatoria de las facturas emitidas por el departamento técnico.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>A Gerente Financiera y Contadora Adoptará como práctica de control, el efectuar arqueos periódicos y sorpresivos de las recaudaciones. De los resultados obtenidos se dejará constancia escrita mediante un acta suscrita por quienes intervengan en la diligencia.</p> <p>Al Director: Toda prohibición o disposición que entrañe cumplimiento por parte del personal que labora en la compañía, será dada por escrito y en forma clara, con la finalidad de que en cualquier momento se facilite su evaluación y de ser necesaria la aplicación de medidas disciplinarias.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGOS		H.AF 1/4
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
TÍTULO: NO SE HAN EFECTUADO ARQUEOS PERIÓDICOS DE LOS VALORES DE LA COMPAÑÍA			
CONDICIÓN: No se practican en la compañía arqueos sorpresivos a los valores en efectivo recaudados en el departamento técnico y en el resto de puntos de facturación de la compañía.			
CRITERIO: Los directivos adoptarán prácticas de control, como las contempladas en las N.C.I. 230-12 Arqueos de Fondos y Valores.			
CAUSAS: Por ser una entidad nueva con pocos años de vida empresarial, existen procesos que están por ejecutarse.			
EFECTO: La falta de controles puede ocasionar perjuicio a la entidad por desvío de fondos.			
CONCLUSIÓN: No se practican en la compañía arqueos sorpresivos a los valores en efectivo recaudados en los diferentes puntos de facturación de la compañía.			
RECOMENDACIÓN: El Gerente y jefe financiero, adoptarán como práctica de control, el efectuar arqueos periódicos y sorpresivos de las recaudaciones, para lo cual es necesario que designe una persona independiente de las funciones de recepción del efectivo y registro contable. De los resultados obtenidos se dejará constancia escrita mediante una acta suscrita por quienes intervengan en la diligencia, así se garantizará que la información financiera generada sea confiable.			
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013	
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGOS		H.AF 2/4
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
TÍTULO: NO EXISTE DOCUMENTADAMENTE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS			
CONDICIÓN: El departamento de contabilidad no elabora el documento por conciliaciones bancarias, únicamente existe una carpeta con el archivo de los estados de cuenta de las diferentes cuentas que mantiene la compañía en entidades financieras.			
CRITERIO: La N.C.I. 230-03 Conciliaciones Bancarias. Los saldos contables de la cuenta Bancos deben ser conciliados con los extractos bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado, lo que permite que las operaciones efectuadas se hayan registrado oportunamente y en forma adecuada en la contabilidad.			
CAUSAS: Con la disponibilidad de la página del banco en el internet, las transacciones son revisadas sin dejar constancia documentada.			
EFECTO: La no realización de las conciliaciones bancarias documentadamente, puede ocasionar a la entidad que pierda el control de que se efectúen las transacciones correctamente para que ayuden a tomar las decisiones en forma oportuna.			
CONCLUSIÓN: Contabilidad no cuenta realiza las conciliaciones bancarias documentadas y con las firmas de responsabilidad de quien elaboró y aprobó, únicamente existe una carpeta con el archivo de los estados de cuenta bancarios.			
RECOMENDACIÓN: Elaborar mensualmente las conciliaciones bancarias y llevará la firma de responsabilidad de quien elabora y aprueba dicha información.			
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGOS		H.AF 3/4
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
TÍTULO: NO EXISTE ANEXO DE ACTIVOS FIJOS			
CONDICIÓN: El departamento de contabilidad cuenta con un documento en Excel con el detalle de las facturas de compras de activos fijos, el cual se actualiza permanentemente para el cálculo de las depreciaciones.			
CRITERIO: La N.C.I. 300-05 Mantenimiento de Bienes de Activo Fijo. La entidad adoptará controles mediante inventarios generales y parciales que se encuentren bajo la responsabilidad y custodia de cada uno de los jefes de área así como del personal y con la debida legalización.			
CAUSAS: Existe descuido del departamento financiero de realizar un levantamiento general y parcial de activos fijos de la compañía.			
EFEECTO: Los activos fijos al no estar bajo la responsabilidad directa del personal puede ocasionar un deterioro más acelerado de los bienes e incluso que se pierdan.			
CONCLUSIÓN: No existe un auxiliar con el detalle general y parcial de los bienes con sus respectivos conceptos, valores, fecha de compra, cantidades, etc.			
RECOMENDACIÓN: El director financiero, dispondrá a la contadora la elaboración de anexos de activos fijos, en forma general en donde se haga constar todos los activos fijos de la entidad, y en forma parcial, para responsabilizar al personal a cargo de cada uno de los bienes para su correcto uso y conservación.			
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013	
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGOS		H.AF 4/4
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
TÍTULO: ARCHIVO DE DOCUMENTOS INADECUADO			
<p>CONDICIÓN:</p> <p>Son archivados en forma cronológica y ordenada las facturas y comprobantes de retención en forma separada, los documentos que respaldan las transacciones no son adecuadamente archivados, se colocan en cartones y agrupados con ligas. Además por encontrarse el edificio en remodelación, los documentos presentan en su mayoría deterioro importante.</p>			
<p>CRITERIO:</p> <p>La N.C.I. 280-06 Documentación Sustentatoria. Corresponde a la dirección financiera establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para conservación y custodia de la documentación sustentatoria, durante el período que fija la ley.</p>			
<p>CAUSAS:</p> <p>Descuido del departamento financiero, los documentos no están ordenados ni foliados con la etiqueta correspondiente; y por otro lado afecta la reconstrucción del edificio donde funciona la compañía.</p>			
<p>EFECTO:</p> <p>La falta de un archivo ordenado y clasificado impide el control y verificación posterior por personal autorizado; puede ocasionar perjuicio a la entidad porque no permite realizar revisiones de procesos para recomendar un mejoramiento continuo.</p>			
<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Se pone en riesgo el archivo de documentos contables porque se pueden evidenciar documentos que respaldan las transacciones como los comprobantes de ingreso, los cierres de caja, colocados en cartones y agrupados con ligas, sin la identificación que corresponde.</p>			
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>A la administración financiera se sugiere que la documentación sea archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes.</p>			
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA INDICADORES FINANCIEROS	AC 3 1.1 PT 13 1/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>SOLVENCIA:</p> $S = \frac{\text{ActivosCorrientes}}{\text{PasivosCorrientes}}$ $S = \frac{807.472,37}{753.087,87}$ $S = 1.07$ <p>CAPITAL DE TRABAJO:</p> $CT = \frac{\text{ActivosCorrientes} - \text{PasivosCorrientes}}{1}$ $CT = 807.472,37 - 753.087,87$ $CT = 54.384,50$ <p>MARGEN DE UTILIDAD = $\frac{\text{UtilidadNeta}}{\text{Ventas}}$</p> $= \frac{73.259,99}{4.708.866,89}$ $= 1,56$		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA INDICADORES FINANCIEROS	AC 3 1.1 PT 13 2/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>SOLIDEZ:</p> $\text{SOLIDEZ} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{ActivoTotal}}$ $\text{SOLIDEZ} = \frac{84.575,88}{1.013.076,50} = 0.08$ <p>RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS ROA = $\frac{\text{UtilidadNeta}}{\text{ActivosTotales}}$</p> $= \frac{73.259,99}{1.013.076,50}$ <p>= 7,23</p> <p>ENDEUDAMIENTO:</p> $\text{ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PasivoTotal}}{\text{ActivoTotal}}$ $\text{ENDEUDAMIENTO} = \frac{928.500,62}{1.013.076,50} = 0.92$		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA INDICADORES FINANCIEROS		AC 3 1.1 PT 13 3/3
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
En base a los estados financieros de Master PC del año 2012, se realizó los cálculos de los indicadores financieros; obteniéndose los siguientes resultados:			
INDICADOR	FORMULA	RESULTADO	
SOLVENCIA	$S = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$ $S = \frac{807.472,37}{753.087,87}$	1.07	
CAPITAL DE TRABAJO	$CT = \frac{\text{Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$ $CT = 807.472,37 - 753.087,87$	54.384,50	
MARGEN DE UTILIDAD	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$ $= \frac{73.259,99}{4.708.866,89}$	1,56	
SOLIDEZ	$\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Total}}$ $= \frac{84.575,88}{1.013.076,50}$	0.08	
RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS ROA	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activos Totales}}$ $= \frac{73.259,99}{1.013.076,50}$	7,23	
ENDEUDAMIENTO	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$ $E = \frac{928.500,62}{1.013.076,50}$	0.92	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:
		D.Y.T.CH.	01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:	Fecha:
		G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CÉDULA NARRATIVA	AC 3 1.1 PT 14 1/1
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>ANÁLISIS DE LOS INDICADORES FINANCIEROS</p> <p>Con la finalidad de evaluar y determinar la eficiencia con que la compañía está utilizando sus activos, su capital de trabajo, su desempeño económico y operativo; se realiza el cálculo de los indicadores financieros que constan en el cuadro anterior y que se analizan a continuación:</p> <p>Master PC cuenta con los activos corrientes necesarios para operar en su actividad, es decir alcanza una solvencia para cubrir las obligaciones financieras en un período inferior a un año; también cuenta con capital de trabajo suficiente que le permite realizar el giro del negocio porque cuenta con activos corrientes que permiten superar dificultades de liquidez, notándose la capacidad de pago logrado por la compañía. El margen de utilidad alcanza en el 2012 el 1.56% sobre las ventas totales; además cuenta con patrimonio importante del 0,08 en relación a sus activos totales en éste año, lo que demuestra tener una solidez financiera, la misma que es muy tomada en cuenta por parte de los proveedores interesados en continuar operando con las actividades comerciales de la compañía.</p> <p>En cuanto al rendimiento de los activos totales, la compañía obtiene utilidades que representan un 7.23% del total de los activos, es decir permite un crecimiento económico de la empresa por el margen de utilidad o recursos que se obtienen por las ventas, lo que permite determinar que de éste factor depende la rentabilidad de la empresa; y con el indicador de endeudamiento se determina que la empresa cuenta con los activos necesarios para cubrir las obligaciones mantenidas.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH.	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

**AUDITORÍA
CONTROL INTERNO**

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.1 PT 30 1/5
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
<p>Utilizando el método narrativo que contengan la descripción, análisis, de los procedimientos que se efectúan para cada componente, evaluaré el sistema de control interno del departamento técnico, departamento de electrónica y garantías, y bodega de Master PC, con la utilización de los cuestionarios de control interno que consiste en formular preguntas a cada una de las personas que laboran en dichos departamentos, para obtener respuestas y determinar el cumplimiento o no del proceso.</p> <p>Los cuestionarios aplicados servirán para realizar la calificación del nivel del riesgo y confianza de cada uno de los componentes importantes que intervienen en el servicio de pos venta para ser evaluados como los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caja • Electrónica y garantías • Bodega <p>Las cédulas narrativas, los cuestionarios de control interno y la calificación del nivel del riesgo y confianza de los componentes en mención, detallo a continuación:</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.1 PT 30 2/5
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>MÉTODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: Componente caja.</p> <p>La misión de la compañía es dar también el servicio de pos-venta en informática a sus clientes, para ello cuenta con el departamento técnico que está conformado con técnicos profesionales en sistemas informáticos, quienes cuentan con el conocimiento y competencia necesaria para realizar trabajos en los equipos de computación de los clientes de Master PC. Para ello la compañía a dispuesto a la jefe del departamento técnico los procesos a efectuarse en el departamento y autoriza un punto de facturación para que se cobren valores de acuerdo al servicio informático que se realice, los valores son revisados semanalmente mediante una reunión de los días martes de cada semana con el gerente, quien autoriza el cobro de dichos valores.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.1 PT 30 3/5
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
<p>MÉTODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: Componente caja.</p> <p>PROCESO.- El departamento tiene a su cargo el Ensamblado y el Servicio Técnico</p> <p>Ensamblado, se realiza en venta de equipos nuevos con el siguiente proceso:</p> <p>a) El vendedor para realizar la venta de un equipo se cerciora primeramente si hay el equipo con sus implementos en stock, luego llama por teléfono interno al departamento técnico para que asignen un técnico para el servicio informático coordinando la fecha y hora de instalación, y a su vez coordina el vendedor con el cliente. El vendedor entrega la proforma a Jefe del Departamento para que asigne el técnico cuyo nombre se anota en la proforma, éste técnico se encarga de hacer despachar en bodega todo lo que consta en la proforma y debe ser inmediatamente máximo en 15 minutos.</p> <p>b) Luego que bodega despacha en el departamento técnico ingresa la factura al sistema Visual Fac con todos los implementos despachados, incluso de ser el caso coloca descuentos y deja lista para que la factura sea impresa en ventas.</p> <p>c) El cliente con la factura retira en el departamento técnico el equipo</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.1 PT 30 4/5
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>MÉTODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: Componente caja.</p> <p>a) El técnico instala a domicilio cuando son computadoras de mesa, trasladándose en vehículo de Master PC</p> <p>b) En el departamento técnico se programa las salidas de los técnicos, dos en la mañana y dos en la tarde, llevando kit de herramientas para que el cliente quede satisfecho.</p> <p>c) Servicio Técnico.- La recepción de los equipos realiza la Jefe del departamento, analizando el problema para asignar al técnico correspondiente, así:</p> <p>d) El técnico analiza el equipo en presencia del cliente, luego ingresa al internet a la página de Master PC, en donde detalla las características del equipo y el problema con el que ingresa,</p> <p>e) Imprime el documento en original y copia en el que consta los datos del cliente: nombre número de cédula, código y el detalle del ingreso.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.1 PT 30 5/5
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
<p>MÉTODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: Componente caja.</p> <p>a) El técnico una vez realizado el trabajo en el equipo, ingresa nuevamente a la página de Master PC para cambiar el estado de la computadora.</p> <p>b) El cliente también puede ingresar a revisar el estado de su equipo y si se encuentra listo para acercarse a retirar con el documento que entregaron en Master PC</p> <p>c) El detalle del trabajo realizado sirve también para realizar el cobro al cliente por el servicio técnico.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 1/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: CAJA	SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO				
1.1	¿Existe control interno orientado a lograr la misión de la compañía, promoviendo la eficacia, eficiencia y calidad de las operaciones?	X		
1.2	¿El personal de la compañía ha asumido con responsabilidad el funcionamiento y mantenimiento del control interno?	X		
1.3	¿Para la formulación del plan operativo intervienen todas las áreas de la compañía?			X
1.4	¿Los informes de formulación se documentan y difunden a todos los niveles de la organización?			X
1.5	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes del departamento técnico?	X		
1.6	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como un memorando, instructivo o un manual?			X
1.7	¿Existen políticas específicas o reglamentos internos sobre la autorización, recepción del efectivo que ingresa a la compañía por medio de éste departamento?			X
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 2/10	
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: CAJA		SI	NO
1.8	¿Se comunican acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán consecuencias?		X	
1.9	¿La jefe del departamento revela por escrito a los técnicos, las desviaciones detectadas y exige su inmediata corrección?		X	
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
1.10	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo?		X	
1.11	¿Existe un manual de funciones para el desempeño del cargo?			X
1.12	¿Existe un sistema apropiado para la seguridad y manejo del efectivo que ingresa diariamente?		X	
1.13	¿El trato con los clientes, proveedores, competidores se realiza en forma honesta y equitativa?		X	
ACTIVIDADES DE CONTROL				
1.14	¿Existe un responsable de la recepción del efectivo que ingresa por el servicio de informática?		X	
1.15	¿Existe documentadamente la designación del responsable de receptor el efectivo que ingresa por servicios informáticos?			X
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
			Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 3/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: CAJA	SI	NO	
1.16	Existe segregación de funciones para las personas que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian valores o dinero	X		
1.17	¿Existe un detalle actualizado y debidamente autorizado para los cobros por servicios informáticos?			X
1.18	¿El cobro se efectúa de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?	X		
1.19	¿El técnico realiza una revisión previa al equipo en reparación para determinar el cobro por el servicio informático?	X		
1.20	¿Existe resolución para el cobro por servicios informáticos con firma de responsabilidad?			X
1.21	¿Se practican arqueos sorpresivos de caja, por parte de una persona distinta al responsable de su manejo?			X
1.22	¿Se elabora un acta de constancia por los arqueos practicados?			X
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
1.23	¿Existe un módulo de caja en el sistema, para consulta paralela en contabilidad y departamento técnico?	X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 4/10	
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: CAJA	SI	NO	
1.24	¿Existe un cadre diario de caja, para entregar a contabilidad el dinero recaudado en el día?		X	
1.25	¿Se entrega en forma inmediata e intacta el dinero ingresado por el servicio informático?	X		
MONITOREO				
1.26	¿El sistema informático de la compañía Master Pc, permite monitorear el efectivo recibido por el servicio post-venta frente al detalle realizado en la reparación de la máquina?	X		
1.27	¿Se imprimen reportes de asistencia del personal con el fin de comprobar el cumplimiento en las funciones encomendadas?		X	
1.28	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?		X	
1.29	¿Existen informes mensuales a gerencia por los valores recaudados por servicios informáticos?	X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 5/10		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
Nº.	COMPONENTE: CAJA	PT	SI	NO	CT
1.1	¿Existe control interno orientado a lograr la misión de la compañía, promoviendo la eficacia, eficiencia y calidad de las operaciones?		X		
1.2	¿El personal de la compañía ha asumido con responsabilidad el funcionamiento y mantenimiento del control interno?		X		
1.3	¿Para la formulación del plan operativo intervienen todas las áreas de la compañía?			X	
1.4	¿Los informes de formulación se documentan y difunden a todos los niveles de la organización?			X	
1.5	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes del departamento técnico?		X		
1.6	¿Son comunicados estos valores a través de un documento como un memorando, instructivo o un manual?			X	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:		
		D.Y.T.CH	01-11-2013		
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:	Fecha:		
		G.T.	Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 6/10		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
1.7	¿Existen políticas específicas o reglamentos internos sobre la autorización, recepción del efectivo que ingresa a la compañía por medio de éste departamento?			X	
1.8	¿Se comunican acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán consecuencias?		X		
1.9	¿La jefe del departamento revela por escrito a los técnicos, las desviaciones detectadas y exige su inmediata corrección?		X		
1.10	¿Están claramente definidos los puestos de trabajo?		X		
1.11	¿Existe un manual de funciones para el desempeño del cargo?			X	
1.12	¿Existe un sistema apropiado para la seguridad y manejo del efectivo que ingresa diariamente?		X		
1.13	¿El trato con los clientes, proveedores, competidores se realiza en forma honesta y equitativa?		X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:		
		D.Y.T.CH	01-11-2013		
		Revisado por:	Fecha:		

		G.T.	Noviembre 2013
Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 7/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico		
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO			
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO			
1.14	¿Existe un responsable de la recepción del efectivo que ingresa por el servicio de informática?		X
1.15	¿Existe documentadamente la designación del responsable de receptor el efectivo que ingresa por servicios informáticos?		X
1.16	Existe segregación de funciones para las personas que se desempeñan en áreas de control con las que manejan y custodian valores o dinero		X
1.17	¿Existe un detalle actualizado y debidamente autorizado para los cobros por servicios informáticos?		X
1.18	¿El cobro se efectúa de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?		X
1.19	¿El técnico realiza una revisión previa al equipo en reparación para determinar el cobro por el servicio informático?		X
1.20	¿Existe resolución para el cobro por servicios informáticos con firma de responsabilidad?		X
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
	Revisado por:	Fecha:	

		G.T.	Noviembre 2013		
Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 3 8/10		
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja				
Tipo de Examen	Auditoría Integral				
Componente	Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
1.21	¿Se practican arquezos sorprendidos de caja, por parte de una persona distinta al responsable de su manejo?			X	
1.22	¿Se elabora un acta de constancia por los arquezos practicados?			X	
1.23	¿Existe un módulo de caja en el sistema, para consulta paralela en contabilidad y departamento técnico?		X		
1.24	¿Existe un cadre diario de caja, para entregar a contabilidad el dinero recaudado en el día?			X	
1.25	¿Se entrega en forma inmediata e intacta el dinero ingresado por el servicio informático?		X		
1.26	¿El sistema informático de la compañía Master Pc, permite monitorear el efectivo recibido por el servicio post-venta frente al detalle realizado en la reparación de la máquina?		X		
1.27	¿Se imprimen reportes de asistencia del personal con el fin de comprobar el cumplimiento en las funciones encomendadas?			X	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH		Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.		Fecha: Noviembre 2013	

Auditores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	AC 4 1.2 ECI 3 9/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico	
1.28	¿Se han definido herramientas de autoevaluación?	X
1.29	¿Existen informes mensuales a gerencia por los valores recaudados por servicios informáticos?	X
CALIFICACIÓN TOTAL		CT= 16
PONDERACIÓN TOTAL		PT= 29
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100		NC= 55%
NIVEL DE RIESGO: RC = 100% - NC		NR= 45%
RIESGO INHERENTE GLOBAL DEL COMPONENTE		BAJO
COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	P/ TOTAL	C/ TOTAL
Ambiente de control	9	5
Evaluación de riesgos	4	3
Actividades de control	9	4
Información y Comunicación	3	2
Seguimiento y monitoreo	4	2
Total	29	16
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.2 ECI 3 10/10																		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																			
<div style="text-align: center;"> <table border="1"> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</td> </tr> <tr> <td>BAJO</td> <td>MODERADO</td> <td>ALTO</td> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>50% - 85%</td> <td>25% - 49%</td> <td>5% - 24%</td> </tr> <tr> <td>ALTO</td> <td>MODERADO</td> <td>BAJO</td> </tr> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 - NC)</td> </tr> </table> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center;"> RIESGO INHERENTE 45% </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center;"> NIVEL DE CONFIANZA 55% </div> </div>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100 - NC)		
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MODERADO	ALTO																		
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																		
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%																		
ALTO	MODERADO	BAJO																		
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)																				
<p>Enfoque de la Auditoría de Control Interno</p> <p>El cuestionario tiene una ponderación total de 29 y una calificación de 16, que representa un nivel de confianza del 55%, por lo que la calificación porcentual inversamente proporcional del riesgo es el 45%, representando un nivel de confianza moderado y un riesgo moderado, resultados que permiten orientar un enfoque de auditoría a base de pruebas o procedimientos de cumplimiento y sustantivas.</p>																				
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																		
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CEDULA NARRATIVA	AC 4 1.2 PT 31 1/1
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>MÉTODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: Componente electrónica y garantías.</p> <p>El departamento de electrónica y garantías está muy ligado al departamento técnico, por cuanto también es un servicio post-venta que tiene la compañía Master PC, para sus clientes, cuenta con personal profesional en sistemas informáticos y electrónica y realizan trabajos en equipos vendidos y que cuentan con la garantía que se les brinda a los clientes en el primer año de la compra, además efectúan el servicio de electrónica, existiendo también otro punto de facturación. Para que una garantía proceda, tiene que ser por defectos de fabricación no por mala manipulación de la máquina.</p> <p>PROCESO</p> <p>Cuando el cliente se acerca al departamento para reclamar la garantía de su equipo, se realiza lo siguiente:</p> <p>a) Se revisa en el sistema Visual Fac, la factura con fecha de compra para verificar si está dentro del período que cubre la garantía. (En las facturas se adjunta la copia de series o certificado de garantías)</p> <p>b) Ingreso a la página web de Master PC con la descripción del problema del equipo (se genera automáticamente envío de correo al cliente y gerente por el estado de la máquina)</p> <p>c) Informe del daño para envío al proveedor, realiza la jefe del departamento.</p> <p>d) El envío del informe y equipo se realiza por Servientrega.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 1/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: ELECTRONICA Y GARANTÍAS	SI	NO	
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO				
2.1	¿Existen normas de comportamiento de la compañía a ser observados por el personal que labora en éste departamento?	X		
2.2	¿Se actualizan periódicamente éstas normas?	X		
2.3	¿Se difunden oportunamente las normas entre el personal del departamento de electrónica y garantías? ¿Se realiza un seguimiento periódico para verificar su cumplimiento?		X	
2.4	¿Hay evidencia sobre la difusión de las normas de comportamiento en el departamento de electrónica y garantías?	X		
2.5	¿Existe política bien definida para que proceda una garantía?	X		
2.6	¿La política está documentada y con firmas de responsabilidad de la autoridad competente?		X	
2.7	¿Existe un responsable de la recepción del equipo de cómputo que ingresa por el servicio de electrónica y garantías?	X		
2.8	¿La jefe del departamento revela por escrito a los técnicos, las desviaciones detectadas y exige su inmediata corrección?	X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 2/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: ELECTRONICA Y GARANTIAS	SI	NO	
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
2.9	¿Están bien definidas las funciones asignadas a cada uno de los miembros del departamento?	X		
2.10	¿Existe un manual de funciones para el desempeño de las actividades del personal de electrónica y garantías?		X	
2.11	¿Se comunican acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán consecuencias?	X		
2.12	¿Se elaboran reportes mensuales de los equipos de computación que se ha efectivizado la garantía?	X		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
2.13	¿Existe documentadamente la designación del responsable de receptar equipos de computación para que proceda la garantía?		X	
2.14	¿Existe lista actualizada y debidamente autorizada para los cobros por servicios de electrónica?		X	
2.15	¿El cobro se efectúa de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?	X		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013		
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 3/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: ELECTRÓNICA Y GARANTÍAS	SI	NO	
2.16	¿El técnico realiza una revisión previa del equipo a ser reparado para determinar el cobro por el servicio de electrónica?	X		
2.17	¿Existe resolución para el cobro por servicios de electrónica con firma de responsabilidad?		X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
2.18	¿Existe un enlace verificable en el sistema entre los servicios de electrónica y contabilidad?	X		
2.19	¿Existen informes adecuados sobre los servicios de electrónica y garantías?	X		
2.20	¿Se entrega en forma consistente y oportunamente los informes al nivel superior?	X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 4/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: ELECTRÓNICA Y GARANTÍAS	SI	NO	
MONITOREO				
2.21	¿El sistema informático de la compañía Master Pc, permite monitorear el servicio post-venta en electrónica y garantías?	X		
2.22	¿Existe constatación sorpresiva por personal independiente al departamento de electrónica y garantías, por los cobros que se realizan frente al servicio de electrónica efectuado?		X	
2.23	¿Existen actas legalizadas por personal que realizó la constatación? ¿Se toman acciones correctivas en caso de evidenciarse novedades?		X	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 5/10		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
N°.	COMPONENTE: CAJA	PT	SI	NO	CT
2.1	¿Existen normas de comportamiento de la compañía a ser observados por éste departamento?		X		
2.2	¿Se actualizan periódicamente éstas normas?		X		
2.3	¿Se difunden oportunamente las normas entre el personal del departamento de electrónica y garantías?			X	
2.4	¿Hay evidencia sobre la difusión de las normas de comportamiento en el departamento de electrónica y garantías?		X		
2.5	¿Existe política bien definida para que proceda una garantía?		X		
2.6	¿La política está documentada y con firmas de responsabilidad de la autoridad competente?			X	
2.7	¿Existe un responsable de la recepción del equipo de cómputo que ingresa por el servicio de electrónica y garantías?		X		
2.8	¿La jefe del departamento revela por escrito a los técnicos, las desviaciones detectadas y exige su inmediata corrección?		X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:		
		D.Y.T.CH	01-11-2013		
		Revisado por:	Fecha:		
		G.T.	Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 6/10		
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja				
Tipo de Examen	Auditoría Integral				
Componente	Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
2.9	¿Están bien definidas las funciones asignadas a cada uno de los miembros del departamento?		X		
2.10	¿Existe manual de funciones para el desempeño de las actividades del personal de electrónica y garantías?			X	
2.11	¿Se comunican acciones disciplinarias que se toman, de manera que los colaboradores entiendan que si son sorprendidos violando las normas de comportamiento sufrirán consecuencias?		X		
2.12	¿Se elaboran reportes mensuales de los equipos de computación que se ha efectivizado la garantía?		X		
2.13	¿Existe documentadamente la designación del responsable de receptar equipos de computación para que proceda la garantía?			X	
2.14	¿Existe lista actualizada y debidamente autorizada para los cobros por servicios de electrónica?			X	
2.15	¿El cobro se efectúa de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza?		X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:		
		D.Y.T.CH	01-11-2013		
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:	Fecha:		
		G.T.	Noviembre 2013		

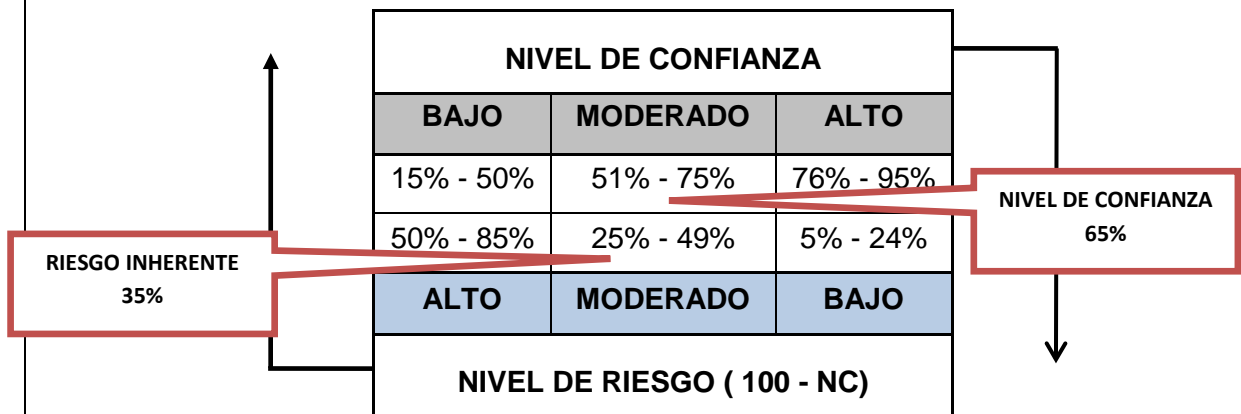
Auditores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	AC 4 1.2 ECI 4 7/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico	
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
2.16	¿El técnico realiza una revisión previa al equipo en reparación para determinar el cobro por el servicio de electrónica?	<input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.17	¿Existe resolución para el cobro por servicios de electrónica con firma de responsabilidad?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/>
2.18	¿Existe un enlace verificable en el sistema entre los servicios de electrónica y contabilidad?	<input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.19	¿Existen informes adecuados sobre los servicios de electrónica y garantías?	<input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.20	¿Se entrega en forma consistente y oportunamente los informes al nivel superior?	<input type="checkbox"/> X <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 4 8/10		
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja				
Tipo de Examen	Auditoría Integral				
Componente	Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
2.21	¿El sistema informático de la compañía Master Pc, permite monitorear el servicio post-venta en electrónica y garantías?		X		
2.22	¿Existe constatación sorpresiva por personal independiente al departamento de electrónica y garantías, por los cobros que se realiza frente al servicio de electrónica efectuado?			X	
2.23	¿Existen actas legalizadas por personal que realizó la constatación?			X	
CALIFICACIÓN TOTAL				15	
PONDERACIÓN TOTAL				23	
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				65	
NIVEL DE RIESGO: RC = 100% - NC				35	
RIESGO INHERENTE GLOBAL DEL COMPONENTE		Moderado			
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:		Fecha:	
		D.Y.T.CH		01-11-2013	
ARCHIVO CORRIENTE		Revisado por:		Fecha:	
		G.T.		Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	AC 4 1.2 ECI 4 9/10
---------------------	---	------------------------------------

Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja
Tipo de Examen	Auditoría Integral
Componente	Departamento Técnico

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	P/ TOTAL	C/ TOTAL	N/C
Ambiente de control	8	6	75%
Evaluación de riesgos	4	3	75%
Actividades de control	5	2	40%
Información y Comunicación	3	3	100%
Seguimiento y monitoreo	3	1	33%
Total	23	15	65%



ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.2 ECI 4 10/10
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
<p>Enfoque de la auditoría de control interno</p> <p>El cuestionario tiene una ponderación total de 23 y una calificación de 15, que representa un nivel de confianza del 65%, por lo que la calificación porcentual inversamente proporcional del riesgo es el 35%, representando un nivel de confianza y riesgo moderado, resultados que permiten orientar un enfoque de auditoría a base de pruebas o procedimientos de cumplimiento y sustantivas.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.2 PT 32 1/1
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>MÉTODO: NARRATIVA</p> <p>ACTIVIDAD: Componente bodega</p> <p>El área de bodega se encarga de la custodia del inventario, es decir todos los implementos de los equipos de computación y las máquinas adquiridas por la compañía, las mismas que están disponibles para la venta. La persona responsable de ésta área para el egreso de los implementos y los equipos de computación requiere de la proforma enviada por el departamento técnico con el detalle de los implementos, luego procede al despacho inmediato con la elaboración de un tique de bodega en el que hace constar también el detalle de los implementos requeridos por el departamento técnico y despachados por bodega.</p> <p>El inventario es la base de la compañía ya que los implementos y equipos informáticos son el aparato circulatorio de la compañía. El control de los inventarios se lo realiza por medio del sistema Visual Fac, lo que permite conocer descripción de productos, cantidad disponible y costo; la gerencia ha dispuesto cruce de información de inventarios mensualmente entre los distintos departamentos que conforman la compañía de tal forma que exista un correcto registro y al final del año realizan una constatación física del inventario frente a los registros contables con la finalidad de cerrar el año, en el cual interviene todo el personal que trabaja en la compañía.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3		AC 4 1.2	
	EJECUCIÓN DE AUDITORIA		ECI 5	
	AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		1/10	
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: INVENTARIOS		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL INTERNO				
3.1	¿Cuenta la Compañía con un plan operativo anual en donde se encuentren planificadas las compras para el Departamento Técnico?			X
3.2	¿Se basan las compras en informes de parte de los responsables del Departamento Técnico, en donde se establezcan máximos y mínimos de existencias?		X	
3.3	¿Para realizar las compras se elaboran los pedidos en formularios pre numerados y debidamente autorizados?			X
3.4	¿Se obtienen cotizaciones para efectuar las compras, por lo menos de tres posibles proveedores?		X	
3.5	¿Se cuenta con un detalle de proveedores cuyo contenido se actualiza periódicamente?		X	
3.6	¿Están definidos los criterios a ser considerados para la selección de un proveedor?		X	
3.7	¿Existe políticas claras de la compañía para seleccionar a los proveedores?		X	
3.8	¿Para evitar los conflictos de intereses entre el personal de compras y los proveedores, existe una política por escrito?			X
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 5 2/10	
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: INVENTARIOS	SI	NO	
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
3.9	¿El personal de compras firma un documento aceptando la política y obligándose a cumplirla?		X	
3.10	¿Estos documentos son actualizados por lo menos una vez al año?		X	
3.11	¿Existen informes pre numerado por la recepción de mercaderías?		X	
3.12	¿Se controla la secuencia numérica de los informes de recepción por personal independiente a la función de recepción?	X		
ACTIVIDADES DE CONTROL				
3.13	¿Existe designación específica de la persona responsable de la recepción de mercaderías?	X		
3.14	¿Los despachos de los proveedores se reciben invariablemente por dicha persona?	X		
3.15	¿Se reciben las mercaderías verificando que los datos especificaciones sean consistentes con el pedido?	X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 5 3/10	
Entidad	Master PC Cía. Ltda. Loja			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: INVENTARIOS	SI	NO	
3.16	¿Se verifican físicamente las mercaderías previamente a la recepción, para asegurarse de la calidad pactada?	X		
3.17	¿Se aprueba el despacho del proveedor después de las verificaciones descritas?	X		
3.18	¿Se deja constancia por escrito respecto de la conformidad o disconformidad de las mercaderías remitidas por el proveedor?			X
3.19	¿El documento anterior, asegura su identificación con el pedido y la remisión correspondiente?			X
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
3.20	¿El registro de entrada de mercaderías está claramente definido en el sistema de cómputo?	X		
3.21	¿Existe un módulo en el sistema, para consulta paralela del contador y la persona responsable del inventario?	X		
3.22	¿Existe una interface, confiablemente estructurada, entre bodega y contabilidad general respecto al registro de las entradas de mercancías?	X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 5 4/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO				
N°.	COMPONENTE: INVENTARIO	SI	NO	
MONITOREO				
3.23	¿El sistema informático de la compañía Master Pc, permite asegurar que las facturas pagadas a los proveedores corresponden a mercancías efectivamente recibidas en las condiciones que establecen los pedidos?	X		
3.24	¿Se llevan a cabo inventarios físicos para corroborar la información del mayor general?	X		
3.25	¿Los inventarios físicos se apoyan en instructivos que aseguren la eficacia de los conteos?	X		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013		
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 5 5/10		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
N°.	COMPONENTE: INVENTARIO	PT	SI	NO	CT
	SUMAN	25			17
3.1	¿Se encuentran planificadas las compras en el plan operativo anual de la compañía?			X	
3.2	¿Se basan las compras en informes de parte de los responsables que establezcan: máximos y mínimos de existencias?		X		
3.3	¿Para realizar las compras se hacen en pedidos prenumerados y debidamente autorizados?			X	
3.4	¿Existen cotizaciones para efectuar las compras, por lo menos, tres posibles proveedores?		X		
3.5	¿Se cuenta con un detalle de proveedores cuyo contenido se actualiza periódicamente?		X		
3.6	¿Se define claramente los criterios para la selección de un proveedor?		X		
3.7	¿Existe políticas claras de la compañía para seleccionar a los proveedores?		X		
3.8	¿Para evitar los conflictos de intereses entre el personal de compras y los proveedores, existe una política por escrito?			X	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:		
		D.Y.T.CH	01-11-2013		
		Revisado por:	Fecha:		
		G.T.	Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	AC 4 1.2 ECI 5 6/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico	
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
3.9	¿El personal de compras firma un documento aceptando la política y obligándose a cumplirla?	X
3.10	¿Estos documentos son actualizados por lo menos una vez al año?	X
3.11	¿Existen informes pre numerados por la recepción de mercaderías?	X
3.12	¿Se controla la secuencia numérica por personal independiente a la función de recepción?	X
3.13	¿Existe documentadamente la designación del responsable de la recepción de mercaderías?	X
3.14	¿Los despachos de los proveedores se reciben invariablemente por dicha persona?	X
3.15	¿Se reciben las mercaderías considerando los datos del pedido?	X
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 5 7/10		
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico				
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO					
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					
3.16	¿Se verifican físicamente las mercaderías para asegurarse de la calidad pactada?		X		
3.17	¿Se aprueba el despacho del proveedor después de las verificaciones descritas?		X		
3.18	¿Se deja constancia por escrito de ésta aprobación?			X	
3.19	¿El documento anterior, asegura su identificación con el pedido y la remisión correspondiente?			X	
3.20	¿El registro de entrada de mercaderías está claramente definido en el sistema de cómputo?		X		
3.21	¿Existe un módulo en el sistema, para consulta paralela del contador y la persona responsable del inventario?		X		
3.22	¿Existe un interfase, confiablemente estructurada, entre el almacén y contabilidad general respecto al registro de las entradas de mercancías?		X		
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013		
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013		

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO		AC 4 1.2 ECI 5 8/10	
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico			
EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO				
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO				
3.23	¿El sistema informático de la compañía Master Pc, permite asegurar que las facturas pagadas a los proveedores corresponden a mercancías efectivamente recibidas en las condiciones que establecen los pedidos?		X	
3.24	¿Se llevan a cabo inventarios físicos para corroborar la información del mayor general?		X	
3.25	¿Los inventarios físicos se apoyan en instructivos que asegure la eficacia de los conteos?		X	
CALIFICACIÓN TOTAL				17
PONDERACIÓN TOTAL				25
NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100				68%
NIVEL DE RIESGO: RC = 100% - NC				32%
RIESGO INHERENTE GLOBAL DEL COMPONENTE			MODERADO	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por:	Fecha:	
		D.Y.T.CH	01-11-2013	
		Revisado por:	Fecha:	
		G.T.	Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO	AC 4 1.2 ECI 5 9/10																													
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Loja Auditoría Integral Departamento Técnico																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>COMPONENTES DE CONTROL INTERNO</th> <th>P/ TOTAL</th> <th>C/ TOTAL</th> <th>N/C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ambiente de control</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>Evaluación de riesgos</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Actividades de control</td> <td>7</td> <td>5</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>Información y Comunicación</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento y monitoreo</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>25</td> <td>17</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table>				COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	P/ TOTAL	C/ TOTAL	N/C	Ambiente de control	8	5	63%	Evaluación de riesgos	4	1	25%	Actividades de control	7	5	71%	Información y Comunicación	3	3	100%	Seguimiento y monitoreo	3	3	100%	Total	25	17	68%
COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	P/ TOTAL	C/ TOTAL	N/C																												
Ambiente de control	8	5	63%																												
Evaluación de riesgos	4	1	25%																												
Actividades de control	7	5	71%																												
Información y Comunicación	3	3	100%																												
Seguimiento y monitoreo	3	3	100%																												
Total	25	17	68%																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% - 95%</td> </tr> <tr> <td>50% - 85%</td> <td>25% - 49%</td> <td>5% - 24%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <td colspan="3">NIVEL DE RIESGO (100 - NC)</td> </tr> </tbody> </table> <p> RIESGO INHERENTE 32% → NIVEL DE CONFIANZA 68% → NIVEL DE RIESGO (100 - NC) </p>				BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO (100 - NC)															
BAJO	MODERADO	ALTO																													
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%																													
50% - 85%	25% - 49%	5% - 24%																													
ALTO	MODERADO	BAJO																													
NIVEL DE RIESGO (100 - NC)																															
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																													
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																													

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA AUDITORIA DE CONTROL INTERNO CÉDULA NARRATIVA	AC 4 1.2 ECI 5 10/10
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
<p>Enfoque de la auditoría de control interno</p> <p>El cuestionario tiene una ponderación total de 25 y una calificación de 17, que representa un nivel de confianza del 68%, por lo que la calificación porcentual inversamente proporcional del riesgo es el 32%, representando un nivel de confianza y un riesgo moderado, resultados que permiten orientar un enfoque de auditoría a base de pruebas o procedimientos de cumplimiento y sustantivas.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3		TA.ACI
	EJECUCIÓN DE AUDITORIA		1/2
	HALLAZGOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA		
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
	HALLAZGO	TÉCNICA	FUNDAMENTO
	Apertura de puntos de facturación o cajas	Comprobación Verificación Indagación	No se restringe por parte de la compañía la apertura de cajas, existe caja en el departamento de servicio técnico, servicio de electrónica y garantías; y en ventas. Una buena organización contaría con un área de caja que se encargue de recaudar los recursos empresariales por diferentes conceptos.
	No existen procedimientos para la conservación, seguridad y mantenimiento de activos fijos	Indagación Comprobación Verificación	No existe una práctica de control interno es contar con un anexo de activos fijos general y parcial, en el que conste un detalle de los bienes que se encuentren bajo la responsabilidad de cada uno de los empleados, los mismos deberán estar legalizados.
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Auditores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGO		TA.ACI 2/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
HALLAZGO	TÉCNICA	FUNDAMENTO	
Servicios informáticos no tiene cuenta contable para su registro.	Comprobación Verificación Indagación	Al solicitar el mayor contable para el seguimiento y comprobación de valores por éste rubro, se evidencia que se contabiliza todo a la cuenta ventas.	
No tienen archivo de documentos	Indagación Comprobación Verificación	No cuentan con archivos de documentos, el personal manifiesta que todo documento se entrega en contabilidad. La directora financiera indica que el archivo no está en orden por la construcción, sin embargo se puede evidenciar descuido ya que los documentos se encuentran en cartones sin clasificación no cosidos ordenados secuencialmente y con la identificación del tipo de comprobante.	
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGO	H.ACI. 1/7
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
TÍTULO: APERTURA DE PUNTOS DE FACTURACIÓN O CAJAS		
CONDICIÓN: Para la venta de servicios informáticos, la compañía cuenta con cajas en el departamento técnico, el departamento de electrónica y garantías y el departamento de ventas.		
CRITERIO: Política emitida por gerencia para el personal de la entidad: "son responsables de realizar las acciones de control de manera oportuna, que conlleve al logro de los objetivos de la empresa".		
CAUSAS: Falta de experiencia por ser entidad nueva, no ha ejecutado acciones de control para evitar pérdidas a la entidad.		
EFECTO: Contar con varios puntos de facturación, puede existir desvío de valores ocasionando pérdida para la compañía.		
CONCLUSIÓN: Con la finalidad de precautelar las operaciones y evitar el cometimiento de errores que involuntariamente pudieran darse, se requiere un análisis para reducción de cajas o puntos de facturación.		
RECOMENDACIÓN: Al Gerente, Dispondrá que el director financiero, conjuntamente con la contadora efectúe un análisis para determinar si efectivamente conviene mantener las cajas o puntos de facturación existentes a la fecha, o caso contrario se proceda al cierre de las innecesarias.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGO	H.ACI. 2/7
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
TÍTULO: NO EXISTEN PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSERVACIÓN, SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FIJOS		
CONDICIÓN: No existen anexos de activos fijos en el que se detalle los bienes en general y detalles parciales a responsabilidad de cada uno de los empleados de la compañía y legalizados.		
CRITERIO: La N.C.I. 300-05 Mantenimiento de Bienes de Activo Fijo. La entidad adoptará controles mediante inventarios generales y parciales que se encuentren bajo la responsabilidad y custodia de cada uno de los jefes de área así como del personal y con la debida legalización		
CAUSAS: Existe descuido del departamento financiero de realizar un levantamiento general y parcial de activos fijos de la compañía		
EFEECTO: Los activos fijos al no estar bajo la responsabilidad directa del personal puede ocasionar un deterioro más acelerado de los bienes e incluso que se pierdan.		
CONCLUSIÓN: El departamento de contabilidad controla este rubro con un registro en Excel de todas las facturas por compra de activos fijos con sus respectivos valores, lo cuales sirven para el cálculo de depreciaciones.		
RECOMENDACIÓN: El director financiero, exigirá la contadora la elaboración de anexos a las cuentas del balance debidamente actualizadas y legalizadas, las mismas estarán conciliadas con las cuentas del mayor general contable.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGO	H.ACI. 3/7
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
TÍTULO: SERVICIOS INFORMÁTICOS NO TIENE CUENTA CONTABLE AUXILIAR PARA SU REGISTRO		
CONDICIÓN: Al solicitar el mayor contable para el seguimiento y comprobación de valores por éste rubro, se evidencia que se contabiliza todo a la cuenta ventas.		
CRITERIO: Principio de Contabilidad Generalmente Aceptado. Las cuentas que conforman el Balance deben ser comparables y suficientes para interpretar correctamente los saldos de las cuentas.		
CAUSAS: El contador ha descuidado la creación de una cuenta auxiliar, que permita la interpretación y control, por parte de directivos.		
EFECTO: La falta de cuentas auxiliares, no permite tener un conocimiento detallado del movimiento de determinada cuenta, lo que impide a gerencia tomar decisiones acertadas.		
CONCLUSIÓN: El director financiero presentará la información financiera en forma detallada con las cuentas auxiliares y ejecutiva con cuentas a nivel de mayor general, con la finalidad de que sea analizado pormenorizadamente o en forma global de acuerdo a la necesidad de gerencia y directivos.		
RECOMENDACIÓN: Al Gerente, Dispondrá a la directora financiera que los Estados Financieros deben contener también cuentas auxiliares que permitan acciones de verificación, identificación de transacciones ejecutadas, comprobación y análisis.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGO	H.ACI. 4/7
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
TÍTULO: NO TIENEN ARCHIVO DE DOCUMENTOS		
CONDICIÓN: No cuentan con archivos de documentos, el personal manifiesta que todo documento se entrega en contabilidad.		
CRITERIO: Políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes		
CAUSAS: La directora financiera indica que el archivo no está en orden por la construcción, sin embargo se puede evidenciar descuido ya que los documentos se encuentran en cartones sin clasificación no cosidos ordenados secuencialmente y con la identificación del tipo de comprobante.		
EFEECTO: La falta de un archivo ordenado en forma cronológica y secuencial, limita revisiones por parte de auditoría que estén orientadas a mejorar procesos o aplicar correctivos.		
CONCLUSIÓN: Los jefes inmediatos de cada una de las áreas realizarán actividades de empoderamiento con la finalidad de asegurar que los objetivos institucionales se cumplan.		
RECOMENDACIÓN: Directora Financiera La administración financiera deberá establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Auditores JJ	<p align="center">FASE 3</p> <p align="center">EJECUCIÓN DE AUDITORIA</p> <p align="center">AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">OBSERVACIÓN DE ARCHIVO DE</p> <p align="center">DOCUMENTOS</p>	<p align="center">H.ACI.</p> <p align="center">5/7</p>
--------------	--	--

Entidad	Master PC Cía. Ltda.
Tipo de Examen	Auditoría Integral
Componente	Departamento Técnico




ARCHIVO CORRIENTE	<p>Elaborado por:</p> <p align="center">D.Y.T.CH</p>	<p>Fecha:</p> <p align="center">01-11-2013</p>
	<p>Revisado por:</p> <p align="center">G.T.</p>	<p>Fecha:</p> <p align="center">Noviembre 2013</p>

Auditores JJ	<p align="center">FASE 3</p> <p align="center">EJECUCIÓN DE AUDITORIA</p> <p align="center">AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">OBSERVACIÓN DE ARCHIVO DE</p> <p align="center">DOCUMENTOS</p>	<p align="center">H.ACI.</p> <p align="center">6/7</p>
--------------	--	--

Entidad Tipo de Examen Componente	<p>Master PC Cía. Ltda.</p> <p>Auditoría Integral</p> <p>Departamento Técnico</p>
---	---



ARCHIVO CORRIENTE	<p>Elaborado por:</p> <p align="center">D.Y.T.CH</p>	<p>Fecha:</p> <p align="center">01-11-2013</p>
	<p>Revisado por:</p> <p align="center">G.T.</p>	<p>Fecha:</p> <p align="center">Noviembre 2013</p>

Auditores JJ	<p align="center">FASE 3</p> <p align="center">EJECUCIÓN DE AUDITORIA</p> <p align="center">AUDITORIA DE CONTROL INTERNO</p> <p align="center">OBSERVACIÓN DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS</p>	<p align="center">H.ACI.</p> <p align="center">7/7</p>
Entidad Tipo de Examen Componente	<p>Master PC Cía. Ltda.</p> <p>Auditoría Integral</p> <p>Departamento Técnico</p>	
		
ARCHIVO CORRIENTE	<p>Elaborado por:</p> <p align="center">D.Y.T.CH</p>	<p>Fecha:</p> <p align="center">01-11-2013</p>
	<p>Revisado por:</p> <p align="center">G.T.</p>	<p>Fecha:</p> <p align="center">Noviembre 2013</p>

**AUDITORÍA
CUMPLIMIENTO LEGAL**

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.9 PGR 3 1/1
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Determinar que el departamento técnico ha cumplido en el desarrollo de sus operaciones con las disposiciones legales que le sean aplicables, su reglamento y las disposiciones emitidas por el nivel directivo de la compañía.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO CUMPLIMIENTO			
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Obtenga el pago de la patente municipal para verificar el cumplimiento del permiso de funcionamiento de la compañía.	AC 3 1.3 PT 24		
2	Comprobar la presentación en la Superintendencia de Compañías, la información correspondiente al año 2012.	AC 3 1.3 PT 25		
3	Verificar la divulgación a técnicos sobre el manual de funciones y proceso del servicio técnico.	AC 3 1.3 PT 26		
4	Comprobar el cumplimiento de las obligaciones mensuales con el IESS, en cuanto al pago de aportaciones.	AC 3 1.3 PT 27		
5	Verificar contratación de personal de conformidad a lo que establece el Código de Trabajo.	AC 3 1.3 PT 28		
6	Solicite al jefe del departamento, reglamentos internos, instructivos y disposiciones por escrito con la firma de la autoridad respectiva.	AC 3 1.3 PT 29		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TÉCNICAS DE AUDITORÍA		TA.AC 1/1									
Entidad	Master PC Cía. Ltda.											
Tipo de Examen	Auditoría Integral											
Componente	Departamento Técnico											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9e1f2;"> <th style="width: 45%;">HALLAZGO</th> <th style="width: 20%;">TÉCNICA</th> <th style="width: 35%;">FUNDAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No cuenta la entidad con un manual de funciones, para cada uno de los puestos de trabajo que conforman la compañía Master PC</td> <td>Comprobación Verificación Indagación</td> <td>Existe un manual de procesos para el departamento técnico, para el resto del personal el proceso de las actividades de su función, es indicada verbalmente.</td> </tr> <tr> <td>Ausencia de políticas de la compañía, que se impartan por escrito y con la firma de la autoridad correspondiente</td> <td>Indagación Comprobación Verificación</td> <td>Las reuniones con los jefes departamentales, se efectúan semanalmente los días martes, en el cual luego de exponer y discutir los problemas suscitados, se trata la solución a los mismos y se dispone procedimientos verbales, para ello toman nota en agendas personales cada uno de los jefes departamentales, para luego ejecutar las acciones dispuestas.</td> </tr> </tbody> </table>				HALLAZGO	TÉCNICA	FUNDAMENTO	No cuenta la entidad con un manual de funciones, para cada uno de los puestos de trabajo que conforman la compañía Master PC	Comprobación Verificación Indagación	Existe un manual de procesos para el departamento técnico, para el resto del personal el proceso de las actividades de su función, es indicada verbalmente.	Ausencia de políticas de la compañía, que se impartan por escrito y con la firma de la autoridad correspondiente	Indagación Comprobación Verificación	Las reuniones con los jefes departamentales, se efectúan semanalmente los días martes, en el cual luego de exponer y discutir los problemas suscitados, se trata la solución a los mismos y se dispone procedimientos verbales, para ello toman nota en agendas personales cada uno de los jefes departamentales, para luego ejecutar las acciones dispuestas.
HALLAZGO	TÉCNICA	FUNDAMENTO										
No cuenta la entidad con un manual de funciones, para cada uno de los puestos de trabajo que conforman la compañía Master PC	Comprobación Verificación Indagación	Existe un manual de procesos para el departamento técnico, para el resto del personal el proceso de las actividades de su función, es indicada verbalmente.										
Ausencia de políticas de la compañía, que se impartan por escrito y con la firma de la autoridad correspondiente	Indagación Comprobación Verificación	Las reuniones con los jefes departamentales, se efectúan semanalmente los días martes, en el cual luego de exponer y discutir los problemas suscitados, se trata la solución a los mismos y se dispone procedimientos verbales, para ello toman nota en agendas personales cada uno de los jefes departamentales, para luego ejecutar las acciones dispuestas.										
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013									
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013									

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGO		H. AC. 1/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
TÍTULO: NO CUENTA LA ENTIDAD CON UN MANUAL DE FUNCIONES, PARA CADA UNO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO QUE CONFORMAN LA COMPAÑÍA MASTER PC			
CONDICIÓN: La compañía no cuenta con un manual de funciones para cada una de las áreas, existen disposiciones verbales para los empleados y en el departamento técnico tienen un archivo en digital "Resumen de Procesos del departamento técnico".			
CRITERIO: N.C.I. 200-08 Adhesión a las políticas institucionales. El personal observará las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.			
CAUSAS: Por ser una entidad nueva, se encuentra en proceso de implementaciones de controles, políticas e instructivas.			
EFEECTO: La ausencia de manuales, políticas y procedimientos limita la realización y cumplimiento de las actividades, poniendo en riesgo la consecución de los objetivos.			
CONCLUSIÓN: La falta de manuales e instructivos en forma documentada, puede ocasionar incumplimientos por parte del personal en la ejecución de las funciones encomendadas.			
RECOMENDACIÓN: Al Gerente y jefes departamentales Se sugiere establecer procedimientos documentados que permitan el desarrollo de las actividades, de conformidad con la normativa vigente.			
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013	
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013	

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGO	H. AC. 2/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
TÍTULO: AUSENCIA DE POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA, QUE SE IMPARTAN POR ESCRITO Y CON LA FIRMA DE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE		
CONDICIÓN: Las políticas son impartidas al personal verbalmente a los jefes departamentales en reuniones que mantienen semanalmente con el gerente de la compañía.		
CRITERIO: Políticas, reglamentos, instructivos y disposiciones.		
CAUSAS: Entidad nueva que se encuentra implementando y mejorando los procesos administrativos.		
EFECTO: La falta de políticas e instructivos por escrito y con firmas de responsabilidad, impide cumplir los objetivos con oportunidad.		
CONCLUSIÓN: Master PC en el año 2012 y en la actualidad no disponen al personal memorandos, instructivos, y disposiciones por escrito, ocasionando un descuido por parte del personal en el cumplimiento de las disposiciones del inmediato superior y del gerente.		
RECOMENDACIÓN: Gerente Se sugiere documentar las políticas, instructivos y las disposiciones para asegurar que las operaciones se conducen a acuerdo a la normativa vigente.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC3 1.3 PT 24 a 29 1/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA LEGAL VIGENTE</p> <p>Para evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales, se ha solicitado el documento de la patente municipal el mismo que sirve para obtener el permiso de funcionamiento de la compañía, en el cual se constató el pago en el Municipio de Loja, así como también la respectiva contabilización.</p> <p>Así mismo se verificó el cumplimiento de la información anual presentada a la Superintendencia de Compañías con N° de Expediente 201637 correspondiente al año 2012.</p> <p>Se comprobó y verificó que la contratación al personal se realiza conforme a lo que establece el Código de Trabajo; existiendo contratos legalizados en las dependencias en Loja del Ministerio de Relaciones Laborales.</p> <p>Se solicitó los roles de pago, los mismos que se comprueba que son elaborados conforme la Ley respectiva y existe el cumplimiento de la obligación mensual de las aportaciones al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.</p> <p>Así mismo se obtuvo las declaraciones efectuadas al Servicio de Rentas Internas, en donde se pudo evidenciar copias de los comprobantes de pago por las declaraciones mensuales del Impuesto al Valor Agregado y las Retenciones en la Fuente, así como también el Pago del Impuesto a la Renta Anual.</p> <p>Cabe señalar que durante el período de evaluación, la compañía cumple con sus obligaciones dentro de las fechas establecidas para los pagos correspondientes.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC3 1.3 PT 24 a 29 2/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>MANUALES, REGLAMENTOS INTERNOS, INSTRUCTIVOS Y DISPOSICIONES POR ESCRITO.</p> <p>La compañía ha entregado un ejemplar del Reglamento Interno de Trabajo a todos sus empleados, sin embargo en las entrevistas efectuadas con el personal afirmaron que han recibido, pero que tienen el ejemplar en la casa; notándose una despreocupación en el sentido de no estar bien informados de su contenido.</p> <p>La N.C.I. 200-08 Adhesión a las políticas institucionales, señala que los empleados observarán las políticas institucionales y específicas aplicables a sus áreas de trabajo, que hayan sido emitidas y divulgadas por la máxima autoridad.</p> <p>En cuanto a instructivos y disposiciones, la compañía las efectúa en forma verbal en reuniones semanales a los jefes departamentales, quienes toman nota y se encargan de hacer cumplir lo dispuesto; con lo que se evidencia la falta de disposiciones e instructivos por escrito.</p> <p>Constituye una práctica sana dar disposiciones en forma escrita y no verbal, puesto que las disposiciones de tipo verbal no sirven para efectos de evaluación; la ausencia de disposiciones por escrito no permitiría al gerente, tomar las medidas disciplinarias adecuadas.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC3 1.3 PT 24 a 29 3/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al Gerente</p> <p>Toda disposición que entrañe cumplimiento por parte del personal que labora en la compañía, será dada por escrito y en forma clara, con la finalidad de que en cualquier momento se facilite su evaluación y de ser necesaria la aplicación de medidas disciplinarias.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

**AUDITORÍA
DE GESTIÓN**

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.8 PGR 2 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Verificar el grado de cumplimiento de las actividades del departamento técnico, sobre la base de la eficiencia, eficacia y calidad con la que se ha manejado los recursos disponibles y atención a los clientes.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO DE GESTIÓN			
	Pruebas de Cumplimiento			
1	Solicitar los reportes del sistema sobre el servicio informático que brinda la compañía a fin de cotejar con el trabajo efectuado por cada técnico.	AC 3 1.2 PT 15		
2	Comprobar en Recursos Humanos eventos de capacitación.	AC 3 1.2 PT 16		
3	Verifique el cumplimiento de los objetivos detallados en el POA.	AC 3 1.2 PT 17		
4	Comprobar que los objetivos trazados en la prestación del servicio informático cumplieron las metas establecidas.	AC 3 1.2 PT 18		
5	Verificar una adecuada coordinación con bodega para obtener en el menor tiempo posible los implementos y equipos de computación requeridos por el departamento técnico.	AC 3 1.2 PT 19		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 2 PLANIFICACIÓN ESPECIFICA 2012 PROGRAMA DE TRABAJO			AC2 1.8 PGR 2 2/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.			
Tipo de Examen	Auditoría Integral			
Componente	Departamento Técnico			
NO.	OBJETIVOS			
1	Verificar el grado de cumplimiento de las actividades del departamento técnico, sobre la base de la eficiencia, eficacia y calidad con la que se ha manejado los recursos disponibles y atención a los clientes.			
NO.	PROCEDIMIENTOS	REF P/TRABAJO	FECHA	OBSERVACIÓN
1	PROCESO DE GESTIÓN			
	Pruebas de Cumplimiento			
6	Elabore cédula narrativa sobre el grado de cumplimiento de los objetivos detallados en el POA.	AC 3 1.2 PT 20		
7	Analizar a través de indicadores de gestión la atención con soporte técnico a clientes.	AC 3 1.2 PT 21		
8	Verifique el monitoreo y seguimiento automatizado en el cambio de estado en la página web de equipos en reparación.	AC 3 1.2 PT 22		
9	Elabore encuestas al personal del Departamento Técnico, para medir el grado de satisfacción de clientes que utilizan el soporte técnico en Master PC.	AC 3 1.2 PT 23		
ARCHIVO CORRIENTE			Elaborado por:	Fecha:
			D.Y.T.CH	01-11-2013
ARCHIVO CORRIENTE			Revisado por:	Fecha:
			G.T.	Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TECNICAS DE AUDITORIA		TA. AG 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
HALLAZGO		TÉCNICA	FUNDAMENTO
No utilizan indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios informáticos		Indagación Comprobación Verificación	Master PC, cuenta para el servicio informático con una página en la WEB en el que consta algunos datos como fechas de ingreso y salidas, nombres de técnicos, nombres de clientes, número de cédula, número de teléfono del cliente, descripción de equipos, detalle del problema; permite cambiar el estado de equipos en la reparación, sin embargo no es utilizada para medir los resultados en forma estadística, si no únicamente para monitorear los cobros efectuados porque se hace constar el concepto por el que ingresó y el trabajo realizado; lo cual genera un correo electrónico automático tanto para gerencia como para el cliente.
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HALLAZGOS Y TECNICAS DE AUDITORIA		TA. AG 1/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
HALLAZGO		TÉCNICA	FUNDAMENTO
No cuentan con un cronograma de capacitación, en el cual existan las fechas que se van a llevar a cabo los eventos de capacitación que fueron previamente planificados de acuerdo a las áreas prioritarias de la compañía.		Indagación Comprobación Verificación	Existe capacitación continua del personal técnico, necesaria para adquirir representación de las marcas: HP, TOSHIVA, APC, etc. Para efectuar la capacitación coordinan en reuniones y dan disposiciones verbales, las anotan en agendas personales y van dando cumplimiento. El personal administrativo es capacitado dos veces al año y de la misma manera se comunica con horas de anticipación para recibir la capacitación.
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

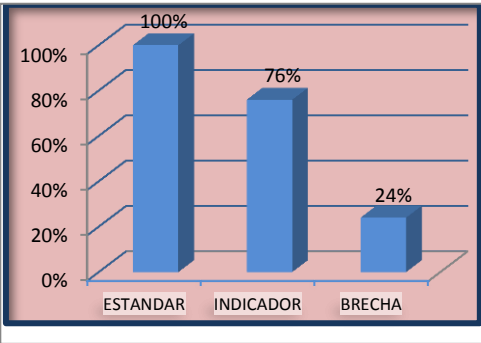
Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGOS	H. AG 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
TÍTULO: NO UTILIZAN INDICADORES DE GESTIÓN PARA MEDIR LA EFICIENCIA, EFICACIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS		
CONDICIÓN: La compañía no cuenta con indicadores de gestión para medir los resultados obtenidos en sus actividades en un determinado período, instrumento importante para tomar decisiones de mejoramiento en los procesos institucionales.		
CRITERIO: Política de cumplimiento de metas para cancelar comisiones, si facturan 800 dólares reciben por comisión el 8%, y sube 1 punto a partir de 800 dólares, de 100 en 100.		
CAUSAS: La compañía por ser entidad en proceso de crecimiento, está incrementando herramientas de control paulatinamente y aún no utiliza los indicadores de gestión.		
EFECTO: La falta de utilización de instrumentos de medición financiera, impide cumplir los objetivos con oportunidad.		
CONCLUSIÓN: Master PC en el año 2012 no ha implementado los indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y calidad en sus actividades.		
RECOMENDACIÓN: Directora Financiera Contar con indicadores financieros y de gestión, que permitan medir las actividades y a su vez que sirvan de base para adoptar las medidas correctivas necesarias que permitan lograr los objetivos propuestos.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA HOJA DE HALLAZGOS	H. AG 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.	
Tipo de Examen	Auditoría Integral	
Componente	Departamento Técnico	
TÍTULO: NO CUENTAN CON UN CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN.		
CONDICIÓN: La compañía no cuenta con un cronograma de capacitación, mediante reuniones semanales coordinan las fechas para la capacitación del personal.		
CRITERIO: Política para gestionar alianzas estratégicas para la representación de las marcas HP, Toshiba, Xerox, Epson, etc.		
CAUSAS: Talento Humano de la compañía por descuido no ha diseñado un cronograma de capacitación.		
EFECTO: El no contar con un cronograma de capacitación, gerencia no tendría control para tomar decisiones estratégicas para obtener nuevas alianzas con las marcas mencionadas en forma oportuna.		
CONCLUSIÓN: La compañía ha prestado poca atención al avance de la tecnología que obliga a contar con matrices que aportan a organizar las actividades con la finalidad de cumplirlas y gestionar nuevas formas.		
RECOMENDACIÓN: A Talento Humano Diseñará un cronograma de capacitación anual, en el cual detalle los eventos planificados y presupuestados, el mismo que servirá para evaluar su cumplimiento y establecer responsabilidades al personal en base a competencias.		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC3 1.2 PT 17 1/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>OBJETIVOS DEL PLAN OPERATIVO ANUAL</p> <p>ASPECTOS DE GESTIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la infraestructura del edificio de la compañía. • Capacitación continua en marcas HP, Epson, Toshiba, Xerox, APC, etc. • Obtener certificaciones de las marcas. • Lograr representación de la marcas en Servicio Técnico • Gestionar alianzas estratégicas con Compuhelp, franquicia nacional • Reducir costos de comercialización • Atraer clientes con mejores y atractivos productos y servicios. <p>GESTIÓN FINANCIERA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la rentabilidad con nuevos productos y servicios de marca Master PC <p>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de imagen corporativa (uniformes) • Continuar con el sistema de motivación mediante comisiones • Programa de capacitación permanente para el personal, en especial del departamento técnico. 		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC3 1.2 PT 17 2/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>CONCLUSIÓN</p> <p>La compañía Master PC, de manera planificada y por la gestión del gerente logra los objetivos propuestos a escala, la reconstrucción y remodelación del edificio inició en el año 2012 y continua en proceso de reconstrucción a la fecha, mediante conversaciones con el señor gerente indica que la finalidad es ampliar los servicios de la empresa. En cuanto a la capacitación del personal para obtener certificaciones, cuenta con capacitaciones mensuales de los técnicos; ello le permite obtener representación de las mismas, en el 2012 obtiene la representación de Compuhelp franquicia nacional.</p> <p>En cuanto al sistema de inventarios, la compañía ha enfocado su gestión en una buena organización y control de bodega, mediante conciliación de inventarios mensuales y constatación física al final del año con la intervención de todo el personal de Master PC, el registro de inventario en bodega es en el sistema automatizado Visual Fac, utilizando un documento interno denominado transferencias el mismo consta de secuencia numérica del mismo sistema informático para registrar las salidas por ventas a clientes o por requerimientos internos.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CEDULA NARRATIVA	AC3 1.2 PT 17 3/3
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>Al gerente de la compañía que disponga de instrumentos de evaluación, como indicadores, que permitan promover la mejora continua de los procesos, bienes y servicios para alcanzar los objetivos.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ		FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA TABLERO DE CONTROL				AC3 1.2 PT 21 1/5								
Entidad		Master PC Cía. Ltda.												
Tipo de Examen		Auditoría Integral												
Componente		Departamento Técnico												
Nombre del Indicador	Standard y Rango	Periodicidad	Calculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados	REPRESENTACIÓN GRÁFICA								
Objetivo: Incrementar la cobertura de servicios informáticos en un 40% para el año 2012 con un presupuesto de 28,000 dólares														
Porcentaje de servicio técnico brindado a los clientes de Master PC en el año 2012	100% Rango + - 10%	Anual	(Clientes Atendidos / Total de Clientes) x 100 4.847 / 6.346 x 100 = 76.38 %	%	INDICE=indicador/stad. INDICE=(76,38/100)x100 INDICE=76,38% BRECHA DESFAVORABLE 23,62%	 <table border="1" style="display: none;"> <caption>Gráfico de Barras de Rendimiento</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTANDAR</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>INDICADOR</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>BRECHA</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	ESTANDAR	100%	INDICADOR	76%	BRECHA	24%
Categoría	Porcentaje													
ESTANDAR	100%													
INDICADOR	76%													
BRECHA	24%													
ARCHIVO CORRIENTE					Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013								
					Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013								

Auditores JJ		FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA TABLERO DE CONTROL				AC3 1.2 PT 21 2/5									
Entidad		Master PC Cía. Ltda.													
Tipo de Examen		Auditoría Integral													
Componente		Departamento Técnico													
Nombre del Indicador	Standard y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados	REPRESENTACIÓN GRÁFICA									
Objetivo: Renovación de imagen corporativa para el personal de la compañía en el año 2012 con un presupuesto de 1.200 dólares															
Porcentaje de dólares invertidos por concepto de uniformes para el personal de Master PC en el año 2012.	100% Rango + - 10%	Anual	(Porcentaje de dólares invertidos / Total de dólares presupuestados) x 100 904,57/1200 x 100 = 75,38 %	%	INDICE=indicador/stad INDICE=(75,38/100)x100 INDICE=75,38% BRECHA DESFAVORABLE 24,62%	<table border="1"> <caption>Representación Gráfica de Resultados</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTANDAR</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>INDICADOR</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>BRECHA</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoría	Porcentaje	ESTANDAR	100%	INDICADOR	75%	BRECHA	25%
Categoría	Porcentaje														
ESTANDAR	100%														
INDICADOR	75%														
BRECHA	25%														
ARCHIVO CORRIENTE					Elaborado por:		Fecha:								
					D.Y.T.CH		01-11-2013								
					Revisado por:		Fecha:								
					G.T.		Noviembre 2013								

Audidores JJ		FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA TABLERO DE CONTROL				AC3 1.2 PT 21 3/5									
Entidad Tipo de Examen Componente		Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico													
Nombre del Indicador	Standard y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados	REPRESENTACIÓN GRÁFICA									
Objetivo: Contratar publicidad gráfica y audiovisual para promover las ventas de Master PC en el año 2012 con un presupuesto de 50.000 dólares															
Presupuesto de publicidad contratada por Master PC en el año 2012.	100% Rango + - 10%	Anual	(Presupuesto invertido en publicidad / Presupuesto proyectado en publicidad) x 100 48.168,04/50.000 x 100 = 96,33 %	%	INDICE=indicador/standard INDICE=(96,33/100)x100 INDICE=96,33% BRECHA DESFAVORABLE 3,67%	<table border="1"> <caption>Gráfico de Representación Gráfica</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTANDAR</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>INDICADOR</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>BRECHA</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>		Categoría	Porcentaje	ESTANDAR	100%	INDICADOR	96%	BRECHA	4%
Categoría	Porcentaje														
ESTANDAR	100%														
INDICADOR	96%														
BRECHA	4%														
ARCHIVO CORRIENTE					Elaborado por: D.Y.T.CH		Fecha: 01-11-2013								
					Revisado por: G.T.		Fecha: Noviembre 2013								

Audidores JJ		FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA TABLERO DE CONTROL				AC3 1.2 PT 21 4/5
Entidad Tipo de Examen Componente		Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico				
Nombre del Indicador	Standard y Rango	Periodicidad	Cálculo	Unidad de Medida	Análisis de Resultados	REPRESENTACIÓN GRÁFICA
Objetivo: Capacitar al personal de Master PC en el año 2012 con un presupuesto de 2.800 dólares						
Presupuesto de empleados capacitados por Master PC en el año 2012.	100% Rango + - 10%	Anual	(Presupuesto utilizado en capacitación en el 2012 /Presupuesto proyectado en capacitación en el 2012) x 100 2.552,17/2.800 x 100 = 91,15 %	%	INDICE=indicador/standard INDICE=(91,15/100)x100 INDICE=91,15% BRECHA DESFAVORABLE 8,85%	<p>The chart displays three data points: ESTANDAR (100%), INDICADOR (91%), and BRECHA (9%). The Y-axis represents percentages from 0% to 100% in 20% increments. The X-axis labels are ESTANDAR, INDICADOR, and BRECHA. A legend indicates 'Series1'.</p>
ARCHIVO CORRIENTE					Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
					Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

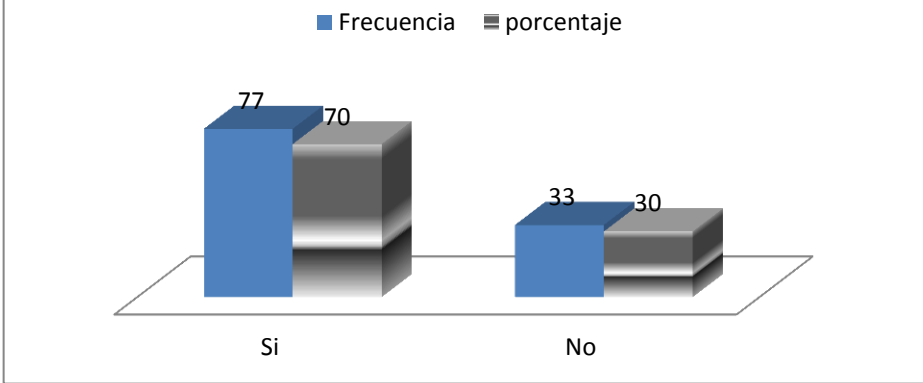
Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA INDICADORES DE GESTIÓN	AC3 1.2 PT 21 5/5
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>COMENTARIO:</p> <p>Los indicadores de gestión nos muestran una brecha desfavorable, lo cual quiere decir que no se alcanzó el 100% de lo planificado; en el servicio técnico se debe a que de un total de 6.346 máquinas ingresadas se realizó el soporte técnico a 4.847, hasta diciembre del 2012 quedando en reparación el 24% del total que ingresaron.</p> <p>En cuanto a los gastos planificados por la entidad en la compra de uniformes para el personal, contratación de publicidad para promocionar a la compañía y la capacitación al personal, se ha controlado el gasto de acuerdo a lo presupuestado.</p> <p>RECOMENDACIÓN:</p> <p>A la gerencia que utilice indicadores de gestión ya que permiten realizar un análisis estructurado y reflexivo del nivel de eficacia y eficiencia de una administración, e identificar los inconvenientes para el logro de los objetivos.</p>		
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE REPORTE PAGINA WEB		AC3 1.2 PT 22 1/2
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
SERVICIOS INFORMATICOS POR TECNICOS SEGÚN REPORTE DE LA PAGINA WEB DE MASTER PC, EN EL AÑO 2012.			
N°	DETALLE	CANTIDAD	
1	Cristofer Tene	810	
2	Diego Alexander Espinoza	62	
3	Diego Fabricio Tapia	1.116	
4	Edison Vinicio Espinoza	6	
5	Esteban Raúl Guzmán	725	
6	Jorge Andrés Ortiz	99	
7	José David Japón	152	
8	José Gabriel Arévalo	184	
9	José Luis Tamayo	190	
10	Leonardo Marino Pacheco	703	
11	Luis Ángel Herrera	37	
12	Luis Efrén Jiménez	510	
13	Miguel Ángel Vásquez	127	
14	Víctor Daniel Lima	27	
15	Yuri Leonardo Riofrío	17	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA OBSERVACIÓN Y ANÁLISIS DE REPORTE PAGINA WEB	AC3 1.2 PT 22 2/2															
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th colspan="3" data-bbox="248 734 1442 835" style="text-align: center;">SERVICIOS INFORMATICOS POR TECNICOS SEGÚN REPORTE DE LA PAGINA WEB DE MASTER PC, EN EL AÑO 2012.</th> </tr> <tr> <th data-bbox="248 835 323 887" style="text-align: center;">N°</th> <th data-bbox="323 835 997 887" style="text-align: center;">DETALLE</th> <th data-bbox="997 835 1442 887" style="text-align: center;">CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="248 887 323 938" style="text-align: center;">16</td> <td data-bbox="323 887 997 938">Yomairo Chamba</td> <td data-bbox="997 887 1442 938" style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 938 323 990" style="text-align: center;">17</td> <td data-bbox="323 938 997 990">Víctor Pérez</td> <td data-bbox="997 938 1442 990" style="text-align: center;">81</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="248 990 997 1041" style="text-align: right;">Total de servicios atendidos por cada técnico</td> <td data-bbox="997 990 1442 1041" style="text-align: center;">4.847</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="225 1095 440 1126">COMENTARIO:</p> <p data-bbox="225 1144 1445 1279">Información capturada de la página web de Master PC, por el servicio realizado por cada uno de sus técnicos a los clientes de la compañía durante el año 2012, dicha información es necesaria para medir la eficacia en la gestión de la institución para el logro de sus objetivos.</p>			SERVICIOS INFORMATICOS POR TECNICOS SEGÚN REPORTE DE LA PAGINA WEB DE MASTER PC, EN EL AÑO 2012.			N°	DETALLE	CANTIDAD	16	Yomairo Chamba	1	17	Víctor Pérez	81	Total de servicios atendidos por cada técnico		4.847
SERVICIOS INFORMATICOS POR TECNICOS SEGÚN REPORTE DE LA PAGINA WEB DE MASTER PC, EN EL AÑO 2012.																	
N°	DETALLE	CANTIDAD															
16	Yomairo Chamba	1															
17	Víctor Pérez	81															
Total de servicios atendidos por cada técnico		4.847															
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013															
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013															

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA ENCUESTAS	AC3 1.2 PT 23 1/3	
Entidad	Master PC Cía. Ltda.		
Tipo de Examen	Auditoría Integral		
Componente	Departamento Técnico		
ENCUESTAS PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE MASTER PC CÍA.LTDA.			
Señor técnico, la presente encuesta tiene la finalidad de medir el grado de satisfacción de usuarios y clientes que utilizan el soporte técnico de Master PC. Por lo que a continuación se dignará responder las siguientes preguntas:			
N°	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Usted tiene una actitud diligente al prestar el servicio a los usuarios y clientes de Master PC. Cía. Ltda.?	X	
2	¿El espacio físico asignado al departamento técnico se podría catalogar como el suficiente?		X
3	¿Provee la empresa las herramientas necesarias al departamento técnico que permitan dar un oportuno servicio a sus clientes?	X	
4	¿El número de técnico del departamento es suficiente para la demanda de los clientes en forma inmediata?		X
5	¿Existe los técnicos y el servicio de transporte disponible para atender en forma inmediata a los clientes a domicilio?	X	
6	¿Tiene el departamento por escrito los valores referenciales para el cobro de x los servicios informáticos?		X
7	¿Las quejas por inconformidad del servicio son resueltas por el departamento técnico?	X	
8	¿La carta de presentación al usuario de Master PC es la cortesía?	X	
9	¿Cuenta la empresa Master Pc. con un medio virtual para prestar un servicio competitivo al cliente?	X	
10	¿Cuenta la empresa con técnicos con la competencia necesaria para prestar servicios informáticos?	X	
11	¿Conoce usted si la empresa realiza alianzas con marcas como HP, Toshiba, Epson, Xerox, APC; con el fin de efectuar un mejor soporte técnico?	X	
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA RESULTADOS DE ENCUESTAS	AC3 1.2 PT 23 2/3												
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico													
<p>Una vez efectuadas las encuestas al personal que labora en el departamento técnico de Master PC, se realiza el análisis de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabulación, y que se exponen en el siguiente cuadro los resultados.</p> <table border="1" data-bbox="378 835 1272 1144" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="378 835 683 987">Personal del Departamento Técnico</th> <th data-bbox="683 835 987 987">Frecuencia</th> <th data-bbox="987 835 1272 987">Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="378 987 683 1039" style="text-align: center;">SI</td> <td data-bbox="683 987 987 1039" style="text-align: center;">77</td> <td data-bbox="987 987 1272 1039" style="text-align: center;">70%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="378 1039 683 1090" style="text-align: center;">NO</td> <td data-bbox="683 1039 987 1090" style="text-align: center;">33</td> <td data-bbox="987 1039 1272 1090" style="text-align: center;">30%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="378 1090 683 1144" style="text-align: center;">Total</td> <td data-bbox="683 1090 987 1144" style="text-align: center;">110</td> <td data-bbox="987 1090 1272 1144" style="text-align: center;">100%</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="339 1196 1331 1263" style="text-align: center;">Fuente: Encuestas para el personal del Departamento Técnico de Master PC Cía. Ltda. Elaborado por: Deysi Torres</p>			Personal del Departamento Técnico	Frecuencia	Porcentaje	SI	77	70%	NO	33	30%	Total	110	100%
Personal del Departamento Técnico	Frecuencia	Porcentaje												
SI	77	70%												
NO	33	30%												
Total	110	100%												
ARCHIVO CORRIENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013												
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013												

Audidores JJ	FASE 3 EJECUCIÓN DE AUDITORIA CÉDULA NARRATIVA		AC3 1.2 PT 21 3/3									
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico											
<h3>Resultados de la encuesta</h3>  <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Frecuencia</th> <th>porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>77</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>33</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p>En éste gráfico se puede apreciar el resultado de las encuestas en donde se encuentran las cantidades y porcentajes obtenidos de los técnicos de Master PC. En ésta encuesta se ha medido el grado de satisfacción de usuarios y clientes que utilizan el soporte técnico de Master PC, arrojando el siguiente resultado 33 de 110 items es decir un 30%, no contribuye a prestar un servicio eficaz y eficiente al cliente, y 77 preguntas de 110 items que equivale al 70%, contribuye a prestar soporte técnico en condiciones de fiabilidad que permiten la satisfacción de los clientes que acuden a la compañía de Master PC.</p> <p>RECOMENDACIÓN: Que el Plan de Acción de la compañía se enfoque a realizar acciones de mejoramiento continuo y de actualidad que permitan minimizar el 30% existente el cual no permite obtener una satisfacción total de clientes de Master PC.</p>				Categoría	Frecuencia	porcentaje	Si	77	70	No	33	30
Categoría	Frecuencia	porcentaje										
Si	77	70										
No	33	30										
ARCHIVO CORRIENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013									
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013									



**“EXAMEN DE AUDITORIA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO TÉCNICO
DE MASTER PC CIA.LTDA. CON RUC 1191732525001”**

SEGUIMIENTO Y MONITERO

AUDITORIA FINANCIERA
AUDITORIA DE CONTROL INTERNO
AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO LEGAL
AUDITORIA DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL EXÁMEN DE AUDITORIA INTEGRAL

Entidad: Master PC Cía. Ltda.

Tipo de Examen: Auditoría Integral

Componente: Departamento Técnico

Plan de acción

En base a las debilidades detectadas en la Empresa Master PC Cía. Ltda. El plan de acción que se debe implementar, para que exista un mejoramiento en los procesos de la entidad, es el siguiente:

N°.	Debilidad	Plan de acción	Prioridad	Tiempo
1	Cajas en el departamento técnico, electrónica y garantías y ventas.	Analizar para que exista una sola caja o punto de facturación	Media	2 meses
2	Políticas e instructivos, y disposiciones en forma verbal.	Documentar políticas, instructivos y disposiciones al personal.	Media	4 meses
3	Inadecuado archivo de documentos	Organizar y clasificar el archivo de documentos que respaldan las transacciones comerciales.	Media	3 meses
4	Inexistencia de anexos a los Estados Financieros.	Elaborar Anexos a los Estados Financieros con saldos actualizados y aprobados por el jefe inmediato superior.	Alta	2 meses

CRONOGRAMA DE APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES

Área: Departamento Técnico

Proceso: Administrativo y Financiero

Periodo: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

N°.	Recomendación	Responsable	Prioridad	Tiempo	Firmas
1.	Dispondrá a la directora financiera, conjuntamente con la contadora efectúe un análisis para determinar si efectivamente conviene mantener las cajas o puntos de facturación existentes a la fecha, o caso contrario se proceda al cierre de las innecesarias.	Gerencia	Alta	2 meses	
2.	El Gerente y jefe financiero, adoptarán como práctica de control, el efectuar arqueos periódicos y sorpresivos de las recaudaciones, para lo cual es necesario que designe una persona independiente de las funciones de recepción del efectivo y registro contable. De los resultados obtenidos se dejará constancia escrita mediante una acta suscrita por quienes intervengan en la diligencia, así se garantizará que la información financiera generada sea confiable.	Gerente y Jefe Financiera	Alta	Inmediata	
3.	Elaborar mensualmente o en forma periódica y regular, las conciliaciones bancarias donde se realicen las	Contadora	Alta	mensual	

	correcciones necesarias para que refleje claramente que los saldos de los registros contables coinciden con los saldos del banco y es el saldo correcto. La conciliación llevará la firma de responsabilidad de quien elabora y aprueba dicha información.				
4.	Se sugiere establecer procedimientos documentados y con firmas de responsabilidad, que permitan el desarrollo de las actividades de conformidad con la normativa vigente. La falta de manuales e instructivos en forma documentada, puede ocasionar incumplimientos por parte del personal en la ejecución de las funciones encomendadas.	Al Gerente	Alta	2 meses	
5.	Se sugiere diseñar un cronograma de capacitación anual, en el cual detalle los eventos planificados y presupuestados, el mismo que servirá para evaluar su cumplimiento y establecer responsabilidades al personal en base a competencias.	Jefe de Talento Humano	Alta	3 meses	
6.	Contar con indicadores de gestión, que permitan medir las actividades y a su vez que sirvan de base para adoptar las medidas correctivas necesarias y que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva, económica, a fin de cumplir con las metas y objetivos planificados.	Gerente y Jefa Financiera	Alta	mensual	

7.	El director financiero, dispondrá a la contadora la elaboración de anexos de activos fijos, en forma general en donde se haga constar todos los activos fijos de la entidad, y en forma parcial, para responsabilizar al personal a cargo de cada uno de los bienes para su correcto uso y conservación; éstos anexos a las cuentas del balance estarán debidamente actualizadas, legalizadas, y conciliadas con las cuentas del mayor general contable.	Contadora	Alta	mensual	
8	A la administración financiera se sugiere establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes.	Jefe financiera	Alta	inmediata	

Loja, 29 de noviembre de 2013

Ingeniero.

Edison Macas Estrada.

Loja

De mi consideración:

Por medio del presente convoco a usted a la conferencia final de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe del: "Examen de Auditoría Integral al Departamento Técnico de Master PC con RUC 1191732525001 correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2012".

La diligencia se llevará a cabo en las propias instalaciones de Master PC en la sala de sesiones, el 02 de diciembre del 2013 a las 10H00 a.m. En caso de no poder asistir, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que lo representará.

Atentamente,



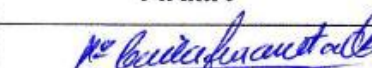

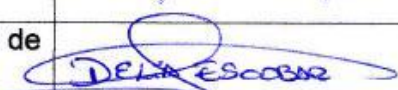

Dra. Deysi Torres Chiriboga.
AUDITORA

ACTA DE CONFERENCIA FINAL DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS CONTENIDOS EN EL BORRADOR DEL INFORME DEL “Examen de Auditoría Integral al Departamento Técnico de Master PC con RUC 1191732525001 correspondiente al período 01 de enero al 31 de diciembre del 2012”.

En la ciudad de Loja, a los 03 días del mes de diciembre del dos mil trece, a las diez de la mañana, los(as) suscritos(as): Dra. Deysi Yane Torres Chiriboga(Auditora), y el Ing. Edison Macas (Gerente General de Master PC Cía. Ltda.) se constituyen en la sala de reuniones de Master PC, con el objeto de dejar constancia de la comunicación final de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría integral al Departamento Técnico de Master PC, período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, de conformidad al oficio de fecha 29 de noviembre de 2013, se convocó a los servidores, ex servidores y personas relacionadas con el examen, para que asistan a la presente diligencia, misma que se cumplió en los términos previstos por la ley y las normas profesionales sobre la materia.

Al efecto, en presencia de los abajo firmantes, se procedió a la lectura del borrador del informe y se analizaron los resultados del examen constantes en los comentarios, conclusiones y recomendaciones.

Para constancia de los actuado, las personas asistentes suscriben la presente acta en dos ejemplares de igual tenor.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Lic. Cecilia Peñarreta	Jefe Financiera	
Lic. Silvana Yaguana	Jefe Departamento Técnico	 1102947593 1104266936
Lic. Delia Escobar	Jefe Departamento de Electrónica y Garantías	 110418214-0.
Lic. Esther Ruiz	Jefe de Bodega	 1103366678


Dra. Deysi Torres Chiriboga.
AUDITORA


Ing. Edison Macas Estrada
GERENTE DE MASTER PC

CAPITULO IV
INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

**INFORME DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE MASTER PC
CIA. LTDA. CON RUC 1191732525001**

Loja, 25 de noviembre del 2013

Ing. Edison Macas Estrada

GERENTE DE MASTER PC CIA.LTDA.

Presente.-

De nuestras consideraciones:

Hemos realizado la auditoría integral al departamento técnico de “Master PC” por el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012, incluyó la auditoría financiera, evaluación del sistema de control interno, evaluación del cumplimiento de la normativa relacionada; y gestión en el grado de eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento de las actividades evaluadas por medio de indicadores de gestión relativas al caso.

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de las operaciones financieras; de mantener una estructura efectiva de control interno para la consecución de los objetivos de la entidad, del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía Master PC; y del establecimiento de los objetivos, metas y estrategias para la conducción eficiente, ordenada de la compañía.

Nuestra obligación es expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficientemente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre los procesos ejecutados por el departamento técnico de Master PC.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; así también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Nuestra auditoría integral se efectuó de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener

certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contiene exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables, y si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores de desempeño en la evaluación de los resultados de administración.

Una auditoría financiera incluye el examen, sobre una base selectiva, de la evidencia que respalda las cifras y revelaciones de la cuenta caja, manejada en el departamento técnico, la evaluación de las normas y principios de contabilidad utilizados, los principales controles efectuados por la administración, así como la evaluación de la presentación en los estados financieros de la entidad. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable, para expresar nuestra opinión sobre los rubros analizados. La auditoría de control interno, se orientó a la ejecución global del ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación y el sistema de seguimiento y monitoreo. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, como la Ley de Régimen Tributario Interno, Código de Trabajo, cumplimiento de normativa local como la ordenanza del pago de patente municipal para el permiso de funcionamiento, cumplimiento con la presentación de información a la Superintendencia de Compañías, cumplimiento del pago de beneficios sociales para el personal y presentación oportuna de formularios de información ante la dependencia en Loja del Ministerio de Relaciones Laborales, entre otras. La auditoría de gestión incluyó la evaluación de los objetivos del plan operativo anual del año 2012.

En nuestra opinión, las operaciones financieras que integran los estados financieros de la compañía, presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, de conformidad con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Ecuador.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno con relación a la conducción ordenada de sus operaciones y cumplimiento de las leyes, regulaciones y normativa interna. La información suplementaria se encuentran expresados en los comentarios y recomendaciones que constan en el presente informe, contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración con relación a los objetivos, metas y actividades del departamento técnico; esta información fue

objeto de nuestra auditoría integral y refleja razonablemente los resultados de la gestión en el alcance de los objetivos y metas de la entidad.

Debido a la naturaleza de nuestro examen especial, los resultados se encuentran expresados en los comentarios y recomendaciones.

Atentamente,


Dra. Deysi Torres Chiriboga.
AUDITORA

**CONCLUSIONES
Y RECOMENDACIONES**

4.1 Conclusiones y Recomendaciones

De la elaboración examen de auditoría integral al departamento técnico de Master PC Cía. Ltda. con RUC 1191732525001, en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 201223, se desprenden las siguientes conclusiones y recomendaciones:

4.1.1 Conclusiones

La organización de Master PC Cía. Ltda. se ajusta a los requerimientos técnico-administrativos necesarios para un adecuado funcionamiento del mismo; sin embargo al ejecutar las fases del proceso de auditoría integral, al departamento técnico de Master PC, en el período de evaluación, se determina que presentan ligeras fallas que no han incidido en problemas que afectan al normal desenvolvimiento de las actividades de la compañía; las mismas que menciono a continuación:

1. La compañía mantiene cajas o puntos de facturación en el departamento técnico, electrónica y garantías y ventas, lo que puede ocasionar un desvío de efectivo produciendo pérdida a la entidad, o simplemente incrementar esfuerzos para efectuar controles en algunos lados.
2. No se practican en la compañía arqueos sorpresivos a los valores en efectivo recaudados en los diferentes puntos de facturación de la compañía.
3. La dirección administrativa y financiera, para el desarrollo de sus actividades y procedimientos no dispone de reglamentación interna, instructivos y disposiciones por escrito que permitan normar dichos procedimientos, existen disposiciones verbales para los empleados y en el departamento técnico cuentan con un archivo en digital "Resumen de procesos del departamento técnico".
4. La dirección financiera el departamento de contabilidad no cuenta con auxiliares a los Estados Financieros, como conciliaciones bancarias documentadas y con las firmas de responsabilidad de quien elaboró y aprobó, únicamente existe una carpeta con el archivo de los estados de cuenta de las diferentes cuentas que mantiene la compañía en entidades financieras.

5. En cuanto a los activos fijos, no existe un auxiliar con el detalle general y parcial de los bienes con sus respectivos conceptos, valores, fecha de compra, cantidades, etc.; el departamento de contabilidad controla este rubro con un registro en Excel de todas las facturas por compra de activos fijos con sus respectivos valores, lo cuales sirven para el cálculo de depreciaciones
6. La capacitación que se imparte al personal no dispone de un cronograma o plan debidamente aprobado, mediante reuniones semanales coordinan las fechas para la capacitación del personal.
7. No utilizan indicadores de gestión para medir la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios informáticos y los resultados obtenidos en sus actividades en un determinado período.
8. El ordenamiento y clasificación de los documentos que sustentan las transacciones, no es el adecuado, por lo que se pone en riesgo el archivo de documentos contables. Son archivados en forma cronológica y ordenada las facturas y comprobantes de retención en forma separada, pero el resto de documentos que respaldan las transacciones como los comprobantes de ingreso, los cierres de caja, no son adecuadamente archivados, se colocan en cartones y agrupados con ligas. Además por encontrarse el edificio en remodelación, los documentos presentan en su mayoría deterioro importante.
9. Los servicios informáticos no tiene cuenta contable auxiliar para su registro, se contabiliza siempre a la cuenta de ingresos Ventas.
10. La compañía Master PC, de manera planificada y por la gestión del gerente logra los objetivos propuestos a escala, la reconstrucción y remodelación del edificio inició en el año 2012 y continua en proceso de reconstrucción a la fecha, mediante conversaciones con el señor gerente indica que la finalidad es ampliar los servicios de la empresa.

En cuanto a la capacitación del personal para obtener certificaciones, cuenta con capacitaciones mensuales de los técnicos; ello le permite obtener representación de las mismas, en el 2012 obtiene la representación de Compuhelp franquicia nacional.

En lo referente a inventarios, la compañía ha enfocado su gestión con una buena organización y control de bodega, mediante conciliación de inventarios mensuales y constatación física al final del año con la intervención de todo el personal de Master PC,

el registro de inventario en bodega es en el sistema automatizado Visual Fac, utilizando un documento interno denominado transferencias el mismo consta de secuencia numérica del mismo sistema informático para registrar las salidas por ventas a clientes o por requerimientos internos.

4.1.2 Recomendaciones

1. El gerente, dispondrá a la directora financiera, conjuntamente con la contadora efectúe un análisis para determinar si efectivamente conviene mantener las cajas o puntos de facturación existentes a la fecha, o caso contrario se proceda al cierre de las innecesarias.
2. El Gerente y jefe financiero, adoptarán como práctica de control, el efectuar arqueos periódicos y sorpresivos de las recaudaciones, para lo cual es necesario que designe una persona independiente de las funciones de recepción del efectivo y registro contable. De los resultados obtenidos se dejará constancia escrita mediante una acta suscrita por quienes intervengan en la diligencia, así se garantizará que la información financiera generada sea confiable.
3. Se sugiere establecer procedimientos documentados y con firmas de responsabilidad, que permitan el desarrollo de las actividades de conformidad con la normativa vigente. La falta de manuales e instructivos en forma documentada, puede ocasionar incumplimientos por parte del personal en la ejecución de las funciones encomendadas.
4. Elaborar mensualmente o en forma periódica y regular, las conciliaciones bancarias donde se realicen las correcciones necesarias para que refleje claramente que los saldos de los registros contables coinciden con los saldos del banco y es el saldo correcto. La conciliación llevará la firma de responsabilidad de quien elabora y aprueba dicha información.
5. El director financiero, dispondrá a la contadora la elaboración de anexos de activos fijos, en forma general en donde se haga constar todos los activos fijos de la entidad, y en forma parcial, para responsabilizar al personal a cargo de cada uno de los bienes para su correcto uso y conservación; éstos anexos a las cuentas del balance estarán debidamente actualizadas, legalizadas, y conciliadas con las cuentas del mayor general contable.

6. A Talento Humano, se sugiere diseñar un cronograma de capacitación anual, en el cual detalle los eventos planificados y presupuestados, el mismo que servirá para evaluar su cumplimiento y establecer responsabilidades al personal en base a competencias.
7. A Gerente y Directora Financiera, contar con indicadores de gestión, que permitan medir las actividades y a su vez que sirvan de base para adoptar las medidas correctivas necesarias y que la entidad ejecute sus actividades en forma eficiente, efectiva, económica, a fin de cumplir con las metas y objetivos planificados.
8. A la administración financiera se sugiere establecer los procedimientos que aseguren la existencia de un archivo adecuado para la conservación y custodia de la documentación sustentatoria, que será archivada en orden cronológico y secuencial y se mantendrá durante el tiempo que fijen las disposiciones legales vigentes.
9. El director financiero presentará la información financiera en forma detallada con las cuentas auxiliares que permitan acciones de verificación, identificación de transacciones ejecutadas, comprobación, análisis; y presentación de información financiera en forma ejecutiva con cuentas a nivel de mayor general, con la finalidad de que sea analizado tanto pormenorizadamente o en forma global de acuerdo a la necesidad de gerencia y directivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Blanco Yanel. (2006). *Normas y Procedimientos de Auditoría Integral*. Santa Fe de Bogotá-Colombia: ECOE Ediciones.
- Beltrán, J (1998): *Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad*. Bogotá, 3REditores.
- Espinoza, A. M. (2012). *Guía de Auditoría de Cumplimiento I*, UTPL. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa*. México: PEARSON EDUCACION.
- Jimenez, O. M. (Mayo de 2012). *Guía de Auditoría de Control Interno I*, UTPL. EDILOJA Cia.Ltda.
- León Cornejo, M. G. (2011). *Auditoría Financiera I El Proceso de Auditoría Financiera*. Loja, U.T.P.L.
- Madariaga, J. (2004). *Manual practico de auditoría*. Barcelona España: Ediciones Deusto.
- Mantilla B, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Kimpres Ltda.
- Master PC, C. (2012). *Plan Estratégico*, Ing. Edison Macas Estrada.
- Sánchez Curiel, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: PEARSON.
- Slosse, C. y otros. (1995). *Auditoría un nuevo enfoque empresarial*, Buenos Aires Argentina: Ediciones MACCHI.
- Sotomayor, A. A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: McGraw - Hill.
- Subía, G. J. (Noviembre de 2011). *Guía Marco Conceptual de Auditoría Integral*, UTPL.
- Velásquez, N. M. (2012). *Guía de Auditoría de Gestión I*, UTPL. Loja: EDILOJA Cía Ltda.
- Zaldumbide, J. M. (2011). *Guía de Auditoría Financiera II*. UTPL.
- Whittington R., Kurt, P. (2000). *Auditoría un enfoque integral*, Colombia: Mc.

PÁGINAS DE INTERNET

- http://www.copel.com/relatoriosanuais/2010/es/relatorio/07_04.htm.
- <http://grupodeinvestigacioncontable.webs.com/>
- <http://www.mitecnologico.com>.

ANEXOS

ANEXOS

ÍNDICE PARA EL ARCHIVO GENERAL DE AUDITORIA

ARCHIVO PERMANENTE			
AP			ARCHIVO PERMANENTE
	AP1		Planificación Preliminar
		AP1. 1.1	Autorización de trabajo
	AP2	AP2. 1.1	Cronograma de trabajo
		AP2. 1.2	Conocimiento Preliminar
		AP2. 1.3	Conocimiento de Componentes
		AP2. 1.4	Definición de Componentes
		AP2. 1.5	Siglas de Auditoría

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO	AP1. 1.1 1/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Loja, 01 de septiembre del 2013</p> <p>Ing. Edison Macas Estrada. GERENTE GENERAL DE MASTER PC CÍA.LTDA. Loja.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Yo Dra. Deysi Torres Chiriboga, con cédula de ciudadanía 1102646989, respetuosamente expongo y solicito lo siguiente:</p> <p>Que me encuentro culminando mis estudios de fin de maestría en Auditoría Integral en la Universidad Técnica Particular de Loja, por lo que solicito comedidamente autorice realizar el trabajo de investigación cuyo tema es: "EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE MASTER PC CIA.LTDA. CON RUC 1191732525001 CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012", para optar el grado de Magister en Auditoría Integral.</p> <p>Por la favorable atención a la presente, le anticipo mis agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;">  Dra. Deysi Torres Chiriboga. AUDITORA </div>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR AUTORIZACIÓN DEL TRABAJO	AP1. 1.1 2/2
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
 <p>Oficio N° 00226-GMP Loja, 15 de septiembre del 2013</p> <p>Doctora. Deysi Torres Chiriboga Loja.</p> <p>De mi consideración:</p> <p>En respuesta a su oficio de fecha 01 de septiembre del 2013, en el que solicita realizar el trabajo de investigación, cuyo tema es “EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL DEPARTAMENTO TÉCNICO DE MASTER PC CIA.LTDA. CON RUC 1191732525001 CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012”, me permito comunicarle mi autorización para que realice el trabajo en ésta compañía.</p> <p>Atentamente,</p> <div style="text-align: center;">  Ing. Edison Macas Estrada GERENTE DE MASTER PC </div>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013
FASE 1		

Audidores JJ	PLANIFICACIÓN PRELIMINAR CRONOGRAMA DE TRABAJO	AP2. 1.1 1/1
---------------------	---	-------------------------

Entidad	Master PC Cía. Ltda.
Tipo de Examen	Auditoría Integral
Componente	Departamento Técnico

N°	ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Conocimiento previo	■	■										
2	Recolección de información			■	■	■							
3	Revisión de documentos						■	■					
4	Planificación							■	■				
5	Ejecución							■	■	■	■		
6	Auditoría Financiera									■	■		
7	Auditoría de Control Interno									■	■		
8	Auditoría de Cumplimiento									■	■		
9	Auditoría de Gestión									■	■		
10	Comunicación de Resultados										■		

ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA	AP2. 1.2 1/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN – PRIMERA PARTE</p> <p>a) Identificación Dirección: Calle Azuay 12-57 entre Olmedo y Bernardo Valdivieso Loja - Ecuador Teléfono/s: 07- 3700520 / 07 - 2562950</p> <p>b) Descripción de la Entidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas y Disposiciones Legales • Constitución de la República del Ecuador • Ley de Compañías y demás documentación societaria • Ley del Seguro Social • Ley de Régimen Tributario Interno • Ley del Consumidor • Código Civil • Código de Comercio • Código del Trabajo • Reglamentos generales • Reglamentos internos de la compañía • Normas de internacionales de información financiera • Normas internacionales de contabilidad • Demás normativa y disposiciones legales • 		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA	AP2. 1.2 2/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Finalidad</p> <p>Satisfacer las necesidades del consumidor con la comercialización de productos y servicios tecnológicos innovadores y de calidad acompañados de garantía, respaldo técnico y excelente atención al cliente con personal comprometido con nuestros valores y estándares de calidad.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA	AP2. 1.2 3/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Estructura orgánica</p> <p>Nivel Directivo: Presidente, Jenny Liliana Macas Estrada</p> <p>Nivel Ejecutivo: Gerencia general, Edison Macas Estrada</p> <p>Nivel Asesor : Recursos Humanos, María Cecilia Peñarreta Marketing, José Pablo Vélez</p> <p>Nivel Operativo: Con los siguientes departamentos: Compras, Rosita Torres Ventas, Alex Jaramillo Departamento Técnico, Silvana Yaguana Departamento de Electrónica y Garantías, Delia Escobar Desarrollo de Sistemas, Esteban Chamba.</p> <p>Nivel de Apoyo: Gestión Financiera: María Cecilia Peñarreta Bodega, María Esther Ruiz</p> <p>Nivel Auxiliar: Secretaría, Gabriela Romero. Servicios Generales</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA (FODA)		AP2. 1.2 4/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
FORTALEZAS		DEBILIDADES	
Infraestructura e instalaciones propias de trabajo		Personal sin procesos claros en bodega y garantías.	
Cartera de clientes registrados para campañas de marketing.		Falta de liquidez por ventas acreditado.	
Personal capacitado y especializado por áreas de gestión y técnica.		Bajo capital y patrimonio registrado a la compañía.	
Experiencia del mercado de 14 años.		Valor agregado en investigación y desarrollo, sistemas y software	
Red de franquiciados para comercialización y difusión de nuevos productos.		Falta de capacitación en el área de servidores	
Tecnología de la información, base de datos, Portal Web.		Inversión realizada en desarrollo e investigación nuevos software.	
Sistema de gestión de servicio Técnico		Falta de unos completos Sistemas de Información, que abarque, gestión, recursos humanos y CRM.	
Telefonía IP para cada cliente de nuestra red de concesionarios con capacidad de crecimiento de 500 usuarios		Falta de permisos para comercialización en línea de la página www.masterpc.com.ec para el pago de tarjetas de crédito locales.	
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA (FODA)		AP2. 1.2 5/10																				
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																						
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">FORTALEZAS</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">DEBILIDADES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Importación directa de productos de tecnología.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Crédito con proveedores Internacionales.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Departamento de marketing, diseño y publicidad</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Programa de televisión de 1 hora con publicidad de Master Pc</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Convenio Interinstitucional con Banco de Guayaquil, Loja, Austro, Jeep.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empresa de distribución y explotación de internet ISP Keimbrocks.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Departamento propio de desarrollo de software de gestión.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presencia en el Catalogo de compras Publicas.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Presencia en Loja, Zamora , Cata mayo, Yantzaza, Quito, El Oro con red de concesionarios</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				FORTALEZAS	DEBILIDADES	Importación directa de productos de tecnología.		Crédito con proveedores Internacionales.		Departamento de marketing, diseño y publicidad		Programa de televisión de 1 hora con publicidad de Master Pc		Convenio Interinstitucional con Banco de Guayaquil, Loja, Austro, Jeep.		Empresa de distribución y explotación de internet ISP Keimbrocks.		Departamento propio de desarrollo de software de gestión.		Presencia en el Catalogo de compras Publicas.		Presencia en Loja, Zamora , Cata mayo, Yantzaza, Quito, El Oro con red de concesionarios	
FORTALEZAS	DEBILIDADES																						
Importación directa de productos de tecnología.																							
Crédito con proveedores Internacionales.																							
Departamento de marketing, diseño y publicidad																							
Programa de televisión de 1 hora con publicidad de Master Pc																							
Convenio Interinstitucional con Banco de Guayaquil, Loja, Austro, Jeep.																							
Empresa de distribución y explotación de internet ISP Keimbrocks.																							
Departamento propio de desarrollo de software de gestión.																							
Presencia en el Catalogo de compras Publicas.																							
Presencia en Loja, Zamora , Cata mayo, Yantzaza, Quito, El Oro con red de concesionarios																							
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																					
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																					

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA (FODA)		AP2. 1.2 6/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico		
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
Desarrollo de nuevos mercados por el sector minero de la región sur.		Incremento de salarios por parte del sector público en un año electoral.	
Desarrollo de productos de valor agregado en la región sin presencia de competidores como sistemas Pymes, NIF's.		Incremento en impuestos y aranceles al sector tecnológico.	
Desarrollo de una marca tecnología en la región de computadoras sin presencia de competidores.		Presencia de competencia nacional en la provincia, a causa de sector minero.	
Presencia en el catálogo de compras públicas, sin presencia de competidores.		Políticas de gobiernos locales en letreros y publicidad local.	
Desarrollo del mercado de internet y conectividad en la región.		Restricción de parqueo público en el centro de la ciudad.	
Bajo costo de equipos tecnológicos de entrada.		Incremento del costo del transporte de mercaderías.	
Crecimiento de la publicidad online y cultura de uso del internet y redes sociales.		Incremento de la Inseguridad de locales comerciales.	
Oportunidad de nuevos negocios vía web y software de gestión		Prohibición de importaciones y permisos a ciertos productos.	
		Cierre de líneas de crédito por el sector financiero.	
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA (FODA)	AP2. 1.2 7/10								
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="228 734 836 887" style="width: 50%;">OPORTUNIDADES</th> <th data-bbox="836 734 1442 887" style="width: 50%;">AMENAZAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="228 887 836 1039"></td> <td data-bbox="836 887 1442 1039">Contracción del sector público por año electoral.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1039 836 1144"></td> <td data-bbox="836 1039 1442 1144">Falta de políticas para el comercio electrónico en el Ecuador</td> </tr> <tr> <td data-bbox="228 1144 836 1296"></td> <td data-bbox="836 1144 1442 1296">Presencia de Proveedores Nacionales e Internacionales en Mercado Local.</td> </tr> </tbody> </table>			OPORTUNIDADES	AMENAZAS		Contracción del sector público por año electoral.		Falta de políticas para el comercio electrónico en el Ecuador		Presencia de Proveedores Nacionales e Internacionales en Mercado Local.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS									
	Contracción del sector público por año electoral.									
	Falta de políticas para el comercio electrónico en el Ecuador									
	Presencia de Proveedores Nacionales e Internacionales en Mercado Local.									
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013								
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013								

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA	AP2. 1.2 8/10														
Entidad	Master PC Cía. Ltda.															
Tipo de Examen	Auditoría Integral															
Componente	Departamento Técnico															
Financiamiento																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="360 685 987 734" style="text-align: center;">CONCEPTO</th> <th data-bbox="987 685 1305 734" style="text-align: center;">VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="360 734 1305 779">Préstamos banca privada:</td> </tr> <tr> <td data-bbox="360 779 987 824">• Banco del Austro</td> <td data-bbox="987 779 1305 824" style="text-align: right;">91.899,08</td> </tr> <tr> <td data-bbox="360 824 987 891">• Banco de Loja</td> <td data-bbox="987 824 1305 891" style="text-align: right;">83.513,67</td> </tr> <tr> <td data-bbox="360 891 987 936">• Venta de mercaderías</td> <td data-bbox="987 891 1305 936" style="text-align: right;">4.708.866,89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="360 936 987 981">• Ingresos financieros</td> <td data-bbox="987 936 1305 981" style="text-align: right;">5.397,89</td> </tr> <tr> <td data-bbox="360 981 987 1048">• Utilidad en venta de activo fijo</td> <td data-bbox="987 981 1305 1048" style="text-align: right;">1.250,00</td> </tr> </tbody> </table>			CONCEPTO	VALOR	Préstamos banca privada:		• Banco del Austro	91.899,08	• Banco de Loja	83.513,67	• Venta de mercaderías	4.708.866,89	• Ingresos financieros	5.397,89	• Utilidad en venta de activo fijo	1.250,00
CONCEPTO	VALOR															
Préstamos banca privada:																
• Banco del Austro	91.899,08															
• Banco de Loja	83.513,67															
• Venta de mercaderías	4.708.866,89															
• Ingresos financieros	5.397,89															
• Utilidad en venta de activo fijo	1.250,00															
Nómina de personal																
• Ing. Jenny Liliana Macas Estrada	Presidente															
• Ing. Edison Macas Estrada	Gerente															
• Alex Jaramillo	Ventas															
• Rosa Torres	Compras															
• Silvana Yaguana	Departamento Técnico															
• Delia Escobar	Departamento Electrónica y Gtías.															
• Esteban Chamba	Desarrollo de Sistemas															
• María Peñarreta	Recursos Humanos															
• José Vélez	Marketing															
• María Peñarreta	Gestión Financiera															
• María Ester Ruiz	Bodega															
• Daniela Briones	Facturación															
• Gabriela Romero	Secretaria															
• Eliana Lizaldes	Cuentas por cobrar															
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013														
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013														

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA	AP2. 1.2 9/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Información Financiera</p> <p>➤ Sistema de Contabilidad</p> <p>Master PC Cía. Ltda., registra sus transacciones comerciales diarias en el sistema contable automatizado Visual Fac, el mismo que cuenta con algunos módulos para reportes de la información financiera y que tienen acceso los empleados de la compañía mediante claves personales que les permite ingresar según autorización de acuerdo a su función. Los archivos contables y documentos son entregados al departamento de contabilidad.</p> <p>➤ Sistema de registro y archivo</p> <p>En el área financiera, la contadora es encargada de organizar el archivo de la compañía generada por la actividad de la compañía en cuanto a: los ingresos, egresos, contabilidad, etc. ordenada por meses y años.</p> <p>➤ Sistema de tesorería</p> <p>Es responsable de programar y administrar los flujos financieros de la gestión (ingresos y desembolsos), en armonía con el sistema financiero y otros usuarios vinculados al sistema de ingresos y pagos.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA	AP2. 1.2 10/10
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Información administrativa</p> <p>➤ Gerente de Master PC</p> <p>Es el administrador de la compañía, emite directrices, políticas, normas, reglamentos, procedimientos, direccionamiento, instructivos, organiza el trabajo y lo dirige, instruye al recurso humano, es decir realiza actividades de planeamiento, organización, dirección y control, que permitan la consecución de los objetivos y metas de la compañía; Además es el representante legal de la compañía; y cuenta con los siguientes departamentos que permiten realizar sus actividades misionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Compras ➤ Ventas ➤ Departamento técnico ➤ Departamento de electrónica y garantías ➤ Gestión financiera <p>Cabe mencionar también que la gestión financiera, tiene como objetivo la maximización de las utilidades de los accionistas, agrupa a todos los departamentos por el registro de costos y gastos, ingresos, suministros y todos los bienes de Master PC.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CONOCIMIENTO DE COMPONENTES	AP2. 1.3 1/1
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Análisis del departamento a examinarse</p> <p>➤ Departamento técnico</p> <p>En el departamento se realizan procesos de soporte técnico, encaminados a la consecución de la misión de la compañía, a través de la ejecución de procesos de ensamblado y servicio informático, puestos al servicio del cliente de la compañía. Además está vinculado con el departamento de electrónica y garantías como también con inventarios y bodega.</p> <p>➤ Departamento de electrónica y garantías</p> <p>El personal que labora en éste departamento son profesionales en electrónica, quienes analizan el defecto de la máquina del cliente que ha regresado a la compañía para ejecutar la garantía, previo al trabajo realizan el análisis si está la máquina dentro del período que cubre la garantía.</p> <p>➤ Bodega e inventarios</p> <p>Encargado de recepción, almacenamiento, realiza dentro de sus procesos los egresos de implementos y equipos informáticos vendidos por Master PC, mediante requerimientos del departamento técnico, para entregar el equipo a satisfacción del cliente, utiliza como documento de respaldo una orden de transferencia numerada y con firma del responsable.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 DEFINICIÓN DE COMPONENTES	AP2. 1.4 1/1
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico	
<p>Diagnostico preliminar</p> <p>Realizado el conocimiento preliminar de Master PC Cía. Ltda. se establece que la gestión de sus actividades comerciales los realiza por procesos, los mismos que se subdividen en: procesos gobernantes, agregadores de valor y procesos habilitantes de apoyo. El gerente administra, dirige, planifica y controla las actividades que desarrolla la compañía, de manera eficaz y eficiente lo que está permitiendo un crecimiento importante en la provincia de Loja, como en las provincias vecinas.</p> <p>El departamento técnico, electrónica y garantía, bodega e inventarios son los que realizan procesos para cumplir la misión de la compañía, por lo cual debe considerarse aspectos que permitan posteriormente, realizar un examen. La compañía Master PC Cía. Ltda. funciona desde el año 2009, y su crecimiento conlleva a la necesidad de analizar el incremento de controles.</p>		
ARCHIVO PERMANENTE	Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013
	Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013

Audidores JJ	FASE 1 PLANIFICACIÓN PRELIMINAR 2012 CÉDULA NARRATIVA		AP2. 1.5 1/1																														
Entidad Tipo de Examen Componente	Master PC Cía. Ltda. Auditoría Integral Departamento Técnico																																
Siglas que se utilizarán en la siguiente auditoría:																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SIGLAS</th> <th>SIGNIFICADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AC</td> <td>Archivo corriente</td> </tr> <tr> <td>AP</td> <td>Archivo permanente</td> </tr> <tr> <td>ECCI</td> <td>Evaluación Cuestionario de Control Interno</td> </tr> <tr> <td>CCI</td> <td>Cuestionario de Control Interno</td> </tr> <tr> <td>FODA</td> <td>Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas</td> </tr> <tr> <td>H/H</td> <td>Hoja de Hallazgos</td> </tr> <tr> <td>NIC</td> <td>Normas Internas de Control</td> </tr> <tr> <td>PA</td> <td>Programa de Auditoría</td> </tr> <tr> <td>PE</td> <td>Planificación Específica</td> </tr> <tr> <td>PEI</td> <td>Plan Estratégico Institucional</td> </tr> <tr> <td>PGR</td> <td>Programa de Auditoria</td> </tr> <tr> <td>POA</td> <td>Plan Operativo Anual</td> </tr> <tr> <td>PP</td> <td>Planificación Preliminar</td> </tr> <tr> <td>PT</td> <td>Papel de Trabajo</td> </tr> </tbody> </table>				SIGLAS	SIGNIFICADO	AC	Archivo corriente	AP	Archivo permanente	ECCI	Evaluación Cuestionario de Control Interno	CCI	Cuestionario de Control Interno	FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas	H/H	Hoja de Hallazgos	NIC	Normas Internas de Control	PA	Programa de Auditoría	PE	Planificación Específica	PEI	Plan Estratégico Institucional	PGR	Programa de Auditoria	POA	Plan Operativo Anual	PP	Planificación Preliminar	PT	Papel de Trabajo
SIGLAS	SIGNIFICADO																																
AC	Archivo corriente																																
AP	Archivo permanente																																
ECCI	Evaluación Cuestionario de Control Interno																																
CCI	Cuestionario de Control Interno																																
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas																																
H/H	Hoja de Hallazgos																																
NIC	Normas Internas de Control																																
PA	Programa de Auditoría																																
PE	Planificación Específica																																
PEI	Plan Estratégico Institucional																																
PGR	Programa de Auditoria																																
POA	Plan Operativo Anual																																
PP	Planificación Preliminar																																
PT	Papel de Trabajo																																
ARCHIVO PERMANENTE		Elaborado por: D.Y.T.CH	Fecha: 01-11-2013																														
		Revisado por: G.T.	Fecha: Noviembre 2013																														