



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

AREA ADMINISTRATIVA

TITULACION DE MAGISTER EN AUDITORIA INTEGRAL

Examen especial de auditoría integral al área de talento humano de la empresa
Oleasseg Cia. Ltda. para el período 2012.

TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

AUTOR: Pilco Ramírez, Aracely Elizabeth

DIRECTOR: De La Torre Lascano, Carlos Mauricio, MBA.

CENTRO UNIVERSITARIO GUARANDA

2014

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE MAESTRÍA

Ing.

Carlos Mauricio De La Torre Lascano, MBA

DOCENTE DE LA TITULACION

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de maestría, denominado: “EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA OLEASSEG CIA. LTDA. PARA PERÍODO 2012” realizado por Pilco Ramírez Aracely Elizabeth ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Diciembre de 2013

f).....

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Pilco Ramírez Aracely Elizabeth, declaro ser autora del presente trabajo de fin de maestría: “EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA OLEASSEG CIA. LTDA. PARA EL PERÍODO 2012” de la Titulación de Magister en Auditoría Integral siendo el Mg. Carlos Mauricio De La Torre Lascano director 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, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, 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).....

Aracely Elizabeth Pilco Ramírez

C.C. N° 020181456-3

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo y comprensión, por todos sus gestos en los momentos más difíciles, han sido una fuente de fortaleza e inspiración para no desmayar en los deseos de cumplir mis sueños. A mis hermanos porque con su cariño me han motivado a seguir adelante y a ser valiente para superar cualquier adversidad.

Aracely Elizabeth Pilco Ramírez

AGRADECIMIENTO

A Dios por caminar siempre junto a mí, a mi familia por acompañarme en todo momento y a Miguel por ser incondicional.

Aracely Elizabeth Pilco Ramírez

INDICE DE CONTENIDOS

| DESCRIPCIÓN | PÁG. |
|--|-------------|
| CERTIFICACION..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| RESUMEN EJECUTIVO | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| CAPÍTULO I: | 5 |
| ANTECEDENTES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS | 5 |
| 1.1.Descripción del estudio y justificación | 6 |
| 1.1.1. Antecedentes. | 6 |
| 1.1.2. Justificación..... | 6 |
| 1.1.3. Organigrama. | 8 |
| 1.1.4. Servicios. | 8 |
| 1.1.5. Objetivos..... | 9 |
| 1.1.6. Políticas. | 10 |
| 1.1.7. Estrategias..... | 10 |
| 1.1.7.1. Visión. | 10 |
| 1.1.7.2. Misión..... | 10 |
| 1.1.7.3. Valores..... | 11 |
| 1. 1.8. Objetivos y resultados esperados. | 11 |
| 1. 1.8.1. Objetivos. | 11 |
| 1.1.8.1.1. General..... | 11 |

| | |
|--|-----------|
| 1.1.8.1.2. Específicos. | 11 |
| 1.1.8.1.3. Resultados esperados. | 11 |
| 1.1.9. Volumen de Operaciones..... | 12 |
| 1.1.10. Hipótesis | 14 |
| 1.1.11. Alcance | 14 |
| 1.1.12. Presentación Memoria..... | 15 |
| CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL | 16 |
| 2.1. Marco teórico..... | 17 |
| 2.1.1.Marco conceptual de la auditoría integral y los servicios de aseguramiento..... | 17 |
| 2.1.1.1. Objetivos de un servicio de aseguramiento..... | 18 |
| 2.1.2.Importancia y contenido del informe de aseguramiento. | 19 |
| 2.1.2.1. Relación tripartita | 20 |
| 2.1.2.2. Enfoque conceptual sobre la independencia.- | 23 |
| 2.1.2.3. Tema o asunto determinado | 24 |
| 2.1.2.4. Proceso de contratación y ejecución | 26 |
| 2.1.2.5. Conocimiento de la actividad del cliente | 26 |
| 2.2. Descripción conceptual y los criterios principales de todas las auditorías que conforman la auditoría integral..... | 31 |
| 2.2.1.Auditoría Financiera | 31 |
| 2.2.1.1 Tipos de afirmación..... | 32 |
| 2.2.1.2. NIIF PyMES | 32 |
| 2.2.1.3. Normas internacionales de informacion financiera..... | 34 |
| 2.2.1.3.1. NIIF 1 Adopción, por primera vez de las normas internacionales de información financiera | 34 |
| 2.2.1.3.2. NIIF 2 Pagos basados en acciones | 35 |
| 2.2.1.3.3. NIIF 3 Combinaciones de empresas | 35 |
| 2.2.1.3.4. NIIF 4 Contratos de seguros..... | 36 |
| 2.2.1.3.5. NIIF 5 Activos no corrientes mantenidos para la venta y operaciones discontinuadas | 36 |

| | |
|--|----|
| 2.2.1.3.6. NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales..... | 36 |
| 2.2.1.3.7. NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar | 37 |
| 2.2.1.3.8. NIIF 8 Segmentos operativos | 37 |
| 2.2.1.3.9. NIIF 9 Instrumentos financieros..... | 37 |
| 2.2.1.3.10. NIIF 10 Estados financieros consolidados | 38 |
| 2.2.1.3.11. NIIF 11 Acuerdos conjuntos..... | 38 |
| 2.2.1.3.12. NIIF 12 Información a revelar sobre participaciones en otras entidades | 39 |
| 2.2.1.3.13. NIIF 13 Valor razonable..... | 39 |
| 2.2.2. Auditoría de Control Interno..... | 41 |
| 2.2.2.1. Componentes de la estructura del control interno | 43 |
| 2.2.3. Auditoría de Cumplimiento..... | 46 |
| 2.2.4. Auditoría de Gestión | 48 |
| 2.2.4.1. Indicadores..... | 49 |
| 2.2.4.2. Cuadro de mando integral | 50 |
| 2.2.4.3. Ejecución del trabajo | 52 |
| 2.3. Proceso de la Auditoría Integral | 53 |
| 2.3.1. Planeación..... | 53 |
| 2.3.1.1. Principio de la empresa en marcha..... | 58 |
| 2.3.1.2. Programas de auditoría específicos..... | 58 |
| 2.3.2. Ejecución | 58 |
| 2.3.2.1. Pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas | 59 |
| 2.3.2.2. Hallazgo de auditoría..... | 60 |
| 2.3.3. Comunicación | 62 |
| 2.3.3.1. Informe de auditoría integral | 62 |
| 2.3.4. Seguimiento | 64 |
| 2.3.4.1. Plan de recomendaciones | 64 |
| CAPÍTULO III:..... | |
| ANÁLISIS DE LA EMPRESA..... | 66 |
| 3.1. Introducción | 67 |

| | |
|---|-----|
| 3.1.1. Misión, visión, organigrama funcional | 67 |
| 3.1.1.1 Misión..... | 67 |
| 3.1.1.2 Visión..... | 68 |
| 3.1.1.3 Estructura Funcional..... | 68 |
| 3.2. Cadena de Valor | 70 |
| 3.2.1. Procesos gobernantes..... | 70 |
| 3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor | 70 |
| 3.2.3. Procesos habilitantes..... | 70 |
| 3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de Talento | 71 |
| Humano de Oleasseg Cía. Ltda..... | 71 |
| CAPÍTULO IV | 72 |
| INFORME DE AUDITORIA..... | 72 |
| 4.1. Proceso de Auditoría de Integral..... | 73 |
| 4.1.1. Planificación específica auditoría financiera | 82 |
| 4.1.2. Planificación específica de auditoría de cumplimiento..... | 86 |
| 4.1.3. Planificación específica de la auditoria de gestión | 89 |
| 4.1.4. Planificación específica de la auditoria de control interno | 94 |
| .4.1.5 Hoja de hallazgos | 97 |
| 4.2. Informe de auditoría integral | 103 |
| 4.3. Comentarios, conclusiones y recomendaciones | 105 |
| 4.4. Plan de implementación de recomendaciones | 111 |
| 4.5. Presentación y aprobación del informe..... | 116 |
| 4.6. Demostración de la Hipótesis..... | 116 |
| 4.7. Conclusiones y recomendaciones. | 118 |
| 4.7.1.CONCLUSIONES..... | 118 |
| 4.7.2.RECOMENDACIONES..... | 118 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 119 |
| ANEXOS..... | 121 |

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

| DESCRIPCIÓN | PÁG. |
|--|------|
| FIGURAS | |
| Figura N° 1. Organigrama..... | 8 |
| Figura N° 2. Distribución de personal..... | 12 |
| Figura N° 3. Pagos en porcentaje..... | 12 |
| Figura N° 4. Pagos en dólares..... | 13 |
| Figura N° 5. Ingresos en Dólares..... | 13 |
| Figura N° 6. Ingresos en porcentaje..... | 14 |
| Figura N° 7. Cadena de Valor..... | 70 |
| TABLAS | |
| Tabla N° 1. Objetivos, metas y estrategias..... | 9 |
| Tabla N° 2. Condicionantes Generales para Pymes..... | 34 |
| Tabla N° 3. Condicionantes Generales aplicados a Oleasseg Cia. Ltda..... | 34 |
| Tabla N° 4. Definición de los componentes para la auditoria de Oleasseg Cía. Ltda..... | 55 |
| Tabla N° 5. Identificación de Procesos relacionados..... | 56 |
| Tabla N° 6. Controles claves..... | 56 |
| Tabla N° 7. Componentes..... | 56 |
| Tabla N° 8. Cuadro de riesgos..... | 57 |
| Tabla N° 9. Socios..... | 67 |
| Tabla N° 10. FODA..... | 68 |
| ANEXOS | |
| ANEXO 1. Autorización de las autoridades de la empresa..... | 121 |
| ANEXO 2. Comunicación de resultados..... | 122 |
| ANEXO 3. Plan de implementación de resultados..... | 126 |

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Oleasseg Cía. Ltda. se dedica a brindar servicios de seguridad privada, a través de los años ha logrado posicionarse en el mercado y como aporte al fortalecimiento de su estructura organizacional se ha efectuado el Examen Especial de Auditoría Integral al Área de Talento Humano para el período 2012, mediante esta evaluación se pretende dotar a la empresa de información sobre las observaciones detectadas en los procesos que se identifican en la auditoría financiera, auditoría de control interno, auditoría de gestión y auditoría de cumplimiento. En base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida se elaboró un plan de implementación de recomendaciones como una herramienta de mejoramiento de la estructura de control interno, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones para lograr la eficiencia, efectividad y economía, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes que la afectan para el logro de sus objetivos organizacionales y fortalecimiento de las áreas que la constituyen.

PALABRAS CLAVES: Auditoría financiera, auditoría de control interno, auditoría de gestión, auditoría de cumplimiento

ABSTRACT

Oleasseg Company Cia. Ltda. is engaged in providing private security services, through the years has established itself in the market and as a contribution to the strengthening of its organizational structure has made the Special Review of the Integral Audit of Human Resource Area for period 2012 through this assessment is to give the company the information of a feedback detected in processes identified in the financial audit , audit, internal control , audit management and audit compliance. On the basis of our working procedures and evidence obtained implementation plan of recommendations was drawn as a tool for improving internal control structure and, in relation to the orderly conduct of its operations to achieve efficiency, effectiveness and economy, reliability of financial information and compliance with laws that affect to the performance of its | organizational objectives and strengthening the areas that constitute it.

KEYWORDS: Financial Audit, Internal Control Audit, Gestion´s Audit, Compliance Audit.

INTRODUCCIÓN

Al escoger palabras para introducirnos en el mundo de la Auditoría Integral hace que fluyan ideas, teorías y modelos que desde sus inicios fueron expresados por personas con una visión de translucir cambios, mejoras, innovaciones; desde las formas más rudimentarias hasta lo que día a día hoy se viene alcanzando, expresiones contenidas en las diferentes sociedades y culturas, referenciadas quizá, en forma palpable, en las definiciones o conceptos propuestos sobre la auditoría. Nos obligan a prepararnos, ser competitivos y tener organizaciones sustentables, sin dejar de pensar en la probabilidad de que en un futuro cercano, la exigencia de una certificación de calidad y ambiental sea un aval de nuestro actuar; esta realidad nos debe mostrar que el emprender por los sistemas anotados y más todavía con un sistema integrado, requiere de un conocimiento pleno de la organización, contar con una estructura sólida, tener una planificación que permita alcanzar la visión, sin desatender las necesidades actuales y las que demanden los cambios que se deban realizar; pues la implementación requiere de talento humano y recursos, financieros, técnicos, tecnológicos y físicos. Es de resaltar que la experiencia muestra que la “alta dirección” se constituye en un eje fundamental para la implantación, desarrollo o fracaso de estos sistemas; en tal sentido, en muchos casos se tendrá que rediseñar la estructura, no sólo en el aspecto funcional, sino en la cultura organizacional, el cambiar la mentalidad de todo el recurso humano en correlación con la misión, visión y objetivos de la organización; idear formas, maneras y crear valores que respondan a las exigencias del momento.

El presente trabajo de fin de titulación ha sido realizado en base a la necesidad de adquirir un nuevo estilo de gestión a través de una Auditoría Integral; para ello la ejecución está basada en cuatro capítulos descritos a continuación:

1. El Primer Capítulo trata sobre las Generalidades de la Institución: Identificación, reseña histórica, base legal, objetivos institucionales, competencias, estructura organizacional, misión, visión e involucrados.
2. El Segundo Capítulo describe el Marco Referencial que comprende los Fundamentos de Auditoría Integral; siendo una base para la ejecución del trabajo en estudio.
3. El Tercer Capítulo puntualiza el análisis de la empresa con el fin de determinar sus fortalezas y debilidades en factores relacionados con lo administrativo, cumplimiento, control y financiero, y al mismo tiempo identificar las oportunidades y amenazas que se

presenten en el entorno de la organización, base a las Fases de auditoría como son: Conocimiento Preliminar, Planificación, Ejecución y Comunicación de Resultados.

4. El Cuarto Capítulo, trata sobre la presentación del informe de examen de auditoría Integral del Área de Talento Humano de la Empresa Oleasseg Seguridad Cía. Ltda. para el período 2012. Se presentarán las Conclusiones y Recomendaciones respectivas.

En relación a todo lo mencionado este trabajo de fin de titulación proporcionará herramientas para que la administración de la empresa pueda tomar acciones correctivas y oportunas para mejorar los aspectos que le impiden cumplir con los objetivos organizacionales.

**CAPÍTULO I:
ANTECEDENTES, PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS**

1.1. Descripción del estudio y justificación

1.1.1. Antecedentes.

La empresa de Seguridad Privada OLEASSEG Cía. Ltda. es una empresa que proporciona los servicios de protección y vigilancia de personas, de bienes muebles e inmuebles, investigación y custodia de valores. Fue creada el 6 de agosto del 2000 e inscrita legalmente en la notaría Séptima del Cantón Riobamba el 24 de agosto del 2000 como una empresa de responsabilidad limitada, con el propósito de ofrecer una gama de servicios orientados a la protección y seguridad de diferentes tipos de empresas o personas naturales. Oleas Seguridad Oleasseg Cía. Ltda., fundamenta su operación en base a leyes y reglamentos en el marco legal para la formación y funcionamiento de las empresas de Seguridad Privada. La compañía inicia con un capital de \$800.00 dividido en 80 participaciones indivisibles de \$10.00 cada una. Con el transcurso del tiempo la Compañía decide aumentar su capital a un valor de \$10 000,00 el mismo que es suscrito ante el Notario Séptimo del Cantón Riobamba.

La Compañía para el período 2012 cuenta con 98 colaboradores los mismos que desempeñan funciones en los niveles Ejecutivo, Administrativo y Operativo.

Sus principales clientes son:

- Electrobahía Cía. Ltda.
- Ecuatoriana de Cerámica
- Importadora Tomebamba
- EP-EMMPA

La empresa durante el año 2012 presentó una transaccionalidad de USD 534 140,52 lo que implicó varios contratos con instituciones públicas y privadas.

1.1.2. Justificación.

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la empresa. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información 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.

Organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Contadores y el Consejo de Estándares Internacionales de Auditoría y Servicios de Aseguramiento, reconocen la necesidad de ampliar la cobertura de servicios de control y seguridad para posicionar con mayor fuerza la auditoría.

La importancia del talento humano en una empresa de servicios radica en que es el factor fundamental ya que en ellos se centra la razón de ser de la empresa, la habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que la contratación sea adecuada, con la combinación correcta de conocimientos y habilidades. El recurso humano se constituye en lo máspreciado y valioso de toda la empresa. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

Podemos considerar que en la empresa los procesos gobernantes, agregadores de valor y de apoyo deben coordinarse adecuadamente para cumplir con los objetivos organizacionales. En Oleasseg Cía. Ltda. por ser una compañía dedicada a brindar servicios el talento humano se convierte en un factor vital para satisfacer a los clientes, en el año 2012 el valor de ingresos por servicios prestados fue de USD 534 140,52 reflejado en sus estados financieros.

Se han considerado diversos problemas en el área de talento humano de la empresa Oleasseg Cía. Ltda. que afectan el desempeño de la organización, los mismos se mencionan a continuación:

Ausencia de un proceso de reclutamiento y contratación de personal, lo que provoca que los colaboradores que ingresan a la empresa no estén suficientemente capacitados y entrenados para el cumplimiento de sus funciones. En la empresa este componente es vital debido a que se dedican a brindar servicios y se deben centrar en la selección de personal de seguridad que cuente con las experticias para precautelar los bienes de las empresas o instituciones contratantes y sobre todo el cuidado de su propia vida en situaciones de riesgos.

La rotación de personal afecta la parte afectiva y profesional de los trabajadores provocando insatisfacción en el ambiente laboral.

Se han establecido los objetivos de la empresa sin considerar la opinión de los trabajadores lo que pone en riesgo el compromiso para el cumplimiento de la misión y a la consecución de la visión.

Existe cierto inconformismo en las remuneraciones y retribuciones.

En base a lo mencionado es necesario hacer frente a todos los problemas de la empresa que afectan el desempeño del talento humano y por ende de la organización afectando la permanencia, evaluación y desarrollo de una fuerza laboral eficaz.

Con los antecedentes expuestos, es importante realizar un examen integral a la empresa **OLEASSEG CIA. LTDA.** para el período 2012.

1.1.3. Organigrama.



Figura N° 1. Organigrama
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

1.1.4. Servicios.

- Vigilancia Armada y Uniformada
- Transporte de Valores
- Asesoría y Seguridad
- Custodia de Personas Importantes
- Investigación Privada
- Servicio de Residencia
- Servicio a Bancos
- Servicio a Empresas
- Servicio a Instituciones Educativas
- Servicio a Bares y Restaurantes

1.1.5. Objetivos a cumplir.

- Incrementar anualmente la rentabilidad en tres dos puntos porcentuales.
- Diversificar los servicios que ofrece la empresa.
- Incrementar el nivel de satisfacción en un 85%.
- Implementar una cultura de servicio al cliente con el fin de brindar una atención de calidad y así alcanzar su fidelidad.
- Impulsar nuevos e innovadores productos y servicios de seguridad mediante una investigación adecuada y la adquisición de tecnología.
- Incrementar el nivel de satisfacción laboral al 90%.
- Lograr hasta una capacitación continua de todo el recurso humano que labora en la empresa.

Tabla N° 1 Objetivos, metas y estrategias

| OBJETIVO | META | ESTRATEGIA |
|---|--|---|
| Obtener la renovación de los contratos actuales y conseguir nuevas licitaciones. | Se incrementara en un 5% del total facturado con respecto al saldo del año anterior. | Hacer encuestas con el fin de conocer el grado satisfacción de nuestros clientes. |
| Diversificar los servicios que la empresa ofrece con el fin de lograr un crecimiento en el mercado. | Alcanzar el 85% de satisfacción de los clientes. | Implementar una cultura de servicio a través de la creación de charlas y publicidad a los empleados con el fin de brindar una mejor atención. |
| Ofrecer un servicio ágil que cubra todas las expectativas del cliente. | Reducción del 25% de demoras en el servicio | Capacitar a todo el personal para que este pueda solucionar en forma inmediata todas las dificultades o contratiempos que se presenten |
| Elaborar una estructura organizacional actualizada. | Lograr una estructura por procesos que se adapte a los cambios del entorno. | Diseñar el organigrama por procesos de la institución. |
| Mejorar los procesos administrativos y operacionales. | Mejorar en un 95% el desempeño de todos los procesos de cada una de las áreas de la institución. | Realizar un análisis de los procesos y eliminar todas las actividades innecesarias. |
| Contar con personal altamente capacitado que este en la facultad de ofrecer respuestas inmediatas a los clientes. | Lograr el 90% de cumplimiento de las evaluaciones realizadas a los empleados. | Elaborar plan de capacitación con temas enfocados a servicio al cliente, seguridad y como resolver problemas. |

| | | |
|---|--|---|
| Incrementar el nivel de satisfacción laboral en el 90%. | Lograr mediante la satisfacción laboral un incremento del 90% en la productividad y eficiencia de cada uno de los empleados. | Promover un ambiente de trabajo que garantice al personal su mayor productividad. Motivar al personal a través de la creación de plan carrera para alcanzar un crecimiento profesional dentro de la institución. |
|---|--|---|

Fuente: Planificación estratégica Oleasseg Cía. Ltda., período 2010-2015

1.1.6. Políticas.

- Todo el personal debe utilizar el uniforme en forma adecuada.
- Respeto al horario de trabajo de acuerdo a las jornadas laborales y turnos establecidos.
- Promover la educación para que las personas sean más.
- El personal de seguridad puede ser hombre o mujer.
- El personal debe portar su carnet de identificación.
- Al culminar la jornada de trabajo el personal debe dar parte de las novedades presentadas.
- El personal no deberá presentarse a su puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias alcohólicas.
- No ausentarse del puesto de vigilancia.

1.1.7. Estrategias.

- Aplicar encuestas de satisfacción de los clientes.
- Ejecutar investigaciones de mercado.
- Efectuar capacitaciones sobre la calidad en el servicio.
- Planificar capacitaciones permanentes de acuerdo a las necesidades de los colaboradores.
- Brindar los servicios en otras ciudades.
- Reestructurar la estructura organizacional de la empresa.
- Crear un adecuado clima laboral.

1.1.7.1. Visión.

“Ser una empresa líder en servicios de seguridad que brinde vigilancia y protección privada a sus clientes cumpliendo estándares de calidad.”

1.1.7.2. Misión.

“Somos una empresa de seguridad que brinda sus servicios a la población de Chimborazo con profesionales capacitados”.

1.1.7.3. Valores.

- Justicia
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Integridad
- Ética
- Lealtad
- Honestidad
- Confidencialidad

1.1.8. Objetivo y resultados esperados.

1. 1.8.1. Objetivos.

1.1.8.1.1. General.

Realizar un examen especial de auditoría integral al Área de Talento Humano de la empresa OLEASSEG CIA. LTDA. para el período 2012.

1.1.8.1.2. Específicos.

1. Ejecutar todas las fases del proceso de auditoría integral orientados al Área de Talento Humano de la empresa OLEASSEG CIA. LTDA.
2. Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de talento humano.
3. Generar el informe de examen integral y las acciones correctivas.

1.1.8.1.3. Resultados esperados.

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

1.1.9. Volumen de Operaciones.

La empresa cuenta con 98 colaboradores de los cuales 78 se encuentran en el área operativa de guardianía privada lo que significa que la empresa tiene una gran responsabilidad en preparar e instruir a su capital humano para que brinde un servicio de excelencia cubriendo las expectativas de los clientes. A nivel nacional existe la certificación del Ministerio del Interior para personal de seguridad que trabaja en empresas o instituciones y por lo delicado de las funciones que cumplen es importante mantener un continuo control en el desempeño de las funciones y brindar todos los recursos necesarios para complementar el servicio con altos estándares de eficiencia.

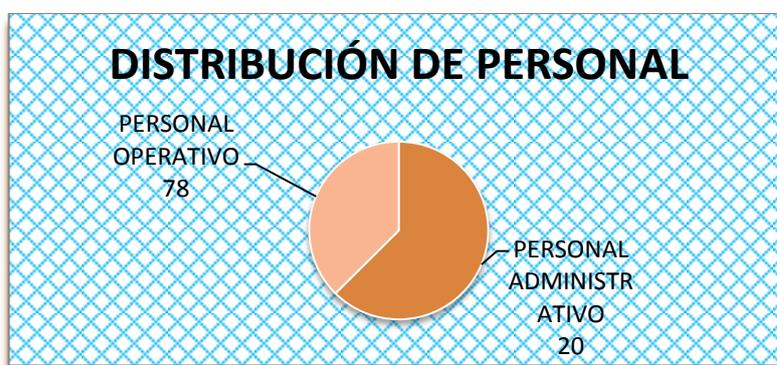


Figura N° 2. Distribución de personal
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

Consolidando los rubros del pago de sueldos, salarios y demás remuneraciones y beneficios sociales, alcanzan al 97.03% del total de costos y gastos de los estados financieros de OLEASSEG CIA. LTDA.

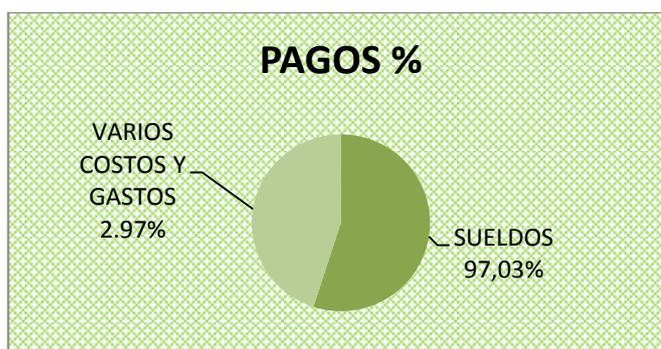


Figura N° 3. Pagos en porcentaje
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

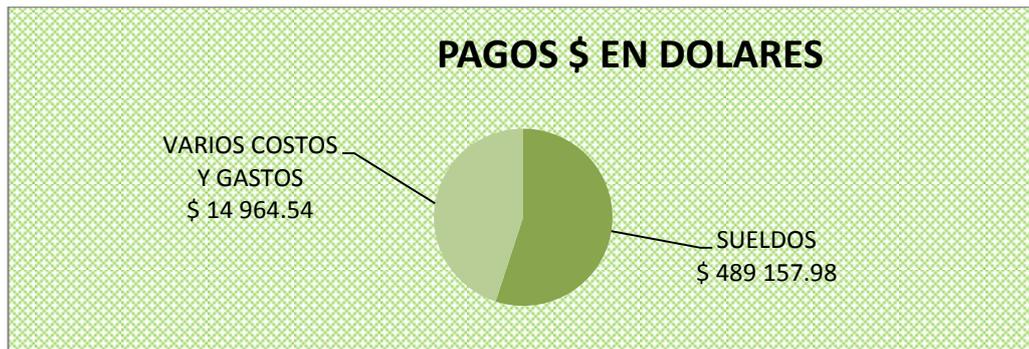


Figura N° 4. Pagos en dólares
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

La contratación de personal corresponde un gasto anual de \$ 489 157,98 lo cual conlleva cubrir todos los beneficios de ley de todos sus trabajadores y sólo en sueldos y salarios alcanza un valor de \$ 390 785,20.



Figura N° 5. Ingresos en Dólares
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

Oleasseg Cía. Ltda. se concentra en brindar servicios de seguridad a empresas públicas y privadas por lo que su mayor rubro proviene de los servicios que brindan los guardias de seguridad correspondiendo a \$ 402 414,64 en el año 2012 y por otros rubros como el transporte de valores se obtuvo un ingreso de \$ 131 825,88. Estas cantidades nos demuestran claramente que los contratos de guardias privados es lo que mantiene la economía de la empresa y de ahí la importancia del Talento Humano ya que los servicios que prestan es lo que genera mayor ingreso para la empresa. Concluimos que Oleasseg Cía. Ltda. debe mantener una adecuada cultura organizacional que proyecte el bienestar de todos los colaboradores para mantener un alto rendimiento y satisfacción en los clientes.

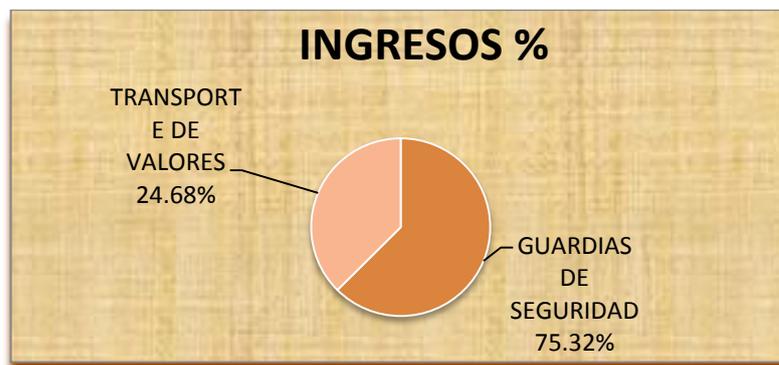


Figura N° 6. Ingresos en porcentaje
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

Los ingresos que genera el servicio de seguridad por guardianía privada es de 75.32% y por servicios de traslado de dinero es de 24.68%. Los esfuerzos que realice la empresa deben concentrarse en su talento humano para garantizar un buen servicio y posicionarse en el mercado.

1.1.10. Hipótesis

El examen integral al Área de Talento Humano para el período 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa OLEASSEG CIA. LTDA.

1.1.11. Alcance

El presente examen especial de auditoría integral incluye el siguiente alcance, en función de la cobertura de auditoría:

- Área de Talento Humano
- Período correspondiente al año 2012

La utilidad teórica se basa en la aplicación de todos los instrumentos conceptuales y metodológicos de las auditorías: financiera, de control interno, controles internos, de cumplimiento y de gestión, abordados a lo largo de la maestría.

De la misma forma se incluirá el proceso integral de auditoría integral, que incluye planificación, ejecución, comunicación de resultados y planes de seguimiento, lo cual metodológicamente garantiza la procedencia técnica del modelo de auditoría integral como

una alternativa innovadora a las acciones de control realizadas en empresas privadas y públicas, garantizando la emisión de un informe de aseguramiento, bajo los estándares definidos en la estructura desarrollada como producto final del trabajo de auditoría.

Al finalizar, los entregables que forman parte de la investigación, contienen el informe de auditoría con comentarios y recomendaciones así como los planes de implementación de sugerencias, debidamente aprobados por la administración, lo que constituye un elemento fundamental para el mejoramiento continuo en el área evaluada y un soporte para la toma de decisiones gerenciales. Es esencial por lo tanto escoger dentro de la estructura organizacional o cadena de valor empresarial un área o proceso agregador de valor.

La experiencia ecuatoriana con respecto a auditoría no evidencia la realización de exámenes de auditoría integral, lo que deja de lado los beneficios de una cobertura global de control, al menos en componentes sensibles de la empresa. Disponer de una herramienta de soporte y aseguramiento constituye el reto esencial de esta investigación.

1.1.12. Presentación Memoria

La empresa Oleasseg Cía. Ltda. se dedica a brindar servicios de seguridad privada, a través de los años ha logrado posicionarse en el mercado y como aporte al fortalecimiento de su estructura organizacional se ha efectuado el Examen Especial de Auditoría Integral al Área de Talento Humano para el período 2012, mediante esta evaluación se pretende dotar a la empresa de la información de las observaciones detectadas en los procesos que se identifican en la auditoría financiera, auditoría de control interno, auditoría de gestión y auditoría de cumplimiento. En base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida se elaboró un plan de implementación de recomendaciones como una herramienta de mejoramiento de la estructura de control interno, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones para lograr la eficiencia, efectividad y economía, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes que la afectan para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales y fortalecimiento de las áreas que la constituyen.

CAPÍTULO II:
MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco teórico.

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

Yanel Blanco Luna, en su libro Auditoría Integral, normas y procedimientos, segunda edición, del año 2012; señala:

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.
(p.1)

De acuerdo con la definición anterior, los objetivos de una auditoría integral ejecutada por un contador público independiente son:

Expresar una opinión sobre si los estados financieros objetos 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 de si las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y reglamentos que la rigen. Si la entidad se ha conducido de manera ordenada en el logro de los 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.

Uno de los objetivos de la estructura conceptual, incluida en la norma, es diferenciar un servicio de aseguramiento de otros servicios prestados por la profesión contable, lo cual no quiere decir que los contadores profesionales no deban emprender otros servicios, sino que tales trabajos no están cubiertos por la estructura conceptual y los principios generales incluidos en la norma sobre servicios de aseguramiento.

Yanel Blanco Luna, en su libro Auditoría Integral, normas y procedimientos, segunda edición, del año 2012; señala:

La Norma Internacional sobre Servicios de Aseguramiento tiene tres propósitos:

- Describir los objetivos y los 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. (p.2-3)

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.

2.1.1.1. Objetivos de un servicio de aseguramiento.

Yanel Blanco Luna, en su libro Auditoría Integral, normas y procedimientos, segunda edición, del año 2012; señala:

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 trasmita 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. A este respecto, el nivel de confiabilidad suministrado por la conclusión del contador profesional transmite el grado de confianza que el supuesto destinatario puede depositar en la credibilidad del asunto de que se trate.(p.3)

No todos los contratos realizados por los contadores profesionales constituyen servicios de aseguramiento. Esto no quiere decir que los contadores profesionales no lleven a cabo tales contratos, sino que tales contratos no se contemplan en esta norma. Otros contratos realizados, con frecuencia, por los contadores profesionales, y que no constituyen servicios de aseguramiento, pudieran ser los siguientes:

- Procedimientos previamente concertados.
- Recopilación de información financiera o de otro tipo.
- Preparación de declaraciones de impuestos en la que no se exprese conclusión alguna, así como la asesoría tributaria.
- Consultoría gerencial.
- Otros servicios de asesoría o consultoría.

2.1.2. Importancia y contenido del informe de aseguramiento.

De acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría para que un contrato determinado constituya un servicio de aseguramiento se requerirá que contenga todos y cada uno de los elementos 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.

Yanel Blanco Luna, (2012) en su libro Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, ECOE Ediciones, Santa Fe de Bogotá-Colombia, señala que “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”. (p.3)

2.1.2.1. Relación tripartita.

Los servicios de aseguramiento implican a tres partes independientes: al contador profesional, a una parte responsable y al supuesto destinatario del mismo. El contador profesional hace que el usuario solicitante de la información pueda confiar en el asunto en cuestión, que es responsabilidad de un tercero.

La parte responsable y el supuesto destinatario, a menudo, procederán de organizaciones independientes, si bien no necesariamente. Un tercero responsable y el supuesto destinatario pueden estar, ambos, dentro de la misma organización; así, por ejemplo, un órgano de gobierno puede buscar confiabilidad acerca de información facilitada por un componente de dicha organización. La relación entre la parte responsable y el pretendido destinatario debe contemplarse dentro del contexto de un encargo específico y puede reemplazar otras líneas de responsabilidad definidas de manera más tradicional.

Yanel Blanco Luna, (2012) en su libro Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, ECOE Ediciones, Santa Fe de Bogotá-Colombia, señala que:

Un contador profesional.- Una profesión se distingue por ciertas características incluyendo:

- Dominio de una habilidad intelectual particular, adquirida mediante entrenamiento y educación; adherencia, por parte de sus miembros, a un código común de valores y de conducta establecido por su cuerpo administrativo, incluyendo el mantenimiento de una perspectiva, lo cual es esencialmente objetivo; y

-Aceptación de un deber para con la sociedad como un todo (usualmente en retorno por las restricciones en el uso de un título o por la concesión de una calificación).
(p.5)

El interés público.- El público de la profesión contable consta de clientes, otorgadores de crédito, gobiernos, empleadores, empleados, inversionistas, la comunidad de negocios y financiera, y otros que confían en la objetividad e integridad de los contadores profesionales para mantener el funcionamiento ordenado del comercio. Esta confianza impone sobre la profesión contable una responsabilidad de interés público. El interés público se define como el bienestar colectivo de la comunidad de personas e instituciones a las cuales sirven los contadores profesionales.

-La responsabilidad de un contador profesional no es exclusivamente satisfacer las necesidades de un cliente o de un empleador individual. Los estándares de la profesión contable están fuertemente determinados por el interés público, por ejemplo:

-Los auditores independientes ayudan a mantener la integridad y la eficiencia de los estados financieros que se presentan a las instituciones como soporte parcial para los préstamos y a los accionistas para la obtención de capital

-Los ejecutivos financieros sirven en diferentes capacidades de administración financiera en las organizaciones y contribuyen al uso efectivo y eficiente de los recursos de la organización;

-Los auditores internos proveen aseguramiento sobre un sistema de control interno sólido que enriquezca la confiabilidad de la información financiera externa del empleador;

-Los expertos tributarios ayudan a establecer confianza y eficiencia en la aplicación justa del sistema tributario; y

-Los consultores gerenciales tienen una responsabilidad hacia el interés público al asesorar la sólida toma de decisiones administrativas

Es del mejor interés para la profesión contable mundial el hacer conocer a los usuarios de los servicios que estos son prestados por contadores profesionales que los ejecutan al nivel más alto de desempeño y de acuerdo con requerimientos éticos que conducen a asegurar tal desempeño.

Objetivos de la profesión contable.- El Código reconoce que los objetivos de la profesión contable son trabajar por los estándares más altos de profesionalismo, con el fin de lograr los niveles más altos de desempeño y generalmente para satisfacer los requerimientos del interés público señalado arriba. Esos objetivos requieren que satisfagan cuatro necesidades básicas:

Credibilidad.- En la sociedad total existe una necesidad de credibilidad en la información y en los sistemas de información.

Profesionalismo.- Existe una necesidad de individuos que puedan ser identificados claramente, por los clientes, empleadores y otras partes interesadas, como personas profesionales en el campo contable.

Calidad de los servicios.- Existe una necesidad de aseguramiento de que todos los servicios obtenidos de un contador profesional se lleven a cabo con los estándares más altos de desempeño.

Confianza.- Los usuarios de los servicios de los contadores profesionales deben ser capaces de sentir confianza de que existe una estructura conceptual de ética profesional que gobierne la prestación de esos servicios.

Principios fundamentales.- Para lograr los objetivos de la profesión contable, los contadores profesionales tienen que observar una cantidad de pre-requisitos o principios fundamentales.

Los principios fundamentales son:

Integridad.- Un contador profesional debe ser honrado y honesto en el desempeño de los servicios profesionales. La integridad debe entenderse como la rectitud intachable en el ejercicio profesional, que le obliga a ser honesto y sincero en la realización de su trabajo y en la emisión de su informe. En consecuencia, todas y cada una de las funciones que realice han de estar precedidas por una honradez profesional irreprochable.

Objetividad.- Un contador profesional debe ser justo y no debe permitir prejuicios o sesgos, conflictos de interés o influencia de otros que menoscabe la objetividad. La objetividad implica el mantenimiento de una actitud imparcial en todas las funciones del auditor. Para ello, debe gozar de una total independencia en sus relaciones con la entidad auditada. Debe ser justo y no permitir ningún tipo de influencia o prejuicio.

Competencia profesional y debido cuidado.- Un contador profesional debe prestar servicios profesionales con el debido cuidado, competencia y diligencia y tiene un deber continuo para mantener el conocimiento y las habilidades profesionales en el nivel requerido para asegurar que un cliente o empleador recibe la ventaja de servicios profesionales

competentes basados en desarrollos actualizados en el ejercicio profesional, en la legislación y en las técnicas

El contador público tiene la obligación de mantener su nivel de competencia a lo largo de toda su carrera profesional. Sólo deberá contratar trabajos que él o la firma de contadores a que pertenezca espere poder realizar, de acuerdo con su competencia profesional. También tiene el deber permanente de mantener sus conocimientos y sus habilidades profesionales a un nivel adecuado para asegurar que su cliente o su empleador reciban el beneficio de un consejo profesional competente, basados en los estudios y entrenamientos adecuados.

Confidencialidad.- Un contador profesional debe respetar la confidencialidad de la información obtenida en el curso del desempeño de los servicios profesionales y no debe usar o revelar cualesquiera de tal información sin autorización apropiada y específica, a menos que exista un derecho legal o profesional o un deber para hacerlo.

El principio de confidencialidad es más amplio que la revelación de la Información; incluye el hecho de que un contador que obtenga información en el curso de la prestación de sus servicios, no debería usarla ni aparentar usando para su beneficio personal o para el de terceros.

Comportamiento profesional.- Un contador profesional debe actuar de una manera consistente con la buena reputación de la profesión y abstenerse de cualquier conducta que pueda desacreditar la profesión. La obligación de abstenerse de cualquier conducta que pueda desacreditar la profesión requiere que las asociaciones miembro de IFAC consideren, cuando desarrollen requerimientos éticos, las responsabilidades de un contador profesional para con clientes, terceros, otros miembros de la profesión contable, personal, empleadores, y el público en general.

Estándares técnicos.- Un contador profesional debe llevar a cabo los servicios profesionales de acuerdo con los estándares técnicos y profesionales relevantes.

El contador público deberá conducir una auditoría integral de acuerdo con las normas internacionales de auditoría y demás normas técnicas que se expidan a nivel internacional y de su país. Estas contienen principios básicos y procedimientos esenciales junto con lineamientos relativos en forma de material explicativo o de otro tipo.

2.1.2.2. Enfoque conceptual sobre la independencia.

La independencia requiere:

- **Independencia de la mente.-** El estado de la mente que permite la provisión de una opinión sin ser afectado por influencias que comprometan el juicio profesional, permitiéndole a un individuo que actúe con integridad, y ejerza objetividad y escepticismo profesional.

- **Independencia en la apariencia.-** El evitar hechos y circunstancias que sean tan significativos de manera que un tercero razonable e informado, que tenga conocimiento de toda la información relevante, incluyendo las salvaguardas aplicadas, concluiría razonablemente que se ha comprometido la integridad, la objetividad o el escepticismo profesional de una firma, o de un miembro del equipo de aseguramiento.

Parte responsable.- La parte responsable es la persona o personas, ya sean de manera individual o como representantes de una entidad, responsables de la temática. En el caso de la auditoría integral, la administración es responsable por toda la temática de este servicio, a saber: por la preparación y revelaciones de los estados financieros; por la implementación u operación del control interno; por el cumplimiento de las leyes y regulaciones que debe observar la entidad; y por lograr los objetivos del plan estratégico. La parte responsable puede ser o no ser la parte contratante ya que el contador público para la auditoría integral puede ser contratado por la administración o por partes externas.

Destinatario de la información.- El informe de la auditoría integral es de propósito general o sea que es emitido para un número indeterminado de usuarios, pero debe ser dirigido a quien se espera utilizará el informe. Generalmente el usuario será a quien va dirigido el informe, aunque pueden existir circunstancias en las que se identificarán otros usuarios, así como situaciones en las que la parte responsable será el destinatario quien hará disponible el informe a otros usuarios identificados.

Los usuarios a quien va dirigido el informe, por ejemplo bancos, entidades de control o reguladoras, pueden imponer un requerimiento a la parte responsable para que acuerde un contrato de servicios de auditoría integral.

2.1.2.3. Tema o asunto determinado.

La temática de un contrato de servicios que debe ejecutar el contador público requiere que se pueda identificar claramente dicha temática que se pueda sujetar a los procedimientos de obtención de evidencia. La temática de la auditoría integral cumple con estos requisitos ya que comprende la ejecución de un trabajo con el siguiente alcance:

CRITERIOS CONFIABLES.- Los criterios son las normas o estándares usados para evaluar la temática o alcance de los servicios. Los criterios utilizados en la evaluación de la auditoría integral son:

- En la auditoría de estados financieros los criterios son las normas nacionales o internacionales de contabilidad;
- En la auditoría del control interno, los criterios puede ser la estructura para la evaluación de cada uno de los elementos del control interno establecida por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO);
- En la auditoría del cumplimiento de leyes y regulaciones los criterios son las leyes comerciales, tributarias, laborales, cambiarias y de otra índole aplicables a la entidad; y
- En la auditoría de gestión los criterios son los indicadores cuantitativos v cualitativos o factores críticos de éxitos establecidos por la administración que permiten evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades.
- La decisión sobre la confiabilidad del criterio implica considerar si la temática permite una evaluación o medición razonablemente consistente empleando tal criterio.

Las características del criterio para determinar su confiabilidad son:

Yanel Blanco Luna, (2012) en su libro Normas y Procedimientos de Auditoría Integral, ECOE Ediciones, Santa Fe de Bogotá-Colombia, señala que:

- **Relevancia:** el criterio relevante contribuye a conclusiones que cumplen los objetivos del servicio y tiene valor en términos de mejorar la calidad de la temática, o de su contexto, e igualmente ayudan a la toma de decisiones por parte de los usuarios a quien van dirigidos los informes.
- **Uniformidad:** el criterio uniforme da como resultado conclusiones consistentes cuando se emplea en circunstancias similares por contadores públicos igualmente calificados.
- **Neutralidad:** criterio neutral es aquél que está libre de sesgo, el criterio no es neutral si podría hacer que la conclusión del auditor engañe a los usuarios de los informes.
- **Comprensibilidad:** criterio comprensible es aquél que es claro y no está sujeto a interpretaciones importantes diferentes.

- **Integridad:** criterio completo cuando se identificaron o desarrollaron y usaron todos los criterios que podrían afectar las conclusiones. (p. 15-16)

2.1.2.4. Proceso de contratación y ejecución.

El proceso de contratación de un servicio de aseguramiento es una metodología sistemática que requiere un conocimiento especializado así como habilidad y técnica que permitan recopilar evidencia para evaluar y sustanciar una conclusión, con independencia de la naturaleza del tema objeto del contrato. El proceso afecta al contador profesional y a aquellos que le contratan para que acepte los términos del contrato. Dentro de ese contexto, el contador profesional considera la importancia así como los componentes correspondientes del riesgo del contrato cuando planifica y lleva a efecto el mismo. Un servicio de aseguramiento implica que el contador profesional planifique y lleve a cabo el contrato mediante la obtención de evidencia suficiente y adecuada y haga uso de su juicio profesional con el fin de poder llegar a expresar una conclusión.

El Plan Global de Auditoría: se debe desarrollar y documentar un plan global de auditoría describiendo el alcance y conducción esperados del trabajo. Mientras que el registro del plan global de auditoría necesitará estar suficientemente detallado para guiar el desarrollo del programa de trabajo, su forma y contenido precisos variarán de acuerdo con el tamaño de la entidad, la complejidad del trabajo y la metodología y tecnología específica usada por el auditor.

Los asuntos que se deben considerar al desarrollar el plan global de auditoría incluyen:

2.1.2.5. Conocimiento de la actividad del cliente.

- Factores económicos generales y condiciones de la industria que afectan al negocio de la entidad
- Características Importantes de la entidad, su negocio, su desempeño financiero y sus requerimientos para informar incluyendo cambios desde la Fecha de la anterior auditoría.
- El nivel general de competencia de la administración

Evidencia en la auditoría. Significa la información obtenida por el auditor para llegar a las conclusiones sobre las que se basa su informe. La evidencia en la auditoría integral comprenderá documentos fuente y registros contables subyacentes a los estados financieros, información corroborativa de otras fuentes, procedimientos sobre el manejo de

las áreas o divisiones e indicadores de gestión. La evidencia en la auditoría se obtiene de una mezcla apropiada de pruebas de control, de procedimientos sustantivos, análisis de proyecciones y análisis de los indicadores claves de éxito.

Pruebas de control. Significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría sobre lo adecuado del diseño y operación efectiva de los sistemas de contabilidad y de control interno; el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; y el grado de eficacia, economía y eficiencia y el manejo de la entidad.

Procedimientos sustantivos. Significa pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones, y son de dos tipos:

- a) pruebas de detalles de transacciones y saldos; y
- b) procedimientos analíticos.

Evidencia suficiente y apropiada en la auditoría. La suficiencia y la propiedad están interrelacionadas y se aplican a la evidencia en la auditoría obtenida tanto de las pruebas de control como de los procedimientos sustantivos. La suficiencia es la medida de la cantidad de evidencia en la auditoría; apropiada es la medida de la calidad de evidencia en la auditoría y su relevancia para una particular afirmación y su confiabilidad. Normalmente, el auditor encuentra necesario confiar en evidencia en la auditoría que es persuasiva y no definitiva y a menudo buscará evidencia en la auditoría de diferentes fuentes o de una naturaleza diferente para soportar la misma afirmación.

Para obtener las conclusiones de la temática, el auditor normalmente no examina toda la información disponible ya que se puede llegar a conclusiones que el saldo de una cuenta, los procesos, operaciones, transacciones o controles por medio del ejercicio de su juicio o de muestren estadístico

El juicio del auditor respecto de qué es evidencia suficiente y apropiada en la auditoría es influenciado por factores como: la evaluación del auditor de la naturaleza y nivel del riesgo inherente tanto en el ámbito de los estados financieros como a nivel del saldo de la cuenta o clase de transacciones u operaciones.

-Naturaleza de los sistemas de contabilidad y de control interno y la evaluación del riesgo de control.

-Importancia relativa de la partida o transacción que se examina.

-Experiencia obtenida en auditorías previas.

- Resultados de procedimientos de auditoría, incluyendo fraude o error que puedan haberse encontrado.
- Fuente y confiabilidad de información disponible.

Fuente de la que es obtenida. La confiabilidad de la evidencia en la auditoría es influenciada por su fuente: interna o externa, y por su naturaleza: visual documental o verbal. Si bien la confiabilidad de la evidencia en la auditoría depende de la circunstancia individual, las siguientes generalizaciones ayudarán para evaluar la confiabilidad de la evidencia en la auditoría:

- La evidencia en la auditoría de fuentes externas por ejemplo, confirmación o manifestación recibida de una tercera persona es más confiable que la generada internamente.
- La evidencia en la auditoría generada internamente es más confiable cuando los sistemas de contabilidad y de control interno relacionados son efectivos.
- La evidencia en la auditoría obtenida directamente por el auditor es más confiable que la obtenida de la entidad.
- La evidencia en la auditoría en forma de documentos y manifestaciones escritas es más confiable que las manifestaciones verbales.
- La evidencia en la auditoría es más persuasiva cuando las partidas de evidencia de diferentes fuentes o de una diferente naturaleza son consistentes. En estas circunstancias, el auditor puede obtener un grado acumulativo de confianza más alto del que se obtendría de partidas de evidencia cuando se consideran individualmente. Por el contrario, cuando la evidencia en la auditoría obtenida de una fuente es inconsistente con la obtenida de otra, el auditor debe determinar los procedimientos adicionales necesarios para resolver la inconsistencia.

Documentación.-El auditor deberá documentar los asuntos que son importantes para apoyar las conclusiones expresadas en el informe de auditoría y dejar evidencia de que la auditoría se llevó a cabo de acuerdo con las normas técnicas de trabajo señaladas por los organismos profesionales.

Documentación significa el material, papeles de trabajo preparados por y para, u obtenidos o retenidos por el auditor en conexión con la ejecución de la auditoría. Los papeles de trabajo pueden ser en forma de datos almacenados en papel, película, medios electrónicos, u otros medios y cumplen los siguientes objetivos:

- Auxilian en la planeación y ejecución del trabajo;
- Auxilian en la supervisión y revisión del trabajo; y

-Registran la evidencia en la auditoría resultante del trabajo realizado, para soportar el informe.

El auditor deberá preparar papeles de trabajo que sean lo suficientemente completos y detallados para proporcionar una comprensión global de la auditoría integral.

Conclusión o informe.- Los contadores públicos deben proveer un nivel de seguridad sobre la credibilidad de la temática en la forma de una conclusión en el informe. La forma de conclusión a ser expresada por el auditor está determinada por la naturaleza de la temática y por el objetivo acordado en el contrato diseñado para satisfacer las necesidades del usuario del informe del auditor.

El informe final del auditor debe contener una expresión clara de su conclusión sobre la temática basándose en el criterio confiable identificado. La conclusión y el lenguaje explicativo, si lo hay, facilitarán la comunicación para informar a los usuarios de las conclusiones expresadas y limitarán el potencial para que esos usuarios asuman un nivel de seguridad más allá del que fue señalado, y que es razonable en las circunstancias.

La culminación de cada una de las fases o segmentos principales de la auditoría integral es la emisión del informe. Con base en los resultados que se vayan obteniendo en la auditoría integral, el auditor debe rendir a los administradores u órganos de dirección de la entidad examinada o a la parte contratante los siguientes informes:

Informes eventuales. Emitidos sobre errores, incumplimiento de leyes, irregularidades, o desviaciones significativas del control interno, que se encuentre en el desarrollo del trabajo; así como las recomendaciones que estime pertinentes con relación a las diferentes situaciones observadas a fin de adoptar las medidas a que haya lugar.

Informes intermedios. Con periodicidad trimestral o semestral, a manera de ejemplo, con indicación del trabajo desarrollado y los resultados obtenidos, indicando los procedimientos de auditoría aplicados en cada una de las áreas auditadas con sus hallazgos y conclusiones.

Los informes eventuales y los informes intermedios de la auditoría integral son muy variados en su estructura y contenido ya que dependen de las circunstancias en las que sean elaborados.

Informe final. La culminación de la auditoría integral es un informe final con su dictamen u opinión y conclusiones sobre: los estados financieros lo adecuado del control interno; el

cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias; la gestión de los administradores; y la concordancia entre la información adicional presentada por los administradores, si la hubiere.

Título: un título apropiado ayuda a identificar la naturaleza del servicio de aseguramiento que se está proveyendo, la naturaleza del informe y para distinguir el informe del profesional en ejercicio de otros informes emitidos por otros tales como aquellos que no tienen que atenerse a los mismos requerimientos éticos del profesional en ejercicio;

Destinatario: un destinatario identifica la parte o partes a quienes está dirigido el informe;

Una descripción del contrato y la identificación de la materia sujeto: la descripción incluye el objetivo del contrato, la materia sujeto, y (cuando es apropiado) el período de tiempo cubierto;

Una declaración para identificar la parte responsable y describir las responsabilidades del profesional en ejercicio: esto le informa a los lectores que la parte responsable se compromete con la materia sujeto y que el rol del profesional en ejercicio es expresar una conclusión sobre dicha materia;

Cuando el informe tiene un propósito restringido, la identificación de las partes para quienes está restringido el informe y el propósito para el cual fue preparado: si bien el profesional en ejercicio no puede controlar la distribución del informe, éste informará a los lectores sobre la parte o partes para quienes está restringido el informe y para qué propósito, y provee una advertencia para otros lectores diferentes de los identificados respecto de que el informe está destinado solamente para los propósitos especificados;

Identificación de los estándares bajo los cuales fue conducido el contrato: cuando un profesional en ejercicio desempeña un contrato para el cual existen estándares específicos, el informe los identifica. Cuando no existen estándares específicos, el informe señala que el contrato fue desempeñado de acuerdo con este estándar. El informe incluye una descripción del proceso del contrato e identifica la naturaleza y la extensión de los procedimientos aplicados;

Identificación del criterio: el informe identifica el criterio contra el cual fue evaluada o medida la materia sujeto de manera tal que los lectores puedan entender las bases para las conclusiones del profesional en ejercicio. El criterio puede ya sea ser descrito en el informe del profesional en ejercicio o simplemente ser referenciado si existe una aserción preparada por la parte responsable o existe en una fuente fácilmente accesible. La revelación de la fuente del criterio y de sí existe o no el criterio generalmente aceptado en el contexto del propósito del contrato y la naturaleza de la materia sujeto, es importante para el entendimiento de las conclusiones expresadas;

La conclusión del auditor, incluyendo cualesquiera reservas o negaciones de conclusión: el informe informa a los usuarios de la conclusión del profesional en ejercicio sobre la materia sujeto evaluada contra el criterio y transmite un nivel alto de aseguramiento expresado en la forma de una opinión. Cuando el contrato tiene más de un objetivo, se expresa una conclusión sobre cada objetivo. Cuando el profesional en ejercicio expresa una reserva o negación de opinión, el informe contiene una descripción clara de todas las razones para ello;

Fecha del informe: la fecha informa a los usuarios que el profesional en ejercicio ha considerado el efecto sobre la materia sujeto de los eventos materiales por los cuales el profesional en ejercicio es consciente a esa fecha; y

El nombre de la firma o del auditor y el lugar de emisión del informe: el nombre informa a los lectores sobre el individuo o la firma que asume la responsabilidad por el contrato.

El auditor puede extender el informe para incluir otra información y otras explicaciones que no se entienden como reservas. Otros ejemplos incluyen hallazgos relacionados con aspectos particulares del trabajo y recomendaciones del auditor. Cuando se está considerando si se incluyó información, el auditor valora el significado de esa información en el contexto del objetivo del trabajo. No se debe redactar información adicional de manera que afecte la conclusión del auditor debe expresar claramente una reserva o negación de la conclusión y nulo.

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

2.2.1. Auditoría Financiera.

Madariaga, J. (2004) en su libro Manual Práctico de Auditoría. Barcelona, Deustro señala:

Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier tipo de exigencias legales o voluntariamente. (p.13)

La Organización de los Estados Americanos, en los Principios Básicos de Calidad de Auditoría, señala lo siguiente: *“Entendemos por Auditoría al examen objetivo, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y de gestión, practicadas con la finalidad de verificarlas y evaluarlas, para poder efectuar observaciones y recomendaciones pertinentes.”* (p.4)

2.2.1.1. Tipos de afirmación.

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

Estas aseveraciones son:

La veracidad.- También definida como existencia u ocurrencia; 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.- Significa que la totalidad de las transacciones de activos, pasivos y patrimonio de los propietarios, deben estar incluidas y ser presentadas en los estados financieros. La empresa tiene derecho sobre los activos y la obligación de pagar los pasivos que están incluidos en los estados financieros.

La valuación y exposición.- Expresa que 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.

2.2.1.2. NIIF PyMES.

La NIIF para las PYMES es un conjunto auto-contenido de Normas contables que se basan en las NIC completas, pero que han sido simplificadas para que sean de uso y aplicación en pequeñas y medianas empresas; contiene un menor porcentaje de los requerimientos de revelación de las NIIF completas.¹

Podemos reconocer los siguientes beneficios:

- Mejor acceso a financiamiento, ya que las Entidades financieras e inversionistas reducen la evaluación de riesgo para quienes la adopten;

¹ Andres Artiga Marvin Alberto, 5 de junio de 2012 , Recuperado de <http://niifpymestendencias.blogspot.com/2012/06/actualizacion-de-la-niif-para-las-pymes.html>

- Mejor comparabilidad, Para Pymes globalizadas, imprime un sello diferencial para que se proyecten al mundo;
- Mejor calidad de reportes financieros.

La NIIF para las PYMES caracteriza a las pequeñas y medianas entidades como aquellas que:

- no tienen obligación pública de rendir cuentas; y
- publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

Las NIFF para PYMES cuentan con 35 secciones que son:

1. Pequeñas y medianas entidades
2. Conceptos y principios generales
3. Presentación de Estados Financieros
4. Estado de Situación Financiera
5. Estado de Resultados Integrales
6. Estado de cambios en el patrimonio y estado de resultados y ganancias acumuladas
7. Estado de flujos de efectivo
8. Notas a los estados financieros
9. Estados Financieros Consolidados y Separados
10. Políticas Contables, Estimaciones y Errores
11. Instrumentos Financieros Básicos
12. Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros
13. Inventarios
14. Inversiones en Asociadas
15. Inversiones en Negocios Conjuntos
16. Propiedades de Inversión
17. Propiedades, Planta y Equipo
18. Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía
19. Combinaciones de Negocios y Plusvalía
20. Arrendamientos
21. Provisiones y Contingencias
22. Pasivos y Patrimonio
23. Ingresos de Actividades Ordinarias
24. Subvenciones del gobierno
25. Costos por Préstamos
26. Pagos Basados en Acciones
27. Deterioro del Valor de los Activos
28. Beneficios a los Empleados
29. Impuesto a las Ganancias
30. Conversión de la Moneda Extranjera
31. Hiperinflación
32. Hechos Ocurredos después del Periodo sobre el que se Informa
33. Información a Revelar sobre Partes Relacionadas
34. Actividades especiales
35. Transición a la NIIF para las PYMES

APLICACIÓN DE LAS NIIF's PyMES en OLEASSEG CIA. LTDA.

Oleasseg Cía. Ltda. es una empresa de responsabilidad limitada que cuenta con 98 trabajadores y un capital de 9200 USD para el periodo 2012. De acuerdo a la última resolución **No. SC.Q. ICI. CPAIFRS.11.01** con fecha 12 de enero del año 2011, la Superintendencia de Compañías, mediante la resolución, publicó y resolvió los lineamientos para la aplicación de las NIIF's Full y las NIIF's Pymes.

CONDICIONANTES GENERALES PARA EMPRESAS QUE SE ACOGEN A LAS NIIF's Pymes

Tabla N°2. Condicionantes Generales para Pymes

| VARIABLES | VALORES* |
|---|---------------------------|
| Activos totales | 0 - 4 millones de dólares |
| Ventas brutas anuales | 0 - 5 millones de dólares |
| Personal ocupado | 0-200 personal ocupado** |
| No estar inscrita en el registro del Mercado de Valores | |
| No ser constituyente u originador de un contrato fiduciario | |

Fuente: Superintendencia de Bancos

CONDICIONANTES APLICADOS A OLEASSEG CIA. LTDA. PERIODO 2012.

Tabla N°3. Condicionantes Generales aplicados a Oleasseg Cia. Ltda.

| VARIABLES | VALORES |
|--|---------------------------------------|
| Activos totales | \$ 93 185,02 < 4 millones de dólares |
| Ventas brutas anuales | \$ 534 140,52 < 5 millones de dólares |
| Personal ocupado | 98 PERSONAS < 200 personal ocupado |
| No está inscrita en el registro del Mercado de Valores | |
| No es constituyente u originador de un contrato fiduciario | |

Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

En referencia a todos los condicionantes antes indicados concluimos que para nuestro examen de Auditoría Integral aplicaremos las NIIF's Pymes.

2.2.1.3. Normas internacionales de información financiera.

Las normas internacionales de información financiera se crearon para que a nivel mundial las empresas revelen su situación financiera en un mismo lenguaje. A continuación se detalla cada una de ellas:

2.2.1.3.1. NIIF 1 Adopción, por primera vez de las normas internacionales de información financiera.

La entidad preparará un **balance de apertura** en la fecha de transición exigiendo la presentación de sus primeros estados financieros elaborados con criterios de valor justo

prohibiendo la adopción retroactiva de las NIIF, incorporando el valor presente, valor razonable, deterioro, etc. Asegura su información relativa a una parte del periodo que contenga información de alta calidad que sea transparente y comparable para todos los periodos con un costo que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios. Reconocerá todos los activos y pasivos requerido por las NIIF, reclasificará los activos-pasivos y componentes del patrimonio neto, reconocidos según los PCGA anteriores, con arreglo a las categorías de activos, pasivos y patrimonio neto que corresponda según las NIIF y las aplicará en la medición de todos los activos y pasivos reconocidos.

2.2.1.3.2. NIIF 2 Pagos basados en acciones.

Requiere que se reconozcan las transacciones por pagos basados en acciones sobre la situación financiera de la entidad, incluyendo transacciones con los empleados o con terceros que vayan a ser liquidadas en efectivo, con otros activos o instrumentos de patrimonio de la controladora, con instrumentos de patrimonio de otra entidad perteneciente al grupo o de terceros que hayan suministrado bienes o servicios a la entidad. Establece principios de medición, si la entidad no pudiera estimar el valor razonable de los bienes o servicios está obligada a medir su valor en base a precios de mercado, con requerimientos en caso de que se modifiquen los plazos y condiciones de una opción y el correspondiente aumento en el patrimonio neto, de forma indirecta por referencia al valor razonable de los instrumentos de patrimonio concedidos.

2.2.1.3.3. NIIF 3 Combinaciones de empresas.

Consiste en especificar la información financiera a revelar por una entidad cuando lleve a cabo una combinación de negocios o sea la unión de entidades o negocios separados en una única entidad que emite información financiera. Estas combinaciones de negocios se contabilizan aplicando el método de adquisición considerando los valores razonables de los activos entregados, pasivos, pasivos contingentes y patrimonio. Revela información que permita a los usuarios de los estados financieros de una entidad evaluar los cambios, durante el periodo, en el importe en libros de la plusvalía comprada. Si la contabilización inicial de una combinación de negocios pudiera determinarse sólo de forma provisional la adquirente reconocerá, cualquier ajuste que se realice a esos valores provisionales.

2.2.1.3.4. NIIF 4 Contratos de seguros.

Se aplica a los contratos de seguro incluyendo los reaseguros que haya emitido la entidad, pero no se aplica a los contratos específicos cubiertos por otras NIIF, a otros activos o pasivos de la aseguradora o a la contabilización a realizar por los tenedores de pólizas de seguro, lo importante es especificar la información financiera que debe ofrecer sobre los contratos de seguro lo que requiere es realizar un conjunto de mejoras limitadas en la contabilización de los contratos de seguro por parte de las aseguradoras, revelar información que identifique y explique los importes de los contratos de seguro en los estados financieros, y permite que la aseguradora cambie las políticas contables relativas a los contratos de seguro sólo cuando, a consecuencia de ello, sus estados financieros presentan información que es más relevante pero no menos fiable.

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

Especifica el tratamiento contable de los activos mantenidos para la venta siempre que su importe en libros se recuperará a través de una transacción de venta en lugar de por uso continuado, así como la presentación e información a revelar sobre las operaciones discontinuadas. Clasifica una operación como discontinuada en la fecha en que la operación cumple los requisitos para ser clasificada como mantenida para la venta. Para que la venta sea altamente probable, la gerencia, debe estar comprometida por un plan para vender el activo y debe haberse iniciado de forma activa un programa para encontrar un comprador cuyo activo debe negociarse activamente a un precio razonable, un componente de una entidad habrá constituido una unidad generadora de efectivo o un grupo de unidades generadoras de efectivo mientras haya estado en uso.

2.2.1.3.6. NIIF 6 Exploración y evaluación de recursos minerales.

Está orientada a especificar la información financiera relativa a la exploración y evaluación de recursos minerales precautelando aquellos desembolsos antes de que se pueda demostrar la factibilidad técnica y la viabilidad comercial de la extracción, incluye el empleo de las prácticas de reconocimiento y medición que son parte de esas prácticas contables, y que se realicen pruebas de deterioro de valor sobre ellos y el reconocimiento del deterioro de valor se haga de una manera distinta a la prevista en la NIC 36, pero lo mide de acuerdo

con esa Norma una vez que tal deterioro ha sido identificado el cual se evaluará cuando los hechos y circunstancias sugieran que el importe en libros puede superar a su importe recuperable y la entidad medirá, presentará y revelará cualquier pérdida por deterioro del valor resultante de acuerdo con la **NIC 36**.

2.2.1.3.7. NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar.

Está dirigida a solicitar a las entidades que en sus estados financieros, revelen información que permita evaluar la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad, la naturaleza y alcance de los riesgos que la entidad se haya expuesto durante el período y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos, basándose en información provista internamente al personal clave de la dirección de la entidad. Se aplica a todas las entidades, incluyendo a las que tienen pocos y muchos instrumentos financieros, cuando esta NIIF requiera que la información se suministre por clases de instrumentos financieros, una entidad los agrupará en clases que sean apropiadas según la naturaleza de la información a revelar.

2.2.1.3.8. NIIF 8 Segmentos operativos.

Exige que las entidades adopten "el enfoque de la dirección" para el establecimiento de las políticas de información financiera por segmentos sobre los tipos de productos y servicios en diferentes áreas geográficas, con el fin de entender el desempeño en el pasado, evaluar los rendimientos, riesgos de la empresa y realizar juicios más informados en su conjunto. Primero es identificar a la persona encargada de tomar decisiones operativas y a los segmentos operativos que le reportan, esta información es para evaluar el rendimiento y decidir cómo asignar los recursos a los mismos. Si no se aplica en forma correcta el criterio de agregación, se reducirá el grado de información útil en sus estados financieros. Ellos presumen que si la información es reportada y usada en la toma de decisiones, probablemente resulte significativa para los usuarios.

2.2.1.3.9. NIIF 9 Instrumentos financieros.

Establece los principios para la información financiera sobre activos financieros de forma que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros de cara a la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. Una entidad reconocerá un activo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, dicha entidad pase a ser parte de las condiciones

contractuales del instrumento para clasificarlos y medirlos. Una compra o venta convencional de un activo financiero se debe reconocer y dar de baja en las cuentas respectivas, una entidad clasificará un activo financiero según se mida el costo amortizado o al valor razonable, en fechas especificadas, a flujos de efectivo que son únicamente pagos del principal e intereses sobre el importe del principal pendiente.

2.2.1.3.10. NIIF 10 Estados financieros consolidados.

La relevancia de la NIIF 10 es clave por cuanto introduce mejoras que contribuirán a que los estados financieros consolidados reflejen de una mejor manera la imagen fiel de la situación financiera y patrimonial de los Grupos de sociedades. Sin embargo, la introducción de este nuevo marco contable también supone nuevos retos entre los que destaca el establecimiento del control como criterio único para determinar su naturaleza jurídica.

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

Para cumplir el objetivo, esta NIIF:

- (a) requiere que una entidad (la controladora) que controla una o más entidades distintas (subsidiarias) presente estados financieros consolidados;
- (b) define el principio de control, y establece el control como la base de la consolidación;
- (c) establece la forma en que se aplica el principio de control para identificar si un inversor controla una entidad participada y por ello debe consolidar dicha entidad; y
- (d) establece los requerimientos contables para la preparación de los estados financieros consolidados.

Los estados financieros consolidados son los estados financieros de un grupo en el que los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos, y flujos de efectivo de la controladora y sus subsidiarias se presentan como si se tratase de una sola entidad económica.

2.2.1.3.11. NIIF 11 Acuerdos conjuntos.

El objetivo de esta NIIF es establecer los principios para la presentación de información financiera por entidades que tengan una participación en acuerdos que son controlados conjuntamente (es decir acuerdos conjuntos). La NIIF requiere que una parte de un acuerdo

conjunto determina el tipo de acuerdo conjunto en el que está involucrada mediante la evaluación de sus derechos y obligaciones que surgen del acuerdo.

La NIIF se aplicará por todas las entidades que sean una parte de un acuerdo conjunto. Un acuerdo conjunto es un acuerdo mediante el cual dos o más partes mantienen control conjunto. La NIIF define control conjunto como el reparto del control contractualmente decidido de un acuerdo que existe solo cuando las decisiones sobre las actividades relevantes (es decir, que afectan de forma significativa a los rendimientos del acuerdo) requieren el consentimiento unánime de las partes que comparten el control.

La NIIF clasifica los acuerdos conjuntos en dos tipos -operaciones conjuntas y negocios conjuntos. Una operación conjunta es un acuerdo conjunto mediante el cual las partes que tienen control conjunto del acuerdo (es decir, operadores conjuntos) tienen derecho a los activos y obligaciones con respecto a los pasivos, relacionados con el acuerdo. Un negocio conjunto es un acuerdo conjunto mediante el cual las partes que tienen control conjunto del acuerdo (es decir, participantes en un negocio conjunto) tienen derecho a los activos netos del acuerdo.

Una entidad determinará el tipo de acuerdo conjunto en el que está involucrada considerando sus derechos y obligaciones. Una entidad evaluará sus derechos y obligaciones considerando la estructura y forma legal del acuerdo, las cláusulas acordadas por las partes del acuerdo y, cuando corresponda, otros factores y circunstancias.

La NIIF requiere que un operador conjunto reconozca y mida los activos y pasivos (y reconozca los ingresos de actividades ordinarias y gastos) en relación a su participación en el acuerdo según las NIIF relevantes aplicables a los activos, pasivos, ingresos de actividades ordinarias y gastos concretos.

La NIIF requiere que un participante en un negocio conjunto reconocerá una inversión y contabilizará esa inversión utilizando el método de la participación de acuerdo con la NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos, a menos que la entidad esté exenta de aplicar el método de la participación tal como se especifica en esa norma.

2.2.1.3.12. NIIF 12 Información a revelar sobre participaciones en otras entidades.

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

(a) La naturaleza de sus participaciones en otras entidades y los riesgos asociados con éstas,

y

(b) Los efectos de esas participaciones en su situación financiera, rendimiento financiero y flujos de efectivo.

La NIIF se aplicará a entidades que tengan una participación en una subsidiaria, un acuerdo conjunto, una asociada o una entidad estructurada no consolidada.

La NIIF establece los objetivos de la información a revelar de acuerdo con los que una entidad revele información que permita a los usuarios de los estados financieros.

(a) comprender:

- (i) los juicios y supuestos significativos (y cambios en esos juicios y supuestos) realizados para determinar la naturaleza de su participación en otra entidad o acuerdo (es decir, control, control conjunto o influencia significativa), y para determinar el tipo de acuerdo conjunto en el que tiene una participación; y
- (ii) la participación que las participaciones no controladoras tienen en las actividades y flujos de efectivo del grupo; y

(b) evaluar:

- (i) la naturaleza y alcance de restricciones significativas sobre su capacidad para acceder o utilizar activos, y liquidar pasivos, del grupo;
- (ii) la naturaleza de los riesgos asociados con su participación en entidades estructuradas consolidadas y los cambios en éstas;
- (iii) la naturaleza y alcance de sus participaciones en entidades estructuradas no consolidadas, y la naturaleza de los riesgos asociados con dichas participaciones y cambios en éstas;
- (iv) la naturaleza, alcance y efectos financieros de sus participaciones en acuerdos conjuntos y asociadas, y la naturaleza de los riesgos asociados con dichas participaciones;
- (v) las consecuencias de cambios en la participación en la propiedad de una controladora en una subsidiaria que no den lugar a una pérdida de control; y
- (vi) las consecuencias de la pérdida de control de una subsidiaria durante el periodo sobre el que se informa.

La NIIF especifica la información a revelar mínima que debe proporcionar una entidad. Si la información a revelar mínima requerida por la NIIF no es suficiente para cumplir el objetivo de la información a revelar, una entidad revelará cualquier otra información adicional que sea necesaria para alcanzar ese objetivo.

La NIIF requiere que una entidad considere el nivel de detalle necesario para satisfacer el objetivo de la información a revelar y cuánto énfasis poner en cada uno de los requerimientos de esta NIIF. Una entidad acumulará o desglosará información a revelar de forma que la utilidad de la información no se obstaculice por la inclusión de un gran volumen de detalles insignificantes o la acumulación de partidas que tengan diferentes características.

2.2.1.3.13. NIIF 13 Valor razonable.

Esta NIIF se aplicará 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. Esta NIIF se caracteriza por lo siguiente:

- (a) Define valor razonable;
- (b) Establece en una sola NIIF un marco para la medición del valor razonable; y
- (c) Requiere información a revelar sobre las mediciones del valor razonable.

Los requerimientos sobre medición e información a revelar de esta NIIF no se aplicarán a los elementos siguientes:

- (a) Transacciones con pagos basados en acciones que queden dentro del alcance de la NIIF 2 Pagos basados en Acciones;
- (b) Transacciones de arrendamiento que queden dentro del alcance de la NIC 17 Arrendamientos; y
- (c) Mediciones que tengan alguna similitud con el valor razonable pero que no sean valor razonable, tales como el valor neto realizable de la NIC 2 Inventarios o valor en uso de la NIC 36 Deterioro del valor de los Activos

2.2.2. Auditoría de Control Interno.

La Norma Internacional de Auditoría N° 6 evaluación del riesgo y Control interno, párrafo 8, Sec 400, señala: El término.....“Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para

ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.

El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia considera que el término control tiene dos acepciones:

- * inspección, fiscalización, intervención; y,
- * dominio, mando, preponderancia.

En auditoría, el término control interno comprende la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y gerentes de las entidades para administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados.

El Oleasseg Cía. Ltda. el control interno es efectuado por los diversos niveles, cada uno de ellos con responsabilidades importantes. Los directivos, la gerencia y otros colaboradores contribuyen para que el sistema de control interno funcione con efectividad, eficiencia y economía.

Ninguna estructura de control interno, por muy óptima que sea, puede garantizar por sí misma, una gestión eficiente y registros e información financiera integra, exacta y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes, especialmente, cuando aquellas tareas competen a cargos de confianza. Por ello mantener una estructura de control interno que elimine cualquier riesgo, puede resultar un objetivo imposible y, es probable que, sea más costoso que los beneficios que se considere obtener de su implementación.

El control interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros empleados de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a sí están lográndose los objetivos siguientes:

- Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios;
- Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida,
- Despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales; y,
- Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.

Este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia y

economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así como sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

La efectividad tiene relación directa con el logro de los objetivos y metas programados, en tanto que la eficiencia se refiere a la relación existente entre los bienes y servicios producidos y recursos utilizados para producirlos (productividad) y su comparación con un estándar de desempeño establecido. La economía, se relaciona con la adquisición de bienes y/o servicios en condiciones de calidad, cantidad apropiada y oportuna entrega, al mínimo costo posible.

Este objetivo está relacionado con las medidas adoptadas por la administración para prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o, apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas significativas para la entidad, incluyendo los casos de despilfarro, irregularidades o uso ilegal de bienes o recursos públicos.

2.2.2.1. Componentes de la estructura del control interno.

Mantilla Samuel Alberto, en su libro Control Interno, Informe COSO, cuarta edición, del año 2005; señala:

Ambiente de control interno.- Se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influence las tareas del personal con respecto al control de sus actividades; el que también se conoce como el clima en la cima. En este contexto, el personal resulta ser la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base sobre la que todo descansa. El ambiente de control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos. Igualmente, tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo.

Los elementos que conforman el ambiente interno de control son los siguientes:

- * Integridad y valores éticos;
- * Autoridad y responsabilidad;
- * Estructura organizacional; y
- * Políticas de personal;

Evaluación del riesgo.- El riesgo se define como la probabilidad de que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación, análisis y manejo

de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros. Esta actividad de auto-evaluación que practica la dirección debe ser revisada por los auditores internos o externos para asegurar que los objetivos, enfoque, alcance y procedimientos han sido apropiadamente ejecutados.

Los elementos que forman parte de la evaluación del riesgo son:

- * Los objetivos deben ser establecidos y comunicados;
- * Identificación de los riesgos internos y externos;
- * Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento; y,
- * Evaluación del medio ambiente interno y externo

Actividades de control gerencial.- Se refieren a las acciones que realizan la gerencia y otro personal de la entidad para cumplir diariamente con las funciones asignadas. Son importantes porque en si mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, así como también porque el dictado de políticas y procedimientos y la evaluación de su cumplimiento, constituyen el medio más idóneo para asegurar el logro de objetivos de la entidad. Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías: controles de operación, controles de información financiera y controles de cumplimiento. Comprenden también las actividades de protección y conservación de los activos, así como los controles de acceso a programas computarizados y archivos de datos.

Los elementos conformantes de las actividades de control gerencial son:

- * Políticas para el logro de objetivos;
- * Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- * Diseño de las actividades de control

Sistema de información y comunicación.- Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la gerencia para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y elaborar informes financieros confiables.

Los elementos que conforman el sistema de información son:

- * Identificación de información suficiente

*Información suficiente y relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna para permitir al personal ejecutar sus responsabilidades asignadas.

*Revisión de los sistemas de información

*Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Actividades de monitoreo.- Es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Debe orientarse a la identificación de controles débiles, insuficientes o necesarios, para promover su reforzamiento. El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad; de manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control), o mediante la combinación de ambas modalidades.

Los elementos que conforman las actividades de monitoreo son:

* Monitoreo del rendimiento;

* Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno;

* Aplicación de procedimientos de seguimiento; y,

* Evaluación de la calidad del control interno

El control interno gerencial.- Comprende en un sentido amplio, el plan de organización, política, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. Incluye también las actividades de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones de la entidad o programa, así como el sistema para presentar informes, medir y monitorear el desarrollo de las actividades. Los métodos y procedimientos utilizados para ejercer el control interno de las operaciones, pueden variar de una entidad a otra, según la naturaleza, magnitud, y complejidad de sus operaciones; sin embargo, un control gerencial efectivo comprende los siguientes pasos:

* Determinación de objetivos y metas mensurables, políticas y normas;

* Monitoreo del progreso y avance de las actividades

* Evaluación de los resultados logrados

* Acción correctiva, en los casos que sean requeridos

En el ámbito público, el control interno gerencial se extiende más allá de las operaciones de las entidades. Esto se refiere en su integridad a todos los controles ejecutados para determinar en qué forma se desarrollan las actividades públicas, es decir, comprende desde la Constitución Política (asignación de mandato, autoridad y responsabilidad), leyes y reglamentos (autorización de fondos públicos y establecimiento de limitaciones y/o restricciones), política presidencial o sectorial y normas de menor jerarquía, su cumplimiento y aplicación, hasta las normas de los sistemas administrativos (presupuesto, tesorería y contabilidad pública) y de control de entidades específicas (controles gerenciales).

2.2.3. Auditoría de Cumplimiento.

Blanco Luna Yanel, (2009) en su libro Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. Colombia, Ecoe ediciones, señala: *“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 de acuerdo a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que sean aplicables.”* (p.189)

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.

El objetivo de este tipo de auditoría es el de verificar si las operaciones producto de las actividades empresariales de Oleasseg Cía. Ltda. que se originan en el giro del negocio, se han realizado con apego a las normas legales, esto es:

1. Constitución del Estado
2. Convenios Internacionales
3. Leyes Orgánicas
4. Leyes Ordinarias
5. Reglamentos
6. Resoluciones
7. Normas Técnicas
8. Legislación interna (Estatutos, Políticas, Reglamentos, Normas, Códigos de ética, Manuales de procedimientos, Manuales Orgánico Funcionales, etc.)

Para la evaluación de las operaciones se considera toda la legislación que le es aplicable, dependiendo del tipo de entidad y la naturaleza de las operaciones.

Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones.

Toda operación o transacción administrativa, económica, financiera da origen a derechos y obligaciones entre la empresa y terceros (el estado y sus organismos, empleados, clientes, proveedores); por lo que el objetivo es comprobar si estas operaciones están debidamente sustentadas con documentación suficiente y pertinente que garantice la legalidad y propiedad de la operación.

Determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables.

Uno de los elementos del Control Interno son las «actividades y procedimientos de control» que no son más que las políticas y procedimientos que ayudan a la administración a asegurar la aplicación de las disposiciones legales, normativas estatutarias, etc. En consecuencia este objetivo en la auditoría de cumplimiento está orientado a determinar si el marco de referencia elaborado por la entidad contiene todos los elementos importantes para efectuar un adecuado control interno de acuerdo a la base normativa que le es aplicable a las operaciones y al tipo de empresa.

Y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican a lo largo y ancho de la organización en todos los niveles organizacionales y en todas las funciones, incluyendo actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisiones de desempeño de operaciones, seguridades de activos y segregación de responsabilidades. En este sentido, la auditoría de cumplimiento debe evaluar las pautas básicas que una organización ha implementado para la realización de sus operaciones o actividades y para el cumplimiento de sus objetivos empresariales.

Alcance en los diferentes tipos de empresa

La responsabilidad primaria de prevención y detección de fraudes y errores es de los encargados de la gestión y dirección de la entidad. Las responsabilidades respectivas de los encargados de la gestión y dirección pueden variar, según la entidad, así como de país a país. La dirección, con el descuido de los encargados de su gestión, debe establecer el tono adecuado, crear y mantener una cultura de honradez y una ética elevada, así como

establecer controles adecuados que prevengan y detecten los fraudes y errores dentro de la entidad.

Es responsabilidad de la administración asegurar que las operaciones de la entidad se conducen de acuerdo con las leyes y regulaciones. Las siguientes políticas y procedimientos, entre otros, pueden ayudar a la administración para controlar sus responsabilidades de la prevención y detección de incumplimiento:

- * Vigilar las regulaciones legales y asegurar que los procedimientos de operación estén diseñados para cumplir estas regulaciones.
- * Instituir y operar sistemas apropiados de control interno.
- * Desarrollar, hacer público, y seguir un código de conducta empresarial.
- * Asegurar que los empleados están apropiadamente entrenados y comprenden el código de conducta empresarial.
- * Vigilar el cumplimiento del código de conducta y actuar apropiadamente para disciplinar a los empleados que dejan de cumplir con él,
- * Contratar asesores legales para auxiliar en la vigilancia de los requisitos legales.
- * Mantener un compendio de las leyes importantes que la entidad tiene que cumplir dentro de su industria particular.

2.2.4. Auditoría de Gestión.

WILLIAMS, Leonard P.(1989), Auditoría Administrativa, Evaluación de los Métodos y Eficiencia administrativa, Ediciones Diana, México, señala: 45

La auditoría operativa, administrativa o de gestión “es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus talento humano y materiales”. (p. 45)

CUBERO Abril, Teodoro, (2009), Manual Específico de Auditoría de Gestión, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca, señala:

“Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes

son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.” (p. 24)

La Auditoría de Gestión por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas y, respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Su propósito general puede verse seguidamente:

- Identificación de las oportunidades de mejoras
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas;
- Evaluación del desempeño (rendimiento).

Como se ven en estos conceptos la auditoría de gestión responde a los objetivos económicos, utilidad, factibilidad, eficacia, reducción de costos, ganancias; los sociales, crecimiento cualitativo y cuantitativo, competitividad, pleno empleo, reducción de riesgos para la vida; y los ecológicos, utilización económica de los recursos y mantenimiento del equilibrio y protección del paisaje. En conclusión la auditoría de gestión es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

Los criterios son los siguientes.

- La eficiencia (uso adecuado de recursos). Se requiere el análisis de los presupuestos, su calendarización y las evaluaciones continuas que se apliquen.
- La eficacia (cumplimiento de metas y objetivos). Involucra el plan estratégico, corporativo, operativo, de inversiones y de adquisiciones entre otros.
- La calidad (satisfacción del cliente). Se necesita el plan de comercialización, resultados de ventas, fidelidad de clientes y encuestas de satisfacción.

2.2.4.1. Indicadores.

Nils-Göran Olve, Carl-Johan Petri, Jan Roy y Sofie Roy, (2004): El cuadro de mando en acción. España, DEUSTO, señalan:

“Decidir los indicadores clave de resultados a usar normalmente es una de las experiencias más difíciles de un proyecto de cuadro de mando. Probablemente se debe a que en esta etapa el proyecto se vuelve “real” para sus participantes: estas serán las medidas usadas

para fijar objetivos, y a menudo se discute si una determinada medida capta la intención que se esconde detrás”. (p.172)

2.2.4.2. Cuadro de mando integral.

Robert Kaplan y David Norton. Op. Cit., señalan:

“El concepto de cuadro de mando integral ha evolucionado desde que lo desarrollamos por primera vez e introdujimos el concepto como un nuevo marco para medir la actividad y los resultados de una organización. La propuesta original iba destinada a superar las limitaciones de gestionar sólo con indicadores financieros. Dichos indicadores informaban sobre los resultados (indicadores tardíos) pero no comunicaban cuáles serían los inductores de los resultados futuros, los inductores que indican cómo crear valor a través de las inversiones en clientes, proveedores, empleados, tecnología e innovación. El cuadro de mando integral proporcionaba un marco para considerar la estrategia utilizada en la creación de valor desde cuatro perspectivas diferentes:

1. Financiera: La estrategia del crecimiento, la rentabilidad y el riesgo vista desde la perspectiva del accionista.
2. Cliente: La estrategia para crear valor y diferenciación desde la perspectiva del cliente.
3. Proceso interno: Las prioridades estratégicas de distintos procesos que crean satisfacción en los clientes y accionistas.
4. Aprendizaje y crecimiento: Las prioridades para crear un clima de apoyo al cambio, la innovación y el crecimiento de la organización”.

Las áreas funcionales de la empresa, sus objetivos, metas e indicadores se ubican en las diferentes perspectivas del cuadro de mando integral. Por lo tanto la planificación corporativa o de gerencia media y la operativa, se alinea obligatoriamente en un perfil financiero, de procesos, de aprendizaje y del cliente.

Este alineamiento no es excluyente. Hay divisiones o gerencias que tienen impacto en más de una perspectiva. La gerencia comercial y de ventas, en una organización tendrá objetivos relacionados con procesos de comercialización con el cliente y metas financieras que tendrán impacto en los ingresos de la organización.

Procedimientos para obtener evidencia de auditoría

Son los métodos para obtener y evaluar la evidencia de auditoría, en otras palabras los actos o pasos detallados que integran el trabajo de investigación. El auditor obtiene evidencia de auditoría por uno o más de los siguientes procedimientos: inspección, observación, investigación y confirmación, procedimientos de cómputo y analíticos. La oportunidad de dichos procedimientos dependerá, en parte, de los periodos de tiempo durante los que la evidencia de auditoría buscada esté disponible.

Naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de evaluación del riesgos.-

La naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de evaluación del riesgo que se realizan dependen de las circunstancias del trabajo, tales como el tamaño y complejidad de la entidad y la experiencia del auditor con ella. Es importante para identificar y evaluar los riesgos primero identificar los cambios en los siguientes aspectos de una organización:

(a) Factores de la industria, de regulación y otros factores externos, esto es aspectos relacionados con la competencia, proveedores, regulaciones, desarrollo tecnológico, marco legal y político y los requisitos ambientales que afectan a la empresa, incluyendo el marco de referencia de información financiera aplicable. (b) Naturaleza de la entidad, a través de la identificación de las operaciones de la entidad, su propiedad y gobierno, haciendo posible que el auditor identifique las clases de transacciones, saldos de las cuentas y revelaciones que se espera reflejarán los estados financieros. (c) Objetivos y estrategias y los riesgos de negocio que puedan dar como resultado una representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, esto relacionado con el conocimiento del mercado y la aceptación de este de los productos de la empresa. (d) Medición y revisión del desempeño financiero de la entidad, esto puede incluir indicadores clave de carácter financiero y no financiero, presupuesto, análisis de desviaciones, informaciones de desempeño o informes comparativos que permiten identificar desviaciones inesperadas que afectan la presentación de la información financiera. (e) El auditor debe obtener un entendimiento del control interno relevante que permita evaluar los riesgos de representaciones erróneas potenciales significativas, lo que permitirán diseñar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría adicionales.

Consideración de la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de auditoría

Naturaleza.- La naturaleza de los procedimientos adicionales de auditoría se refiere a su propósito (pruebas de controles o procedimientos sustantivos) y su tipo, o sea, inspección, observación, investigación, confirmación, volver a calcular, volver a desempeñar o procedimientos analíticos. Ciertos procedimientos de auditoría pueden ser más apropiados para algunas aseveraciones que otros.

Oportunidad.- Se refiere al momento en el cual se desempeñan los procedimientos de auditoría o a la fecha a la que aplica la evidencia de auditoría, así mientras más alto es el riesgo es más efectivo desempeñar procedimientos sustantivos más cerca de o al final del ejercicio o aplicar procedimientos sorpresivos esto es sin anunciarlos como por ejemplo verificaciones físicas.

Extensión.- Incluye la cantidad de un procedimiento específico de auditoría por desempeñar, por ejemplo, el tamaño de una muestra o el número de observaciones de una actividad de control. La extensión de un procedimiento de auditoría se determina por el juicio del auditor después de considerar la importancia relativa, el riesgo evaluado y el grado de certeza que el auditor planea obtener. En particular, el auditor ordinariamente aumenta la extensión de los procedimientos de auditoría al aumentar el riesgo de representación errónea de importancia relativa. Sin embargo, aumentar la extensión de un procedimiento de auditoría es efectivo sólo si el procedimiento de auditoría mismo es relevante para el riesgo específico; por lo tanto, la consideración más importante es la naturaleza del procedimiento de auditoría.

2.2.4.3. Ejecución del trabajo.

Entre los objetivos de esta fase de auditoría, se pueden sintetizar en los siguientes:

- Aplicar los programas de trabajo.
- Obtener evidencia total para lograr un juicio sobre la gestión
- Desarrollar los hallazgos de auditoría
- Diseñar y organizar los papeles de trabajo
- Mantener comunicación permanente con la empresa auditada.
- Aplicación de programas

Identificación de controles clave.- Recordemos que el “control clave” ofrece mayor satisfacción de auditoría puesto que permite probar con mayor efectividad y eficiencia la afirmación o saldo de una cuenta; es decir que, de todos los controles que sobre un componente existen, éste permite al auditor comprobar que el saldo es veraz, integro, adecuadamente valuado y expuesto.

2.3. Proceso de la Auditoría Integral

2.3.1 Planeación.

Es importante alcanzar un conocimiento general de la empresa a auditarse, el mismo que incluye el nivel de organización, el número de operaciones, la significatividad de los montos administrados. El texto básico, incluye un cuestionario orientado a la obtención de información relacionada, entre otros puntos, con:

- 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 objetivo 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.

Plan de la auditoría integral. - El plan de auditoría integral constituye la definición de la estrategia de la auditoría y varía dependiendo del tamaño y complejidad de la organización auditada. Los elementos principales que incluye son:

- 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.

Obtener una visión sistémica que involucre el ciclo productivo de la organización, es una herramienta útil, al momento de comprender el funcionamiento empresarial. Sus elementos son:

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

El conocimiento de los mismos nos involucra con el quehacer empresarial, lo que además de la observación e inspección in situ de los procesos principales de la empresa, garantizarán al auditor la obtención de un conocimiento general de las actividades.

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.

Evaluación de los riesgos de auditoría.- En Oleasseg Cía. Ltda. se efectuará un conocimiento general de la empresa y su entorno próximo y remoto, esto nos generará potenciales áreas de interés para la auditoría. Este análisis se complementa con la evaluación de los riesgos de auditoría, para definir las áreas críticas.

Los departamentos que conforman la empresa son: Contabilidad, Operaciones, Recursos Humanos, y Médico Psicológico de los cuales identificaremos áreas de interés con actividades relevantes dentro de la empresa.

Como auditor el compromiso es tratar de que el **riesgo de auditoría** sea lo más bajo posible, pero ni en el mejor de los casos, podemos eliminarlo. Por lo expuesto, se emitirá una opinión con respecto a la razonabilidad de la información financiera, control interno, cumplimiento y de gestión en la empresa, no con respecto a la exactitud o corrección absoluta. El riesgo de Auditoría se considera en un porcentaje máximo del 5% considerando factores como:

1. Cumplimiento de los objetivos de la auditoría, su alcance y metodología.
2. Que los papeles de trabajo expresen la razonabilidad para sustentar los hallazgos.

3. Participación de los directivos y funcionarios facultados, para discutir los resultados del Informe.
4. Cumplimiento en la confección de los papeles de trabajo de la auditoría.

El riesgo inherente.- En Oleasseg Cía. Ltda. existe el Área de Talento Humano sobre la cual gira la razón de ser de la empresa y por lo mismo tiene sus características propias que afecta a otras actividades ya sea por el tipo de operaciones, el volumen de recursos involucrados o la complejidad de las actividades, entre otros factores. En este aspecto, lo que se vamos a considerar es lo siguiente.

- Valuación de los costos laborales
- Registros contables
- Aplicación de las NIIF PyMES

Para determinar los riesgos se consideró los siguientes factores:

- La estructura del área de contabilidad
- La complejidad organizacional y contable
- Grado de conocimiento de las actividades de la entidad
- Rotación del personal
- Prácticas de contabilidad
- Idoneidad del personal
- Información contable

Tabla N°4. Definición de los componentes para la auditoria de Oleasseg Cía. Ltda.

| A NIVEL INDIVIDUAL | |
|---------------------------|-----------------------|
| Componente | Afirmación USD |
| Sueldos y salarios | 390 785,20 |
| Beneficios sociales | 49 696,75 |
| Aporte seguridad social | 48 676,03 |
| Honorarios | 2 818 |

Fuente: Estados financieros de Oleasseg Cía. Ltda.

La empresa en su información financiera afirma que en sueldos y salarios existen 390.785,20 dólares que corresponde al pago de nómina, sustentado en transacciones que han ocurrido y han sido incluidas en su totalidad, en el proceso de auditoría se verificará que se presente razonablemente, con las pruebas de verificación o comparación.

Tabla N°5. Identificación de Procesos relacionados

| COMPONENTE | CICLO | PROCESO |
|---------------------------------------|---------------------------|---------|
| Gastos de administración y operativos | Gastos/ Cuentas por pagar | Nómina |

Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

Para Oleasseg Cía. Ltda. en lo que corresponde a nómina es un proceso que se encuentra dentro de un ciclo de transacciones que debe ser evaluado en el proceso de auditoría mediante cuestionarios y otras técnicas ya sean de control o sustantivas.

Tabla N°6. Controles claves

| COMPONENTE | CONTROL CLAVE | AFIRMACIÓN INVOLUCRADA |
|-------------------|-------------------|-----------------------------------|
| Gasto de personal | Control de Nómina | Veracidad, integridad y valuación |

Elaborado por: Autor

El riesgo de control.- Existen procesos que deben cumplirse eficazmente de acuerdo a los controles internos como: Asistencia, Pago de nómina, Control de horas extras, Beneficios sociales entre otros brindando una alta confianza y un riesgo bajo y viceversa. Por lo tanto, para su determinación debemos aplicar pruebas al proceso, procedimientos y controles para determinar el nivel de confianza y por oposición el nivel de riesgo.

Para evaluar el riesgo de control identificamos los controles que la empresa aplica, haciendo énfasis en aquellos controles que afectan la confiabilidad de la presentación de informes financieros. Controles bien diseñados, que operen en forma efectiva aumentan la confiabilidad de la información contable.

Tabla N°7. Componentes

| COMPONENTE | CONTROL CLAVE | FACTOR DE RIESGO |
|--------------------|-------------------|--|
| Gastos de personal | Control de Nómina | <ul style="list-style-type: none">• Autorización• Acceso restringido• Sueldos• Aprobaciones• Oportunidad• Completo ingreso de datos |

Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

Para administrar el riesgo de control mientras más alto sea aplicaremos un mayor tamaño de la muestra (RC/RA), escogeremos operaciones de valor significativo y obtendremos información que sustenten nuestras opiniones en la auditoría.

Los riesgos inherente y de control, de acuerdo a lo explicado en los párrafos precedentes, dependerán de la funcionalidad de la **Oleasseg Cía. Ltda.** y de los controles internos, por lo que la evaluación es fundamental y tiene impacto en el riesgo de detección que como auditor se está dispuesto a asumir.

Tabla N°8. Cuadro de riesgos

| CONDICION | RIESGO INHERENTE | RIESGO DE CONTROL | RIESGO DE DETECCIÓN |
|--|------------------|-------------------|---------------------|
| El personal de seguridad se contrató sin pruebas evaluatorias | | X | |
| El componente de nómina tiene un número significativo de rubros | X | | |
| El personal a cargo del área Talento Humano realiza funciones de otras áreas | X | | |
| Expedientes de los colaboradores desactualizados | X | X | |
| Rotación de personal | X | | |
| Reportes incompletos | | | X |

Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

En el proceso del examen de auditoría se verificará las afirmaciones mediante los hallazgos obtenidos.

El riesgo de detección en el presente examen de Auditoría Integral se disminuirá la posibilidad de que los procedimientos aplicados no detecten errores o problemas significativos, para lo cual se direccionan los esfuerzos hacia:

5. Identificar la naturaleza operativa del negocio, su organización, ubicación de sus instalaciones, las ventas, servicios prestados, su estructura financiera, las operaciones de compra y venta y actividades que pueden ser significativas en el trabajo de auditoría.
6. Efectuar un adecuado planeamiento del trabajo a realizar y dirigirlo hacia los puntos de mayor interés de acuerdo con los objetivos previstos.
7. La extensión de pruebas se las efectuarán en función al ambiente de control.
8. Los Programas de Auditoría son flexibles.
9. Llevar a cabo el examen de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas.

La relación entre los riesgos, inherente y de control, con el riesgo de detección es inversa.

“Cuando tanto el riesgo inherente 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 Luna, Y. (2010) Auditoría Integral, Normas y Procedimientos. (p.72)

Estos aspectos se analizarán en las áreas seleccionadas de **Oleasseg Cía. Ltda.** durante el examen de auditoría para una adecuada administración de los riesgos.

2.3.1.1. Principio de la empresa en marcha.

Principio por el cual se asume que la empresa a la que se le registra sus actividades financieras tiene vigencia de funcionamiento temporal con proyección al futuro, a menos que exista una buena evidencia de lo contrario.

Siempre el auditor realizará su trabajo con la confianza de que la empresa ha preparado información sustentada en la sostenibilidad del negocio. Al margen de esto, podrían observarse indicativos de que dicho principio no esté respaldado.

2.3.1.2. Programas de auditoría específicos.

Es el producto final de la planeación y constituye la agrupación ordenada de procedimientos y pruebas de auditoría, diseñados a base de los niveles de riesgo generados para cada componente. Incluye pruebas de control o de cumplimiento; y pruebas sustantivas, las primeras orientadas a la verificación de los controles aplicados en la organización y las segundas a analizar con profundidad áreas de mayor riesgo.

Las técnicas que apoyan estos procedimientos pueden ser la observación, inspección, conciliación, confirmación, rastreo y revisión selectiva.

2.3.2. Ejecución.

Ejecución de la auditoría integral: exponer pruebas de cumplimiento, sustantivas, obtención de evidencia suficiente y competente, hallazgos y sus atributos.

Es la aplicación de los procedimientos de auditoría integrados en los programas de trabajo.

Será el cumplimiento de estas pruebas, lo que nos permita lograr los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral. Debemos

verificar para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; en la de control interno, confirmar que los procesos y sus controles operan de forma eficaz; y, en la de cumplimiento, la aplicación de las disposiciones legales.

2.3.2.1. Pruebas de cumplimiento y pruebas sustantivas.

Las pruebas de cumplimiento consisten en recolectar evidencia con el propósito de probar el cumplimiento de una organización con procedimientos de control. Esto difiere de la prueba sustantiva, en la que la evidencia se recoge para evaluar la integridad de transacciones individuales, datos u otra información.

Una prueba de cumplimiento determina si los controles están siendo aplicados de manera que cumplen con las políticas y los procedimientos de gestión. Por ejemplo, si al auditor de SI le preocupa si los controles de las bibliotecas de programas de producción están funcionando correctamente, el auditor de SI podría seleccionar una muestra de programas para determinar si las versiones fuente y objeto son las mismas. El objetivo amplio de cualquier prueba de cumplimiento es proveer a los auditores de SI una certeza razonable de que un control en particular sobre el cual el auditor de SI planifica poner su confianza está operando como el auditor de SI lo percibió en la evaluación preliminar.

Es importante que el auditor de SI entienda el objetivo específico de una prueba de cumplimiento y del control que se está probando. Las pruebas de cumplimiento pueden usarse para probar la existencia y efectividad de un proceso definido, el cual puede incluir una pista de evidencia documental y automatizada, por ejemplo, para proveer la certeza de que sólo se realizan modificaciones autorizadas a los programas de producción.

Una prueba sustantiva fundamenta la integridad de un procesamiento real. Provee evidencia de la validez e integridad de los saldos en los estados financieros y de las transacciones que respaldan dichos saldos. Los auditores de SI podrían usar pruebas sustantivas para comprobar si hay errores monetarios que afecten directamente a los saldos de los estados financieros u otros datos relevantes de la organización. Adicionalmente, un auditor de SI podría desarrollar una prueba sustantiva para determinar si los registros del inventario de la biblioteca de cintas son correctos. Para realizar esta prueba, el auditor de SI podría realizar un inventario completo o podría usar una muestra estadística, que le permita llegar a una conclusión respecto de la exactitud de todo el inventario.

Existe una correlación directa entre el nivel de los controles internos y la cantidad de pruebas sustantivas requeridas.

Si los resultados de las pruebas a los controles (pruebas de cumplimiento) revelaran la presencia de controles internos adecuados, entonces el auditor de SI tiene una justificación para minimizar los procedimientos sustantivos. Por el contrario, si la prueba a los controles revelara debilidades en los controles que podrían generar dudas sobre la completitud, exactitud o validez de las cuentas, las pruebas sustantivas pueden responder esas dudas.

2.3.2.2. Hallazgo de auditoría.

El equipo de auditoría, con base en las evidencias obtenidas, debe desarrollar y documentar los hallazgos detectados, este involucra la evaluación de las discrepancias con los criterios de auditoría. Los atributos son los siguientes:

Criterio.- El criterio es el estándar (o norma) con que el auditor mide o compara las cifras, las actividades o el desempeño del ente auditado. El criterio se puede establecer con base en las leyes y reglamentos, los Principios de Contabilidad Gubernamental o la normatividad interna del ente auditado (manuales de procedimientos, políticas, descriptivas, etc.).

En un hallazgo de auditoría, es factible identificar más de una fuente de criterios. Con lo anterior, se tienen elementos necesarios para calificar la observación mediante la definición de la normatividad infringida.

Condición.- La condición es la determinación objetiva de un hallazgo, como consecuencia de la aplicación de procedimientos de auditoría; se identifica en la práctica de la revisión y responde a objetivos específicos de ésta, en sentido positivo o negativo, según los estándares establecidos en el criterio. Este atributo está constituido por la observación o resultado, que puede derivarse de deficiencias de control interno, inobservancia de normas aplicables, etc., y que deberá documentarse con evidencia suficiente y competente.

La evidencia consiste en información y documentación que el auditor fundamenta en la razonabilidad y confiabilidad de las operaciones financieras y presupuestales del ente auditado, así como el grado de cumplimiento de los Principios de Contabilidad y demás normatividad aplicable.

Causa.- Este atributo es el hecho que origina la observación o resultado; por tanto, el auditor deberá tener conocimiento de la razón o el porqué de una condición, a fin de entender la causa del hallazgo y estar en posibilidad de formular recomendaciones que la administración del ente auditado pueda atender para corregir el problema y, en lo sucesivo, prevenirlo.

Cada condición puede tener una o más causas que involucren al ente auditado y sus decisiones. Por consiguiente, el origen de la condición estará relacionado directamente con las políticas, procedimientos y prácticas establecidos por la administración del ente. La condición deberá explicarse en forma que su recurrencia se remedie o prevenga con la enmienda de la causa.

El análisis de la causa deberá incluir una descripción de lo siguiente:

Este atributo es el hecho que origina la observación o resultado; por tanto, el auditor deberá tener conocimiento de la razón o el porqué de una condición, a fin de entender la causa del hallazgo y estar en posibilidad de formular recomendaciones que la administración del ente auditado pueda atender para corregir el problema y, en lo sucesivo, prevenirlo.

Cada condición puede tener una o más causas que involucren al ente auditado y sus decisiones. Por consiguiente, el origen de la condición estará relacionado directamente con las políticas, procedimientos y prácticas establecidos por la administración del ente. La condición deberá explicarse en forma que su recurrencia se remedie o prevenga con la enmienda de la causa.

Efecto.- Una vez identificada la diferencia entre lo que es (condición) y lo que debería ser (criterio), el auditor determinará el impacto que esa discrepancia tiene en el rubro, programa, actividad o función auditados. En el análisis del efecto, se detallarán los siguientes puntos:

- La diferencia significativa, en términos cuantitativos y cualitativos.
- El método utilizado para efectuar el cálculo cuantitativo del impacto.
- El impacto problemático (administrativo, operativo, económico, etc.) de cualquier situación adversa.
- La determinación de si el impacto en el programa, rubro o función es recurrente o único, en función de la efectividad del control interno que opera.

Estas consideraciones permitirán al lector del informe de auditoría formarse un juicio sobre la relevancia de las acciones incorrectas y la necesidad de atender la recomendación.

Informe: desarrollar la estructura del informe y planes de implementación de recomendaciones, puede además utilizar capítulo de seguimiento de recomendaciones de texto Auditoría Administrativa de Alfonso Amador Sotomayor.

2.3.3. Comunicación.

2.3.3.1. Informe de auditoría integral.

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.

INFORME DE AUDITORIA

Dirigido a:

(Tema o asunto determinado)

Hemos realizado la auditoría integral a la compañía XXXXXXXXXXXXX, para el año XXXX, que incluyó la auditoría de los estados de situación financiera, de resultados, de flujo del efectivo y de cambios en el patrimonio; además la evaluación del sistema de control interno, del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones, y del nivel de eficiencia, eficacia y calidad de su plan estratégico, de inversión, de adquisiciones y operativo, por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

(Parte responsable)

La administración es responsable de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la compañía; del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía; y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

(Responsabilidad del auditor)

Nuestras obligaciones son las de 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 suficiente apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral.

(Limitaciones)

Es necesario señalar que la opinión vertida en el presente informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados.

La compañía no presentó el plan de Inversión del año xxxx, ya que manifiesta que no fue aprobado por la gerencia, y lo dejaron como pendiente.

(Estándares aplicables)

Nuestra auditoría integral se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; si se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable.

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de los estados financieros y el cumplimiento de las NIIF's para PYMES. La auditoría del sistema de control interno, se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento de acuerdo a lo que expresa el COSO. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, en especial la Ley de Compañías, Ley de Régimen Tributario Interno y estatutos de la compañía. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del Plan Estratégico (años) y su Plan Operativo y de adquisiciones xxxx(año). Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

(Opinión sobre los estados financieros)

La compañía compró un bono con descuento a un plazo de 5 años, y lo registró a su valor nominal sin tomar en cuenta lo que establece la NIC 39 para el reconocimiento y medición de los activos financieros; al estar bajo las NIIF's para PYMES el registro es erróneo por lo cual la Superintendencia de Compañías podrá observar a la empresa o no recibirle los Estados Financieros

En nuestra opinión, excepto por el efecto de haber inobservado la NIC 39, como se discute en el párrafo precedente, de los estados financieros del año 2011, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de **Compañía xxxxxxxx** al 31 de Diciembre de xxx, los resultados de sus operaciones, los cambios en su

patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas ecuatorianas de contabilidad.

(Otras conclusiones)

Con base a nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía no mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes que la afectan, como se detalla en el anexo 1.

La información suplementaria que se presenta en las páginas 3-19 contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; 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 compañía excepto por lo expuesto en el anexo1.

Fecha.....

Nombre xxxxxxxx

AUDITORA AUTORIZADA

2.3.4. Seguimiento.

Sotomayor Alfonso Amador, Auditoría Administrativa, 2008, México, The Mc Graw-Hill, señala que:

El seguimiento es un proceso de auditoría donde se verifica que haya aplicado las recomendaciones derivadas de la evaluación de la empresa.

Es pertinente que el auditor no ejerza una presión excesiva para que esta etapa se agilice, ya que esto podría provocar incomodidad o molestia, y finalmente es la organización la interesada en mejorar. (p.156)

2.3.4.1. Plan de recomendaciones.

El Plan de seguimiento pretende ser una herramienta que permita la implementación efectiva de las principales recomendaciones. En este sentido el Plan busca dar un paso

adicional a la propia Auditoría materializando sus recomendaciones en acciones específicas que tengan un impacto tangible en la organización, cerrando de esta manera el círculo de mejora.

Por otro lado, el Plan de Acción proporciona un mecanismo de seguimiento a la Auditoría. Además, el Plan incluye indicadores sobre “medidas adoptadas como seguimiento a las recomendaciones formuladas en el informe de auditoría proporcionando una base sobre la que medir el avance de este indicador y permitirá informar en general sobre los avances en la implementación de las recomendaciones de la Auditoría.

(Amador, 2008) señala que la actividad de seguimiento requiere ser programada, aunque no exista 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 sí es conveniente es que no se deje de hacer, ya que representa una retroalimentación de la auditoría practicada

CAPÍTULO III:
ANÁLISIS DE LA EMPRESA

3.1. Introducción

OLEASSEG Cía. Ltda. es una empresa de responsabilidad limitada constituida bajo la Superintendencia de Compañías, fue creada el 6 de agosto del 2000 e inscrita en la notaria Séptima del Cantón Riobamba el 24 de agosto del 2000, el objeto social es desempeñar la actividad de tercerizadora, de servicios complementarios en la rama de vigilancia y de seguridad privada, la prestación de servicios de prevención del delito, vigilancia y seguridad a favor de personas naturales y jurídicas, instalaciones y bienes, depósito, custodia y transporte.

El domicilio se encuentra establecido en la Ciudad de Riobamba de la Provincia de Chimborazo.

La compañía a la fecha con una capital social de \$10 000,00 dividido en 1000 participaciones con un valor de \$ 10 por acción. Se encuentra conformada por tres accionistas que se detalla a continuación:

Tabla N°9. Socios

| N° | ACCIONISTAS |
|----|-----------------------------------|
| 1 | Oleas Altamirano Jorge Washington |
| 2 | Oleas Altamirano Roberto Mario |
| 3 | Oleas Altamirano Luis Gerardo |

Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

Datos Generales:

Número RUC: 0691703037001

Razón Social: OLEAS SEGURIDAD OLEASSEG CIA. LTDA

Tipo de Empresa: Compañía Limitada

Representante Legal: Ing. Mónica Oleas

Tipo de Contribuyente: Sociedad creada bajo la Superintendencia de Compañías

3.1.1. Misión, visión, organigrama funcional.

3.1.1.1 Misión.

“Somos una empresa de seguridad que brinda sus servicios a la población de Chimborazo con profesionales capacitados”.

3.1.1.2. Visión.

“Ser una empresa líder en servicios de seguridad que brinde vigilancia y protección privada a sus clientes cumpliendo estándares de calidad.”

3.1.1.3. Estructura Funcional.

La empresa Oleasseg Cía. Ltda. presenta en su organigrama una estructura vertical, en la que evidenciamos la importancia de los cargos administrativos de personal, y de ahí es que el talento humano es un factor preponderante en el objeto de la prestación de servicios. A continuación se detalla la distribución del organigrama de la empresa:

Nivel Ejecutivo:

- La Junta General de Accionistas.- es el máximo organismo de la empresa, se encuentra conformada por los accionistas.
- Presidente.- preside las reuniones de la Junta General de Accionistas.

Nivel asesor:

- Asesor jurídico.- tiene relación directa con la Junta General de Accionistas.

Nivel administrativo: está conformado por:

- Gerente.- es el representante legal de la empresa.
- Jefe de personal.- Organiza los subsistemas de personal.
- Subjefe de personal.- Ejecuta los procesos de los subsistemas de personal.

Nivel de apoyo:

- Secretaría.- realiza actividades asignadas por gerencia.

Nivel operativo:

- Contabilidad.- conformada por el contador y asistente de contabilidad.
- Operaciones.- Integran las personas que cumplen las funciones de guardias de seguridad.
- Recursos Humanos.- está formado por los supervisores de seguridad que se encuentran coordinando las actividades con el personal de operaciones.
- Médico y Psicólogo.- Personal que garantizan la idoneidad física y mental de los colaboradores de la empresa.

3.1.1.4. FODA.

Tabla N° 10. FODA

| FORTALEZA | OPORTUNIDAD |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • La estructura es flexible, se adapta a los cambios. • Los empleados tienen un conocimiento claro de todas las funciones que se les ha encomendado. • La comunicación dentro de la empresa es permanente. • En la empresa existe un buen ambiente laboral. • La empresa cuenta con sistemas de comunicación que les permite estar pendiente a cualquier cambio. • Existen capacitaciones continuas para el personal de seguridad garantizando el buen servicio. • Las remuneraciones y beneficios sociales son adecuados y cubren las expectativas de los empleados. | <ul style="list-style-type: none"> • Las leyes permiten regular el uso de las armas. • El analfabetismo y crisis social incrementa el índice de delincuencia y violencia en las ciudades. • Crecimiento de las empresas por lo que necesitan personal de seguridad. • La policía no cubre todas las necesidades de protección y vigilancia. • Innovación de tecnologías para brindar seguridad. • Sistema de contratación pública. • Lealtad de los clientes |
| DEBILIDAD | AMENAZA |
| <ul style="list-style-type: none"> • Si la empresa no logra realizar una investigación de mercados no podrá determinar las necesidades y deseos de la población. • Los empleados de la institución no tienen una idea clara de la visión y misión. | <ul style="list-style-type: none"> • El crecimiento obtenido en los últimos años no es suficiente para alcanzar un fuerte posicionamiento en el mercado. • Empresas ilegales • Los materiales y equipos adquiridos no se ofertan con mantenimiento por lo que se desgastan • Las empresas ofrecen los mismos servicios a menos precio. • Incremento de competencia en nuestro segmento de mercado. |

Fuente: Planificación Estratégica de Oleasseg Cía. Ltda., período 2010-2015

3.2. Cadena de Valor

En la empresa Oleasseg presenta de la siguiente forma la cadena de valor:



Figura N° 7. Cadena de Valor
Fuente: Oleasseg Cía. Ltda.

3.2.1. Procesos gobernantes.

En la empresa Oleasseg. Cía. Ltda. el proceso gobernante involucra a la Junta General de Accionistas y a la Gerencia ejecutan actividades de Planeación, organización, dirección y control.

3.2.2. Procesos básicos o agregadores de valor.

La empresa Oleasseg Cía. Ltda. en su cadena de valor presenta como procesos agregadores de valor las ventas y la logística. Debido a que el objeto de la empresa es brindar servicios de seguridad todos los esfuerzos se concentran en la entrega del servicio y la satisfacción del cliente por lo que se considera de gran importancia al Talento Humano de la empresa.

3.2.3. Procesos habilitantes.

En Oleasseg Cía. Ltda. los procesos considerados como habilitantes son: recursos humanos, financieros y el sistema de comunicación, estos tres en conjunto permiten ejecutar los procesos habilitantes.

3.3. Importancia de realizar un examen de auditoría integral al área de Talento Humano de Oleasseg Cía. Ltda.

La necesidad de disponer de informes integrales de evaluación se presenta como una alternativa válida para enfrentar los retos del control externo a la empresa. Las orientaciones específicas de las auditorías financieras y de gestión, si bien han proporcionado aportes importantes para el mejoramiento de la gestión empresarial, no cubren todos los enfoques.

La auditoría integral constituye una alternativa a los esquemas de control vigentes en el Ecuador. Su adopción en otros países, demuestra la utilidad de un enfoque completo y holístico de la auditoría. La credibilidad de la información 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.

La importancia del talento humano en una empresa de servicios radica en que es el factor fundamental ya que en ellos se centra la razón de ser de la empresa la habilidad para responder favorablemente y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente del mismo. Esto requiere que la contratación sea adecuada, con la combinación correcta de **conocimientos y habilidades**. El recurso humano se constituye en lo máspreciado y valioso de toda la empresa. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o éstas se consideran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

Podemos considerar que la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente. Lo que distingue a una empresa son sus seres humanos que poseen habilidades para usar conocimientos de todas clases.

Por todo ello, podemos decir que las personas integrantes en la empresa son el verdadero motor de la misma, y que sin ellos podríamos decir que no habría empresa.

CAPÍTULO IV
INFORME DE AUDITORIA

4.1. Proceso de Auditoría de Integral

El examen de Auditoría integral al Área de Talento Humano de la empresa OLEASSEG CIA. LTDA., para el período 2012, se efectuó según las fases del proceso de Auditoría Integral obteniendo un producto en cada una de ellas como se detalla a continuación:

Planeación.- se alcanzó un conocimiento general de la empresa en relación a lo siguiente:

- 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
- Aplicación de indicadores
- Leyes, regulaciones y normativa aplicable a la empresa

Con esto se pudo determinar:

- El objetivo y el alcance de la auditoría
- Presupuesto
- Áreas de potencial riesgo que requerirán mayor profundidad en las pruebas de auditoría.
Comprensión global del riesgo a futuro
- Enfoque de la auditoría integral.

Plan de la auditoría integral.

- Evaluación de los riesgos de auditoría
- Puntos de interés con respecto al cumplimiento del supuesto de negocio en marcha
- Programas de auditoría.

El análisis de entorno nos permitió 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.

Planificación preliminar

Para el examen de Auditoría Integral de diseño el programa de planificación general de la siguiente forma:

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | P/T: AP1 | | |
|---|--|----------------------------|-------------|------------|
| AUDITORIA FINANCIERA | | AUDITOR: Aracely Pilco | | |
| DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | FECHA: 25 DE JULIO DE 2013 | | |
| N° | | Referencia | Responsable | Fecha |
| OBJETIVOS: | | | | |
| 1 | Determinar la evaluación de control interno del componente de Recursos Humanos | | | |
| 2 | Determinar la correcta valuación de los saldos de las cuentas relacionadas al componente recursos humanos | | | |
| 3 | Determinar la correcta presentación y razonabilidad de los estados financieros | | | |
| PROCEDIMIENTO: | | | | |
| 1 | Realice una revisión analítica de los Balances presentados por la empresa. | ESF 1/2 | A. Pilco | 29/07/2013 |
| 2 | Evalúe el control interno de la organización de acuerdo a la situación financiera. | CCIF 1/3 | A. Pilco | 26/07/2013 |
| 3 | Analice el movimiento de las cuentas de Recursos Humanos y cruce el resultado con el saldo registrado en el balance general. | AFP 1/1 | A. Pilco | 29/07/2013 |
| 4 | Realice una revisión de nómina en relación a contratos y remuneraciones de los archivos de la empresa. | AFC 1/1 | A. Pilco | 01/08/2013 |
| 5 | Revise el detalle de Pagos por liquidaciones de trabajadores | AFL 1/1 | A. Pilco | 02/08/2013 |
| 6 | Determine la rotación de personal | AFC 1/1 | A. Pilco | 28/07/2013 |
| 7 | Revise el pago de las remuneraciones mensuales | AFN 1/1 | A. Pilco | 29/07/2013 |
| 8 | Determine los pagos de las Planillas del IESS | AFI 1/1 | A. Pilco | 01/08/2013 |
| 9 | Calcule los valores de pago de Impuesto a la Renta. | AC | A. Pilco | 25/07/2013 |
| 10 | Determinar los hallazgos según la evidencia obtenida | HCR | A. Pilco | 28/10/2013 |
| 11 | Establecer conclusiones y recomendaciones | HCR | A. Pilco | 28/10/2013 |

Observaciones:.....

Elaborado por: Ing. Aracely Pilco

Supervisado Por: Mg. Mauricio De La Torre

Fecha:

MEMORANDO DE PLANIFICACION GENERAL

EXAMEN ESPECIAL DE AUDITORIA INTEGRAL AL ÁREA DE TALENTO HUMANO

1. Antecedentes

El área a ser auditada es Talento Humano para el período 2012, elección que se ha hecho de acuerdo a la petición realizada por la Gerencia General de la empresa. Adicionalmente el Talento Humano es el insumo principal para que los componentes de la cadena de valor realicen adecuadamente sus procesos.

2. Motivo de la auditoria

En la auditoría integral se examinará todo lo referente al Talento Humano, correspondiente al período 2012.

3. Objetivo de la auditoria

Opinar sobre la razonabilidad de los saldos relacionados, el sistema de control interno, el cumplimiento de las principales disposiciones legales y la gestión empresarial del área de talento humano para el período 2012.

4. Alcance de la auditoria

La auditoría de talento humano se realizará por el ejercicio terminado del 1 de enero de 2012 al 31 de diciembre de 2012.

5. Conocimiento de la entidad y su base legal

5.1 Base Legal

OLEASSEG CIA LTDA es una compañía de responsabilidad limitada, creada como una empresa bajo el control de la Superintendencia de Compañías y además se sujeta a lo establecido en la Ley de Régimen Tributario Interno.

5.2 Principales disposiciones Legales

Las actividades de la empresa OLEASSEG CIA LTDA están reguladas por las siguientes leyes:

- Ley de Compañías
- Código de Comercio
- Código de la Salud
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Código de Trabajo
- Estatutos y Reglamento Interno

5.3 Estructura Orgánica

- Gerente General
- Asesor Jurídico
- Secretaria
- Responsable de Talento Humano
- Responsables de Contabilidad
- Responsable de Operaciones
- Personal de Seguridad

5.4 Objetivo de la Entidad

Proveer a las instituciones públicas y privadas servicios de seguridad con un alto nivel de eficiencia.

5.5 Principales actividades

La principal actividad de la empresa es: “Servicio de Guardianía Privada.”

5.6 Políticas y estratégicas

Políticas

- Todo el personal debe utilizar el uniforme en forma adecuada.
- Respeto al horario de trabajo de acuerdo a las jornadas laborales y turnos establecidos.
- Promover la educación para que las personas sean más.
- El personal de seguridad puede ser hombre o mujer.
- El personal debe portar su carnet de identificación.
- Al culminar la jornada de trabajo el personal debe dar parte de las novedades presentadas.
- El personal no deberá presentarse a su puesto de trabajo bajo los efectos de sustancias alcohólicas.
- No ausentarse del puesto de vigilancia.

Estrategias

- Aplicar encuestas de satisfacción de los clientes.
- Ejecutar investigaciones de mercado.
- Efectuar capacitaciones sobre la calidad en el servicio.
- Planificar capacitaciones permanentes de acuerdo a la necesidades de los colaboradores.
- Brindar los servicios en otras ciudades.
- Reestructurar la estructura organizacional de la empresa.
- Crear un adecuado clima laboral.
- Principales políticas contables

La empresa no cuenta con políticas contables, solo observa lo establecido en la Normas Internacionales de Información Financiera.

6. Grado de confiabilidad de la información

Una vez aplicada la evaluación de control interno de la empresa Oleasseg Cía. Ltda. se ha determinado un riesgo de confianza bajo de 46% y un riesgo inherente alto según el cuestionario de control interno efectuado.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

P/T: CCIVP
AUDITOR: APILCO
Fecha: 1 -07-2013

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO VISITA PRELIMINAR

PERIODO: 2012

COMPONENTE: ORGANIZACION

OBJETIVO: Determinar el riesgo inherente preliminar de la empresa, con el objetivo de realizar la planificación específica de la auditoria.

| No. | Detalle | PT | SI | NO | CT |
|-----|---|----|----|----|----|
| | Conocimiento del negocio | 10 | | | |
| 1. | ¿La empresa cuenta con una base legal y estatutos aprobados? | | 1 | | 1 |
| 2. | ¿Las funciones del personal directivo y funcionarios principales de administración están delimitadas por los estatutos? | | | 0 | |
| 3. | ¿Ha definido misión, visión y objetivos empresariales? | | 1 | | 1 |
| 4. | ¿La empresa cuenta con un plan operativo aprobado? | | 1 | | 1 |
| 5 | ¿Dicho plan operativo ha sido socializado dentro de la empresa? | | | 0 | |

| | | | | | |
|-----|--|--|---|---|-----|
| 6. | ¿Se ha definido políticas internas para las operaciones financieras, técnicas y administrativas? | | | 0 | |
| 7. | ¿Se han definido niveles de autorización de operaciones? | | 1 | | 1 |
| 8. | ¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables? | | | 0 | |
| 9. | ¿Los reportes financieros se elaboran mensualmente? | | | 0 | |
| 10. | ¿Se aplican técnicas de análisis financiero? | | | 0 | |
| 11. | ¿Todos los comprobantes, informes y estados financieros son revisados y aprobados por departamentos e individuos distintos de aquellos que han intervenido en su preparación?. | | | 0 | |
| 12. | ¿Se identifican los perfiles de competencias formales y experiencia de los empleados que prestan servicios en la empresa? | | 1 | | 1 |
| 13. | ¿Las autoridades de la empresa cuentan con experiencias en el negocio? | | 1 | | 1 |
| | CALIFICACION TOTAL | | | | 6 |
| | PONDERACION TOTAL | | | | 13 |
| | NIVEL DE CONFIANZA | | | | 46% |
| | NIVEL DE RIESGO INHERENTE | | | | 54% |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

| NIVEL DE CONFIANZA | | |
|--------------------------------------|--------------|--------------|
| BAJO | MODERADO | ALTO |
| 15%-50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| 85%-50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| ALTO | MODERADO | BAJO |
| NIVEL DE RIESGO (100- NC) | | |

SE HA DETERMINADO UN RIESGO DE CONFIANZA BAJO DE 46% Y UN RIESGO INHERENTE ALTO SEGÚN EL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EFECTUADO.

| CT | 6 | RIESGO | ENFOQUE |
|----|-----|-------------|-------------------|
| PT | 13 | | |
| NC | 46% | BAJO | |
| RC | 54% | ALTO | SUSTANTIVO |

8. Puntos de Interés para auditoría

En el análisis preliminar efectuado se ha observado los siguientes aspectos que deben considerarse al enfocar nuestras pruebas de auditoría:

- Distribución organizativa de la empresa
- Nómina y pagos de personal
- Capacitación

9. Transacciones importantes identificadas

Las transacciones importantes identificadas son los contratos con las diferentes empresas e instituciones a las que se brinda el servicio de seguridad estableciendo los montos de pago de nómina y beneficios sociales otorgado al personal de la empresa.

10. Identificación de los componentes importantes a ser examinados en la planificación específica

En la evaluación preliminar se ha determinado la necesidad de que los componentes que se detallan a continuación sean considerados para su análisis pormenorizado de los cuales se efectuará el levantamiento de la información, evaluando sus controles y determinado los riesgos combinados inherente y de control:

- Nómina
- Beneficios Sociales
- Contratos

11. Matriz de evaluación preliminar de riesgos de auditoría

La matriz de riesgo se realizará en base al control interno desarrollado en la Institución con el fin de determinar las principales falencias que existe, para optar por desarrollar las medidas correctivas pertinentes

ELABORE LA MATRIZ DE RIESGO Y ENFOQUE PRELIMINAR

| | | | |
|---|--|--|--|
| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | |
| AUDITORÍA INTEGRAL | | | |
| PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | |
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE | | | |
| COMPONENTE | | ENFOQUE CUMPLIMIENTO | ENFOQUE SUSTANTIVO |
| COMPONENTE: PROCESO ORGANIZACIÓN | NIVEL DE RIESGO | Verificación Seguimiento Comprobación de controles | Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación |
| | Nivel de Riesgo y Argumentación | | |
| CONOCIMIENTO GENERAL DE LA EMPRESA | Inherente | ALTO | SUSTANTIVO |
| | NOMINA CONTRATACION FUNCIONES | Comprobación de la aplicación de manuales y controles internos | Constatación y observación |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

12. Determinación de la materialidad

El auditor tomará en cuenta la materialidad como límite máximo de error que está dispuesto a aceptar para admitir un dictamen sin salvedades. El cálculo se realiza en base a la NIA 320.

Las normas de auditoría requieren la determinación de:

- a) la materialidad para los estados financieros tomados en su conjunto;
- b) la materialidad al nivel o niveles de clases particulares de transacciones, saldos o revelaciones
- c) un monto o montos inferiores al nivel de materialidad para evaluar los efectos de los riesgos de errores materiales y el diseño de procedimientos de auditoría que responda a esos riesgos evaluados.

En relación al caculo de materialidad se ha determinado que el nivel de error tolerable es de **3333** dólares.

13. Equipo de trabajo

Auditor responsable: Ing. Aracely Pilco
Supervisor: MBA. Mauricio De La Torre

14. Recursos

| GENERAL | DETALLE |
|--------------|-------------------------------|
| Suministros | Papel, copas |
| Movilización | Transporte |
| Alimentación | Subsistencias |
| Tecnológicos | Tablet, computadora, internet |

15. Cronograma

| Resultados esperados | Entregable (indicadores de resultado) | Cronograma / mes | | | | |
|--|---------------------------------------|------------------|-------|--------|------------|---------|
| | | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre |
| Memorando de Planificación preliminar | Documento | | | | | |
| Archivo permanente | | | | | | |
| Programas específicos de auditoría | Documento | | | | | |
| Papeles de trabajo | Documentos | | | | | |
| Hallazgos de auditoría | Documentos | | | | | |
| Borrador del Informe de Auditoría | Documentos | | | | | |
| Comunicación del informe borrador | Documentos | | | | | |
| Conclusiones y Recomendaciones | | | | | | |
| Informe de Auditoría Integral | Documentos | | | | | |
| Plan de seguimiento de recomendaciones | Documentos | | | | | |

Ejecución.- En esta fase se aplicaron los procedimientos establecidos en los programas de trabajo para la Auditoría Financiera, Auditoría de cumplimiento, Auditoría de control interno y Auditoría de gestión obteniendo lo siguiente:

- Evidencia suficiente y competente
- Hallazgos y sus atributos.

El cumplimiento de estas pruebas, nos permitió lograr los objetivos que se plantearon para cada una de las auditorías que conforman la auditoría integral; para la auditoría financiera se evaluó la razonabilidad de los estados financieros; para la auditoría de gestión, el logro de objetivos, la inversión de recursos y lo adecuado de la estructura organizacional; en la de

control interno, se confirmó que los procesos y que sus controles operan de forma eficaz; y en la de cumplimiento, se comprobó la sujeción a las disposiciones legales aplicables.

Es importante conocer que a través de esta fase se pudo desarrollar un plan de implementación de recomendaciones, lo cual permitirá a la administración contar con una guía de mejoramiento continuo con estrategias para el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

4.1.1. Planificación específica auditoría financiera.

Como parte del examen de Auditoría Integral a Oleasseg Cía. Ltda. y una vez determinada la evaluación al Área de Talento Humano continuamos con la elaboración del programa de trabajo de la Auditoría Financiera con la finalidad de evaluar los diferentes componentes de la información financiera presentada y elaborada por la organización.

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | P/T: AP1 | |
|---|--|------------|----------------------------|------------|
| AUDITORIA FINANCIERA | | | AUDITOR: Aracely Pilco | |
| DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | FECHA: 25 DE JULIO DE 2013 | |
| N° | | Referencia | Responsable | Fecha |
| | OBJETIVOS: | | | |
| 1 | Determinar la evaluación de control interno del componente de Recursos Humanos | | | |
| 2 | Determinar la correcta valuación de los saldos de las cuentas relacionadas al componente recursos humanos | | | |
| 3 | Determinar la correcta presentación y razonabilidad de los estados financieros | | | |
| | PROCEDIMIENTO: | | | |
| 1 | Realice una revisión analítica de los Balances presentados por la empresa. | ESF 1/2 | A. Pilco | 29/07/2013 |
| 2 | Evalúe el control interno de la organización de acuerdo a la situación financiera. | CCIF 1/3 | A. Pilco | 26/07/2013 |
| 3 | Analice el movimiento de las cuentas de Recursos Humanos y cruce el resultado con el saldo registrado en el balance general. | AFP 1/1 | A. Pilco | 29/07/2013 |
| 4 | Realice una revisión de nómina en relación a contratos y remuneraciones de los archivos de la empresa. | AFC 1/1 | A. Pilco | 01/08/2013 |
| 5 | Revise el detalle de Pagos por liquidaciones de trabajadores | AFL 1/1 | A. Pilco | 02/08/2013 |
| 6 | Determine la rotación de personal | AFC 1/1 | A. Pilco | 28/07/2013 |
| 7 | Revise el pago de las remuneraciones mensuales | AFN 1/1 | A. Pilco | 29/07/2013 |
| 8 | Determine los pagos de las Planillas del IESS | AFI 1/1 | A. Pilco | 01/08/2013 |
| 9 | Calcule los valores de pago de Impuesto a la Renta. | AC | A. Pilco | 25/07/2013 |
| 10 | Determinar los hallazgos según la evidencia obtenida | HCR | A. Pilco | 28/10/2013 |
| 11 | Establecer conclusiones y recomendaciones | HCR | A. Pilco | 28/10/2013 |

Observaciones:.....

Elaborado por: Ing. Aracely Pilco

Supervisado Por: Mg. Mauricio De La Torre

Fecha:

La planificación de los procedimientos a aplicarse da origen a que se establezca un cuestionario de control interno para evaluar la situación en lo referente a la elaboración de la información financiera como se indica a continuación:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA AUDITORIA FINANCIERA

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | | P/T: CCIF 2/3 | |
|---|---|------------|----|--------------------------------------|-----------------|
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DEL 1 DE ENERO DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | | Auditor: APILCO Fecha: 26/07/2013 | |
| N°. | COMPONENTE: NOMINA | PT | SI | NO | CT |
| SUMAN: | | 15 | | | 9 |
| | | 15 | | | 9 |
| 1 | ¿Han sido difundidos los objetivos principales de su empresa? | 1 | SI | | 1 |
| 2 | ¿Tiene algún objetivo concreto para este año respecto de los recursos humanos? ¿Y a largo plazo? | 1 | SI | | 1 |
| 3 | ¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo? | 1 | | NO | 0 |
| 4 | El sistema de costes de nómina ¿está integrado en la contabilidad? | 1 | SI | | 1 |
| 5 | ¿Se realiza un análisis periódico de los gastos relacionados con los pagos de remuneraciones? | 1 | | NO | 0 |
| 6 | Cuándo se efectúa una liquidación tiene la autorización del Jefe de área para el pago correspondiente? | 1 | SI | | 1 |
| 7 | ¿Se realizan ajustes de los valores de nómina que han sufrido alguna variación? | 1 | | NO | 0 |
| 8 | Los estados financieros, ¿guardan integridad con relación a los rubros que conforman el componente de nómina? | 1 | SI | | 1 |
| 9 | ¿Se realizan estudios de los diferentes sistemas y procedimientos administrativos -contables para el registro oportuno de los desembolsos de la cuenta de nómina? | 1 | | NO | 0 |
| 10 | ¿Se verifica que los valores calculados en relación a nómina cumplen con las disposiciones legales vigentes? | 1 | SI | | 1 |
| 11 | Existe una línea de supervisión para autorizar los descuentos en los roles? | 1 | | NO | 0 |
| 12 | ¿Se basan en programas planificados para el pago de capacitaciones? | 1 | SI | | 1 |
| 13 | ¿El pago de nómina y beneficios sociales se ajustan a las condiciones de los contratos con las empresas que requieren el servicio de seguridad? | 1 | | NO | 0 |
| 14 | ¿Contabilidad es manual? | 1 | SI | | 1 |
| 15 | ¿Existen presupuestos y control presupuestario en nómina? | 1 | SI | | 1 |
| CALIFICACIÓN TOTAL: | | CT= | | 9 | |
| PONDERACIÓN TOTAL: | | PT= | | 15 | |
| NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100 | | NC= | | 60% | |
| NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% | | RI | | | 40% |
| | | = | | | |
| | | | | | MODERADO |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

Enfoque de auditoría financiera

Es de gran utilidad una vez definidos los riesgos de Auditoría determinar el enfoque que le daremos a nuestro trabajo en este caso aplicaremos pruebas mixtas de doble propósito.

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | | |
|--|---|-----------------|---|--|
| AUDITORÍA FINANCIERA | | | | |
| PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | | |
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE | | | | |
| COMPONENTE | | | ENFOQUE CUMPLIMIENTO | ENFOQUE SUSTANTIVO |
| COMPONENTE: NOMINA | NIVEL DE RIESGO | | Verificación Seguimiento Comprobación de controles | Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación |
| | Nivel de Riesgo y Argumentación | | | |
| NOMINA | Inherente | MODERADO | MIXTO-DOBLE PROPÓSITO | MIXTO-DOBLE PROPÓSITO |
| | La empresa necesita consolidar sus procesos y sistema de controles para el pago de nómina y obligaciones sociales | | Comprobación , Verificación | Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

Se evaluó los saldos de las cuentas de los pagos de los roles de pago de la siguiente manera:

OLEASSEG CIA. LTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL
 Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012

P/T: AFN1/1
 AUDITOR: APILCO
 Fecha: 29 -07-2013

| MES | No. Empleados | Sueldos | HORAS NORMALES | RECARGO NOCTURNO | VALOR H.SUPLEMEN TARIAS | VALOR H.EXTRAS | BONO | Turnos sábados y domingos | TOTAL INGRESO S/G ROL |
|--------------|---------------|----------------|----------------|------------------|-------------------------|----------------|------------|---------------------------|-----------------------|
| ENERO | 77 | 27.241,50 | 1.738,96 | - | 1.805,04 | 3.902,30 | 60,00 | 103,99 | 34.851,79 |
| FEBRERO | 75 | 25.798,73 | 469,80 | 50,65 | 1.704,55 | 3.821,91 | 60,00 | 103,99 | 32.009,63 |
| MARZO | 92 | 34.196,89 | | | 1.151,92 | 2.755,62 | | | 38.104,43 |
| ABRIL | 89 | 34.196,89 | 569,80 | | 1549,83 | 1.557,96 | | | 36.324,65 |
| MAYO | 84 | 30.881,12 | 569,80 | | 1.481,26 | 1.494,83 | | | 34.427,01 |
| JUNIO | 86 | 31.293,36 | 569,80 | | 1.546,16 | 1.554,62 | | | 34.963,94 |
| JULIO | 95 | 33.513,56 | | | 1.071,92 | 1.245,00 | | | 35.830,48 |
| AGOSTO | 86 | 33.523,54 | | | 1.071,92 | 1.245,00 | | | 35.840,46 |
| SEPTIEMBRE | 83 | 32.329,58 | 80,00 | | 1.781,03 | 1.869,74 | | | 36.060,35 |
| OCTUBRE | 94 | 32.674,16 | | | 1.412,18 | 1.296,60 | | | 35.382,94 |
| NOVIEMBRE | 84 | 32.881,92 | | | 2.874,54 | 1.035,64 | | | 36.792,10 |
| DICIEMBRE | 87 | 33.227,24 | | | 1.416,83 | 1.288,38 | | | 35.932,45 |
| TOTAL | | 381.758 | 3.998 | 51 | 17.317 | 23.068 | 120 | 208 | 426.520 |

| | | | | | | | | | |
|------------------------|--------------|-----------|----------|------------|------------|----------|----------|--|----------------|
| T Liquidaciones | 6720 | | | | | | | | |
| TOTAL ROL | 388.478 | 3.998 | 51 | 17.317 | 23.068 | 120 | 208 | | 433.240 |
| Diferencia | 2.307 | -0 | 0 | -67 | -87 | - | 0 | | 2.152 |
| Saldo S/G E.F | 390.785 | 3.998 | 51 | 17.250 | 22.980 | 120 | 208 | | 435.392 |

0,49%

Objetivos

- * Conciliar que lo registrado en los roles de pagos como los sueldos, horas extras, comisiones, bonos u otro beneficios para el empleado se encuentre registrado en los libros contables correspondientes.
- * Realizar un recalcu de los beneficios sociales y el Aporte Individual para determinar si cumplen con lo que establece el código de trabajo.

Marcas:

- a Datos tomados de los roles de pago proporcionados por la compañía.
- b Calculos según auditoria
- T Liquidación

Fuente:

- 1.- Roles de Pago y Mayores Contables proporcionados por Contabilidad

Procedimiento

- 1.- Para realizar el resumen de nómina se toman los datos de sueldo-Décimo tercer y cuarto sueldo y todos los demás datos de los roles entregados por la compañía.
- 2.- Se hace una comparación de saldos entre lo calculado según auditoria y según registro en Balances y Mayoreo estableciendo las diferencias.
- 3.- También se revisa e intercambia información con las planillas al Iess para el caso de los décimos_file de empleado para verificar el valor percibido por sueldos.
- 4.- Para cruzar los salarios y bonos etc, con el gasto, se debe sumar todos estos ingresos del trabajador y curzar con la cuenta de gasto Salarios y Relacionados
- 5.- Con relacion al cruce de gastos con los beneficios sociales, se debe sumar el decimo tercero, decimo cuarto, fondos de reserva

Conclusión

- * Mediante los procedimientos y técnicas aplicadas en la cuenta de Nómina podemos determinar que la base imponible se encuentra razonables con el gasto registrado

Mediante este papel de trabajo se verificó que los comprobantes de pago del IESS guarden relación con las planillas generadas.

OLEASSEG CIALTDA.
AUDITORÍA INTEGRAL
 periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013

P/T: AFI1/1
 AUDITOR: APILCO
 Fecha: 01-08-2013

| Y | | | | | | Planillas | |
|--------------|------------------|----------------|---------------|--------------|----------------|------------------|------------|
| Mes | No. de Empleados | Base Imponible | Aporte | IECE-SECAP | TOTAL PLANILLA | Aportes Normales | DIFERENCIA |
| Enero | 77 | 27.241,50 | 5.585 | 272 | 5.857 | 5.720 | 137 |
| Febrero | 75 | 25.798,73 | 5.289 | 258 | 5.547 | 5.462 | 85 |
| Marzo | 92 | 34.196,89 | 7.010 | 342 | 7.352 | 7.423 | -71 |
| Abril | 89 | 34.196,89 | 7.010 | 342 | 7.352 | 7.352 | 0 |
| Mayo | 84 | 30.881,12 | 6.331 | 309 | 6.639 | 6.639 | 0 |
| Junio | 86 | 31.293,36 | 6.415 | 313 | 6.728 | 6.728 | 0 |
| Julio | 95 | 33.513,56 | 6.870 | 335 | 7.205 | 7.205 | 0 |
| Agosto | 86 | 33.523,54 | 6.872 | 335 | 7.208 | 7.208 | - |
| Septiembre | 83 | 32.329,58 | 6.628 | 323 | 6.951 | 6.983 | -32 |
| Octubre | 94 | 32.674,16 | 6.698 | 327 | 7.025 | 7.016 | 9 |
| Noviembre | 84 | 32.881,92 | 6.741 | 329 | 7.070 | 7.071 | -1 |
| Diciembre | 87 | 33.227,24 | 6.812 | 332 | 7.144 | 7.230 | -86 |
| TOTAL | | 381.758 | 78.260 | 3.818 | 82.078 | 91.701 | 42 |

| Planillas | | | | Comprobante de Pago | | | | DIFERENCIA |
|----------------|---------------|--------------|---------------|---------------------|--------------|------------------|---------------|---------------|
| Base Imponible | Aporte | IECE-SECAP | Total | Aportes Normales | Interes Mora | Notas de Crédito | Total | DIFERENCIA |
| 27.241,50 | 5.585 | 272 | 5.857 | 5.720 | - | - | 5.720 | -137 |
| 25.798,73 | 5.289 | 258 | 5.547 | 5.462 | - | - | 5.462 | -85 |
| 34.196,89 | 7.010 | 342 | 7.352 | 7.423 | - | - | 7.423 | 71 |
| 34.196,89 | 7.010 | 342 | 7.352 | 7.352 | - | - | 7.352 | -0,00 |
| 30.881,12 | 6.331 | 309 | 6.639 | 6.639 | - | - | 6.639 | -0,44 |
| 31.293,36 | 6.415 | 313 | 6.728 | 6.728 | - | - | 6.728 | -0,07 |
| 33.513,56 | 6.870 | 335 | 7.205 | 7.205 | - | - | 7.205 | -0,42 |
| 33.523,54 | 6.872 | 335 | 7.208 | 7.208 | - | - | 7.208 | 0 |
| 32.329,58 | 6.628 | 323 | 6.951 | 6.983 | - | - | 6.983 | 32 |
| 32.674,16 | 6.698 | 327 | 7.025 | 7.016 | - | - | 7.016 | -9 |
| 32.881,92 | 6.741 | 329 | 7.070 | 7.071 | - | - | 7.071 | 1 |
| 33.227,24 | 6.812 | 332 | 7.144 | 7.230 | - | - | 7.230 | 86 |
| 381.758 | 78.260 | 3.818 | 82.078 | 91.701 | - | - | 82.037 | -40,75 |

Objetivos:

- * Determinar que la compañía mantenga un control entre el pago según planilla y el pago según comprobante.
- * Verificar físicamente los comprobantes de pagos de las planillas del IESS de cada mes correspondiente

Marcas:

Y Datos tomados de roles

Fuente

1.- Tomado de las planillas de IESS

Procedimiento:

- * Se solicitó las planillas del IESS de los meses correspondientes para tomar el total de la planilla y ser conciliado con el comprobante de pago y determinar las diferencias.

Conclusión:

- * Mediante los procedimientos y técnicas aplicadas en la cuenta de nómina (planillas vs. Comprobantes de pago) se determinó que la compañía mantiene un adecuado control en el pago de las planillas.
Es Razonable

4.1.2. Planificación específica auditoría de cumplimiento.

Para nuestro trabajo de Auditoría de cumplimiento se efectuó el siguiente programa de trabajo:

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | P/T: AP2 | |
|---|--|------------|----------------------------|------------|
| AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO | | | AUDITOR: Aracely Pilco | |
| DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | FECHA: 25 DE JULIO DE 2013 | |
| N° | | Referencia | Responsable | Fecha |
| OBJETIVOS | | | | |
| 1 | Determine el nivel de riesgo de control interno en el Area de Recursos Humanos según la normativa vigente. | | A. Pilco | |
| 2 | Establecer el nivel de cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en el país. | | A. Pilco | |
| 3 | Identificar la existencia de disposiciones internas para la ejecución de las actividades del Area de Recursos Humanos | | A. Pilco | |
| 4 | Elabore conclusiones y recomendaciones pertinente | | A. Pilco | |
| 5 | Estudiar la Legislación y otros documentos básicos que guían las actividades de la Empresa, a fin de conocer su condición legal para el cumplimiento de sus objetivos. | | A. Pilco | |
| PROCEDIMIENTOS | | | | |
| 1 | Verifique la existencia y aplicación de una política de Recursos Humanos | ACE 1/1 | A. Pilco | 20/08/2013 |
| 2 | Determinar la existencia de un manual de funciones | ACF 1/2 | A. Pilco | 16/08/2013 |
| 3 | Confirmar que se cumplan las condiciones legales en el pago de nómina | CCIC 1/3 | A. Pilco | 11/08/2013 |
| 4 | Verificar que se apliquen los procedimientos para la contratación de personal | ACR 1/1 | A. Pilco | 22/08/2013 |
| 5 | Verificación de las liquidaciones de los beneficios sociales | CCIC 1/3 | A. Pilco | 11/08/2013 |
| 6 | Verificar que en los roles de pago se encuentre los ingresos y egresos establecidos por la ley | CCIC 1/3 | A. Pilco | 11/08/2013 |
| 7 | Verificar que se cumpla con las disposiciones legales de la Ley de Discapacidad | ACD 1/1 | A. Pilco | 23/08/2013 |
| 8 | Analice las leyes aplicables al componente evaluado y determine su cumplimiento | ACL 1/1 | A. Pilco | 12/08/2013 |
| 9 | Establecimiento de una correcta aplicación de las regulaciones para personal de seguridad. | ACC 1/1 | A. Pilco | 25/08/2013 |
| 10 | Determinar los hallazgos según la evidencia obtenida | HCR | A. Pilco | 28/10/2013 |
| 11 | Establecer conclusiones y recomendaciones | HCR | A. Pilco | 28/10/2013 |

Observaciones:.....

Elaborado por: Ing. Aracely Pilco

Supervisado Por: Mg. Mauricio De La Torre

Fecha:

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO

A continuación se presenta el cuestionario que se aplicó para evaluar la aplicación de la normativa vigente en los procesos del Área de Talento Humano.

| OLEASSEG CIA. LTDA | | | P/T: CCIC 2/3 | | |
|--|---|-----------|-------------------|----|----------|
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO | | | Auditor: APILCO | | |
| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | Fecha: 11-08-2013 | | |
| N°. | COMPONENTE: NOMINA | PT | SI | NO | CT |
| SUMAN: | | 13 | | | 6 |
| | | 13 | | | 6 |
| 1 | ¿Tiene actualizadas las descripciones y requisitos de los puestos de trabajo? | 1 | | NO | 0 |
| 2 | ¿El reglamento interno de la Empresa se encuentra actualizado? | 1 | | NO | 0 |
| 3 | ¿Existe un procesos de reclutamiento de trabajadores y se encuentra estipulado el tiempo medio para cubrir un puesto? | 1 | | NO | 0 |
| 4 | ¿Para aplicar las deducciones en los roles de pago se efectúa en función al Código del Trabajo? | 1 | SI | | 1 |
| 5 | ¿Se aplican las políticas de Seguridad y Salud Industrial | 1 | SI | | 1 |

| | | | | | |
|--|--|------------|----------|-------------|------------|
| 6 | ¿Han ocurrido accidentes o se han reportado enfermedades laborales? | 1 | | NO | 0 |
| 7 | ¿Poseen políticas de capacitación en métodos de seguridad personal y de bienes privados ante un organismo competente? | 1 | SI | | 1 |
| 8 | ¿Se efectúan procesos para determinar la idoneidad del trabajador en sus funciones laborales? | 1 | SI | | 1 |
| 9 | Aparte de las prestaciones obligatorias por ley, se les otorga algún otro beneficio adicional. | 1 | | NO | 0 |
| 10 | ¿Existe alguna política en la empresa sobre planificación de la carrera profesional? | 1 | | NO | 0 |
| 11 | ¿Está en marcha algún programa concreto de mejora de la productividad en relación a horarios de trabajo y jornadas laborales para los trabajadores que cumplen funciones de guardias privados? | 1 | | NO | 0 |
| 12 | ¿Los contratos de trabajo, liquidaciones y el pago de beneficios de ley se encuentran legalizados ante los organismos competentes? | 1 | SI | | 1 |
| 13 | ¿Se encuentran aplicando la ley de inserción laboral a personas con discapacidad? | 1 | | NO | 1 |
| CALIFICACIÓN TOTAL: | | CT= | | 6 | |
| PONDERACIÓN TOTAL: | | PT= | | 13 | |
| NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100 | | NC= | | 46% | |
| NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% | | RI | = | | 54% |
| | | | | ALTO | |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

ENFOQUE DE AUDITORIA

El resultado de la valoración de riesgos que obtuvimos para la Auditoría de Cumplimiento es el siguiente:

| | | | | |
|---|--|-------------|---|--|
| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | | |
| AUDITORÍA INTEGRAL | | | | |
| PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | | |
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE | | | | |
| COMPONENTE | | | ENFOQUE CUMPLIMIENTO | ENFOQUE SUSTANTIVO |
| COMPONENTE: NOMINA | NIVEL DE RIESGO | | Verificación Seguimiento Comprobación de controles | Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación |
| | Nivel de Riesgo y Argumentación | | | |
| NOMINA | Inherente | ALTO | SUSTANTIVO | SUSTANTIVO |
| | La empresa no cuenta con manuales de funciones, ni procesos para la selección contratación ni inducción del personal y existen reglamentos desactualizados | | Verificación Seguimiento Comprobación de controles | Constatación, Confirmación, Análisis, Verificación |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

Las pruebas que aplicaremos son sustantivas debido a que el riesgo inherente es alto.

4.1.3. Planificación específica de la auditoría de gestión.

La evaluación de la gestión se efectuó mediante la aplicación de indicadores que miden la eficiencia, eficacia y calidad en el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | P/T: AP4 | |
|---|---|------------|----------------------------|------------|
| AUDITORIA INTEGRAL | | | AUDITOR: Aracely Pilco | |
| DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | FECHA: 25 DE JULIO DE 2013 | |
| N° | | Referencia | Responsable | Fecha |
| OBJETIVOS | | | | |
| 1 | Evaluar el control interno en torno a lo relacionado al Area de Recursos Humanos | | | |
| 2 | Establecer si la gestión refleja resultados de eficiencia, eficacia y calidad | | | |
| 3 | Identificar áreas de reducción de costos e incrementar la rentabilidad | | | |
| 4 | Elaborar conclusiones y recomendaciones pertinentes | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | | | |
| 1 | Indague sobre los planes, estrategias, metas, relacionados con Recursos Humanos. | AGMR 1/1 | A. Pilco | 24/09/2013 |
| 2 | Realice la evaluación de control interno para determinar el enfoque de auditoría? | CCIG 1/3 | A. Pilco | 15/09/2013 |
| 3 | Solicite a la gerencia los informes de auditorías anteriores relacionadas con el tema del examen y haga un resumen de las principales recomendaciones e indague con los responsables sobre su aplicación. | NM04 | A. Pilco | 02/10/2013 |
| 4 | Haga un listado de las personas que trabajan en la empresa y describa sus funciones. | ACF 2/2 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 5 | Realice una narrativa de todo el proceso de contratación y selección de personal. | ACR 1/1 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 6 | Solicite a la administración la información sobre los principales problemas que se presenten en relación con el componente auditado. | AGE 1/1 | A. Pilco | 27/09/2013 |
| 7 | Mediante la aplicación de indicadores analice el compromiso del personal con la organización. | NM03 | A. Pilco | 06/10/2013 |
| 8 | Determine si el nivel de capacitación de personal es adecuado para el desempeño de sus funciones. | NM04 | A. Pilco | 06/10/2013 |
| 9 | Realice un seguimiento del proceso de inducción y entrenamiento del personal nuevo. | ACR 1/1 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 10 | Identificar el nivel de rotación de personal. | AGNO 1/1 | A. Pilco | 30/09/2013 |
| 11 | Identificar los resultados de los procesos judiciales en temas laborales. | NM04 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 12 | Determinar el crecimiento de la empresa y el cumplimiento de sus objetivos. | AGNO 1/1 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 13 | Identifique si el presupuesto de nómina se ha cumplido con lo planificado en la Planificación estratégica | NM04 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 14 | Verifique que el personal se encuentre satisfecho por la remuneración y prestaciones sociales percibidas. | NM04 | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 15 | Determinar los hallazgos según la evidencia obtenida | HCR | A. Pilco | 15/10/2013 |
| 16 | Establecer conclusiones y recomendaciones | HCR | A. Pilco | 15/10/2013 |

Observaciones:.....

Elaborado por: Ing. Aracely Pilco

Supervisado Por: Mg. Mauricio De La Torre

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN

Mediante las preguntas aplicadas se calculó los niveles y riesgos y confianza como se muestra en el siguiente papel de trabajo:

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | | P/T: CCIG 2/3 | |
|--|--|-----------|------------|-------------------|-----------------|
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO | | | | Auditor: APILCO | |
| AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | | Fecha: 15/09/2013 | |
| Nº. | COMPONENTE: ORGANIZACIÓN | PT | SI | NO | CT |
| | SUMAN: | 15 | | | 9 |
| | | 15 | | | 9 |
| 1 | ¿Conoce cuáles son los objetivos principales de su empresa? | 1 | | NO | 0 |
| 2 | ¿Tiene algún objetivo concreto para este año respecto de los recursos humanos? ¿Y a largo plazo? | 1 | SI | | 1 |
| 3 | ¿Tiene planes para cubrir las necesidades futuras de recursos humanos? | 1 | | NO | 0 |
| 4 | ¿Emplea métodos, medios o modelos para llevar a cabo la planificación de recursos humanos? | 1 | SI | | 1 |
| 5 | ¿Se ha realizado una análisis de cómo reclutar a las diferentes categorías de empleados y cuál es el tiempo medio para cubrir un puesto? | 1 | SI | | 1 |
| 6 | ¿Consideran que el proceso de administración de salarios es el adecuado? | 1 | SI | | 1 |
| 7 | ¿Está satisfecho con los formularios de evaluación del desempeño que se emplean para las diferentes categorías de empleados? | 1 | | NO | 0 |
| 8 | ¿Efectúa regularmente un análisis de la necesidad de formación y capacitación? | 1 | SI | | 1 |
| 9 | ¿Se han diseñado programas de formación en cuanto a sus contenidos)? | 1 | SI | | 1 |
| 10 | ¿Se evalúa la eficacia de los diferentes programas de formación? | 1 | SI | | 1 |
| 11 | ¿Existe algún sistema para animar a los supervisores a ayudar a los empleados a desarrollar sus capacidades? | 1 | | NO | 0 |
| 12 | ¿Mantienen estadísticas sobre el número de quejas? | 1 | | NO | 0 |
| 13 | ¿Se han identificado indicadores de evaluación para el área de Recursos humanos en cuanto a los procesos aplicados? | 1 | | NO | 1 |
| 14 | ¿Se considera a la planificación estratégica como un instrumento indispensable para la toma de decisiones? | 1 | SI | | 0 |
| 15 | ¿Se realizan evaluaciones en los avances del Plan Operativo? | 1 | SI | | 1 |
| CALIFICACIÓN TOTAL: | | | CT= | | 9 |
| PONDERACIÓN TOTAL: | | | PT= | | 15 |
| NIVEL DE CONFIANZA: NC= CT/PT x 100 | | | NC= | | 60% |
| NIVEL DE RIESGO INHERENTE: RI= 100% - NC% | | RI | = | | 40% |
| | | | | | MODERADO |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

Enfoque de auditoria de gestión

Debido a que el riesgo fue moderado el enfoque para la Auditoría de Gestión fue mixto-doble propósito con la aplicación de pruebas sustantivas y de control.

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | | | |
|--|---|-----------------|---|--|
| AUDITORÍA GESTION | | | | |
| PERÍODO: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 | | | | |
| MATRIZ DE CALIFICACIÓN DE RIESGOS, CONTROLES CLAVE Y ENFOQUE | | | | |
| COMPONENTE | | | ENFOQUE CUMPLIMIENTO | ENFOQUE SUSTANTIVO |
| COMPONENTE: ORGANIZACIÓN | NIVEL DE RIESGO | | Verificación Seguimiento Comprobación de controles | Confirmaciones Constatación Inspección Conciliación |
| | Nivel de Riesgo y Argumentación | | | |
| NOMINA | Inherente | MODERADO | MIXTO-DOBLE PROPÓSITO | MIXTO-DOBLE PROPÓSITO |
| | La empresa no ha cumplido con los objetivos planteados en la planificación estratégica, es necesario establecer indicadores de gestión y elaborar planes de capacitación. | | Verificación Seguimiento | Análisis, Constatación, Revisión |

Observaciones:.....

Elaborado por:
Ing. Aracely Pilco

Supervisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

Indicadores

Los indicadores se aplicaron para todos los objetivos de la empresa, para medir el cumplimiento y evaluar su eficiencia, eficacia y calidad.

| OLEASSEG CIA.LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 NARRATIVA | | | | | | P/T: AGNO 2/2 AUDITOR: APILCO Fecha: 30 -09-2013 |
|---|--------------------------------|------------------|---|------------------------|--|---|
| INDICADORES DE TALENTO HUMANO: | | | | | | |
| NOMBRE DEL INDICADOR | ESTAN DAR | PERIOD ICIDAD | CALCULO | UNIDAD DE MEDIDA | DESCRIPCION | ANALISIS DE RESULTADOS |
| Porcentaje de satisfacción laboral alcanzado en el año 2012 | 90% Rang o +/- 10% | Seme stral | PL= Número de personas satisfechas * 100 / número total de trabajadores PL= 69/98*100 PL=70,41% | % | Con este indicador podemos determinar la satisfacción de los trabajadores | El 70.41% de trabajadores se encuentran satisfechos de la situación laboral de la empresa |
| Porcentaje de nóminas de Personal Elaboradas en el año 2012 | 90% Rang o +/- 10% | Trime stral | PN = Total nóminas elaboradas *100% Total nóminas planificadas que van a lograr PN = 12/12*100 PN=100% | % | Permite medir el porcentaje de efectividad de la gestión en la elaboración de las nómina | Durante el año 2012 el 100% de nóminas han sido elaboradas. |
| Movimiento de personal empleado (Renuncia / Fallecimiento / | 90% Rang o +/- 10% | Trime stral | MP = Fecha de recepción del Documento – Fecha de exclusión del funcionario de la | Días | Este indicador permite medir el tiempo promedio empleado para | Para que a un trabajador le desincorporen de nómina se tarda 27 días |

| | | | | | | |
|---|--------------------------------|----------------|---|------|---|--|
| Destitución) | | | Nómina MP = (22-09-2012)- (18-10-2012) MP = 27 días | | desincorporar un funcionario de la nómina. | lo que se considera un tiempo muy extenso |
| Movimiento de personal empleado (ingreso) | 90% Rang o +/- 10% | Trime stral | MP = Fecha de recepción del documento – Fecha de inclusión del funcionario en la nómina MP = (06-07-2012)- (09-07-2012) MP = 3 días | Días | Este indicador permite medir el tiempo promedio para emplear para incorporar un funcionario de la nómina. | El tiempo empleado para incorporar a un nuevo empleado es de 3 días |
| Porcentaje de Liquidaciones de Prestaciones Sociales Tramitadas en el año 2012 | 90% Rang o +/- 10% | Seme stral | PL = Total de Liquid Prest .tramitadas *100% Total de Liquidaciones Prest. Soc. estimadas. PL = 17/23*100 PL = 73,91% | % | Permite medir el porcentaje de efectividad de la gestión en la tramitación de liquidación de Prestaciones Sociales. | Durante el año 2012 se ha alcanzado hacer el 73,91% de liquidaciones quedando para el próximo año el 26.09% |
| Porcentaje de personas separadas de la empresa en el año 2012 | 90% Rang o +/- 10% | Seme stral | Rotación= Total de personas separadas de la empresa * 100/Total de trabajadores R = 23/121*100 R = 19% | % | Este indicador permite determinar si el ambiente de la empresa es idóneo para la estabilidad laboral | La rotación de personal del año 2012 alcanzó el 19% de trabajadores |

Observaciones:.....

Realizado Por:
Ing. Aracely Pilco

Revisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

| | |
|--|--|
| <p>OLEASSEG CIA.LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 NARRATIVA</p> | <p>P/T: NM04 AUDITOR: APILCO Fecha: 02 -10-2013</p> |
| <p>CAPACITACION</p> <p>Objetivo: a) Realizar cuatro cursos de capacitación en protección personal para los trabajadores que cumplen funciones de GUARDIA DE SEGURIDAD durante el año 2012.</p> <p>CR= Número de Cursos Realizados/Número de Cursos Proyectados a Realizar</p> <p>CR= $\frac{3}{4} * 100$</p> <p>CR = 75 %</p> <p>b) Relación que mide la satisfacción de la capacitación recibida en el año 2012</p> <p>SC = Número de trabajadores capacitados satisfechos/ Número de trabajadores capacitados</p> <p>SC = $69/71 * 100$</p> <p>SC= 97.18%</p> | |

c) Relación que mide el aprovechamiento de la capacitación recibida

AC = Número de personal que aplica en sus tareas la capacitación recibida/Número de personal capacitado *100

$$AC = 71/71*100$$

$$AC=100\%$$

Conclusión: Respecto a la eficacia de la entidad, se midió el grado de cumplimiento de los objetivos previstos; es decir, se comparó los resultados reales obtenidos y/o generados con las metas programadas, siendo que faltó el 25% de capacitaciones por ejecutarse alcanzándose solo el 75% de cumplimiento.

Observaciones:.....

Realizado Por:
Ing. Aracely Pilco

Revisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

| | | |
|---|--|---|
| OLEASSEG CIA.LTDA. AUDITORÍA INTEGRAL Periodo: del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012 NARRATIVA | | P/T: NM03 AUDITOR: APILCO Fecha: 08 -10-2013 |
| INDICADORES | | |
| <u>PLANEACIÓN:</u> | | |
| $CV = \frac{\text{Trabajadores que conocen la Planeación (Respuestas Afirmativas)}}{\text{Total Empleados (Total de Respuestas)}}$ | | |
| $CV = \frac{20}{98}$ | | |
| $CV = 20.41\%$ | | |
| Conclusión: En la organización el 20,41% de los empleados conocen el contenido de la planificación de la empresa, es decir pueden definir lo que se desea alcanzar en el tiempo. Mientras que el 79,59% de los empleados no saben hacia donde van direccionados sus esfuerzos, por lo tanto desconocen que es lo que se desea conseguir en el futuro. | | |
| <u>ORGANIZACIÓN:</u> | | |
| ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO | | |
| $CV = \frac{\text{Servidores que Conocen la Organización (Respuestas Afirmativas)}}{\text{Total Empleados (Total de Respuestas)}}$ | | |
| $CV = \frac{73}{98}$ | | |
| $CV = 74,49\%$ | | |
| Conclusión: En la organización el 74,49% de los empleados conocen el contenido de la organización de la | | |

empresa, es decir conocen la estructura la división y distribución de funciones, la cultura organizacional, los recursos humanos. Mientras que el 25,51% de los empleados desconocen de la parte organizativa de la empresa.

Observaciones:.....

Realizado Por:
Ing. Aracely Pilco

Revisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

4.1.4. Planificación específica de la auditoría de control interno.

A pesar de que el control interno se encuentra inmerso en las diferentes Auditorías, en esta sección evaluaremos el Informe COSO como uno de los aspectos importantes que las empresas deben desarrollar para el éxito organizacional.

| OLEASSEG CIA. LTDA. | | P/T: AP3 | | |
|---|--|----------------------------|-------------|------------|
| AUDITORIA INTEGRAL | | AUDITOR: Aracely Pilco | | |
| DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 | | FECHA: 25 DE JULIO DE 2013 | | |
| N° | | Referencia | Responsable | Fecha |
| OBJETIVOS | | | | |
| 1 | Evaluar el sistema de control en base a los componentes de Informe COSO | | | |
| 2 | Identificar áreas críticas | | | |
| 3 | Elaborar la calificación de Control Interno por componente y establecer el enfoque Auditoría | | | |
| 4 | Elaborar conclusiones y recomendaciones pertinentes | | | |
| PROCEDIMIENTOS | | | | |
| Ambiente de control | | | | |
| Integridad y Valores Éticos | | | | |
| 1 | Mediante una entrevista determine que principios y valores considera la empresa para su funcionamiento. | ACIN 1/1 | A. Pilco | 23/08/2013 |
| 2 | Determine el enfoque del nivel directivo hacia los controles. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 3 | Determine el grado de participación en la toma de decisiones de los socios, gerente general y Jefes de áreas. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 4 | Analice los siguientes aspectos: | | | |
| | 1. Actitudes frente a situaciones críticas | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| | 2. Efectividad de los controles aplicados | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| | 3. Organización del nivel directivo | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 5 | Evalúe la estructura organizativa y establezca el grado de cumplimiento de las responsabilidades asignadas | | | |
| | 1. Areas claves de autoridad y responsabilidad | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| | 2. Forma de comunicación de responsabilidades | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| | 3. Nivel de coordinación de actividades | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 6 | Determine si las políticas y prácticas en materia de recursos humanos contribuyen a una buena selección de personal, y si el mismo es evaluado periódicamente. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| Valoración de Riesgos | | | | |
| 7 | Verifique si la misión de la Organización es conocida y comprendida por la Dirección y los funcionarios de la Unidad. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 8 | Los objetivos definidos para la Unidad son concordantes con la misión definida. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 9 | Verifique si existe un compromiso por parte de la Dirección de que los objetivos sean conocidos y comprendidos por todos los funcionarios. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 10 | Identifique si se han determinado los beneficiarios de las acciones desarrolladas por la Organización. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 11 | Determine si los cometidos son difundidos adecuadamente a nivel de la sociedad, a los efectos de rendir cuentas de la gestión del Organismo. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|-----------|----------|------------|
| 12 | Verifique si existe una definición adecuada de políticas por parte de la Dirección para alcanzar los objetivos. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 13 | Analice si los objetivos particulares de los procesos sustantivos de la Unidad (entendiéndose por procesos sustantivos los que agregan valor a la Unidad) se encuentran identificados. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 14 | Verifique si se encuentran identificados los riesgos tanto internos como externos, que podrían interferir en que los objetivos de procesos sean cumplidos. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 23/08/2013 |
| 15 | Revise si los mecanismos utilizados para identificar riesgos tienen en cuenta los siguientes factores: -Futuros recortes de Presupuesto -Modificación de procedimientos -Dificultades en los sistemas de información -Falta de competencia y capacitación del personal -Modificación de autoridades -Falta de financiamiento | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 16 | Determine la existencia de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios, tanto internos como externos, que puedan indicar variantes en el análisis de riesgos. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| Actividades de control | | | | |
| 17 | Determine si existe un proceso de ingreso y salida de personal. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 18 | Establezca si la aplicación de controles de personal sea adecuado y equitativo. | ACILV1/1 | A. Pilco | 23/08/2013 |
| 19 | Identifique si las tareas y responsabilidades vinculadas a la autorización, aprobación, y pagos estén asignadas a personas diferentes. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 20 | Verifique la existencia de un flujo de información adecuado entre las distintas áreas de Recursos Humanos. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 21 | Determine que los funcionarios sean conscientes de cómo impactan sus acciones en la Organización. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 22 | Verifique la existencia de documentos escritos acerca de la estructura de control interno de Recursos Humanos. | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 23 | Comprobar que los funcionarios conozcan la existencia de un reglamento interno de la empresa. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| Información y comunicación | | | | |
| 24 | Evalúe la forma, oportunidad y grado de detalle de los informes que se laboran relativos a nómina. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| Monitoreo | | | | |
| 25 | Determine si el sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección a efectos de corroborar su vigencia. | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 26 | Analice si tienen herramientas de autoevaluación que permiten evaluar el sistema de control interno implementado en el Área de Recursos Humanos | ACIC0 1/7 | A. Pilco | 27/08/2013 |
| 27 | Establezca según los reportes de los controles aplicados que estén logrando los objetivos del Área de Talento Humano | ACILV1/1 | A. Pilco | 23/08/2013 |
| 28 | Determinar los hallazgos según la evidencia obtenida | ACILV1/1 | A. Pilco | 29/08/2013 |
| 29 | Establecer conclusiones y recomendaciones | HCR | A. Pilco | 23/08/2013 |

Observaciones:.....

.....

Elaborado por: Ing. Aracely Pilco

Supervisado Por: Mg. Mauricio De La Torre

Fecha:

RESULTADOS DE LA EVALUACION DE CONTROL INTERNO

El componente en el cual la empresa debe implementar proyectos de mejoramiento es en la información y comunicación.

| EVALUACION DEL CONTROL INTERNO | | | | |
|--------------------------------|-------------------|-------------------------|-----------|------------------------|
| EMPRESA | OLEASSEG CIA LTDA | Calificación del riesgo | | |
| INICIADO EL: | 01-ene-12 | Puntos Alcanzados | | |
| FINALIZADO EL: | 31-dic-12 | | | |
| RESUMEN DE CONTROL INTERNO | | | RIESGO | NIVEL DE RIESGO A |
| Ambiente de Control | 1,00 | | BAJO | |
| Evaluación de Riesgo | 1,96 | | BAJO | |
| Actividades de control | 1,55 | | BAJO | |
| Información y Comunicación | 2,25 | | EN RIESGO | MEJORAR INMEDIATAMENTE |
| Monitoreo y Control | 1,33 | | BAJO | |

Observaciones:.....

Realizado Por:
Ing. Aracely Pilco

Revisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

4.1.5. Hoja de hallazgos.

**OLEASSEG. CIA. LTDA
HOJA RESUMEN DE HALLAZGOS
AUDITORIA INTEGRAL
AREA DE TALENTO HUMANO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**

| |
|--|
| P/T: HAS AUDITOR: APILCO Fecha: 31 -10- |
|--|

| N° | Título | Condición (1) | Criterio (2) | Efecto (3) | Causa (4) | Conclusiones (5) | Recomendaciones (6) |
|------------------------|--|--|--|---|--|---|---|
| CONTROL INTERNO | | | | | | | |
| 1 | La evaluación del talento humano permite el control en el rendimiento laboral | De la entrevista sostenida con el Gerente de la empresa, se estableció que no se han realizado exámenes de evaluación documentados de las actividades que desarrolla el personal | En la planificación estratégica uno de los objetivos es medir el rendimiento de los trabajadores. | Desconocimiento del grado de cumplimiento de las labores encomendadas | El Área de Talento Humano, no ha realizado evaluaciones sobre la evolución del desempeño basado en competencias al personal. | Es importante conocer el desempeño de los colaboradores con la finalidad de reforzar acciones donde se presenten debilidades. | <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano que se efectúe evaluaciones de desempeño a las actividades que realizan los colaboradores, se encargarán de su evaluación y control en base a un plan anual de Talento Humano y se sugiere aplicar la guía de evaluación por competencias. |
| 2 | Actualización de los archivos de expedientes | En la revisión de los archivos del personal de la empresa, se verificó que la documentación del personal no se | Como respaldo del cumplimiento de la normas legales es necesario mantener un expediente completo con toda le información | Al no existir expedientes completos dificulta la rápida localización de información, lo que conlleva a la entrega | Desactualización de la información, datos y biografía del personal | Es importante contar con el historial de los colaboradores la ejecutar actividades de gestión del talento Humano. | <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano implementar un sistema de |

| N° | Título | Condición (1) | Criterio (2) | Efecto (3) | Causa (4) | Conclusiones (5) | Recomendaciones (6) |
|----|---|---|--|---|--|--|--|
| | personales | encuentra debidamente clasificada en expedientes individuales, sino que se mantiene en una sola carpeta | del trabajador | de datos desactualizados | | | documentación y archivo, procurando clasificar la información en forma lógica, adecuada y actualizada, lo cual podrá contener entre otros lo siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida • Copia de cédula • Aviso de entrada • Formato de contrato • Aviso de incremento de sueldos. |
| 3 | Sistema de control de asistencia de personal | El sistema que utiliza la empresa para el control de Asistencia de Personal, es el Registro de Firmas a la entrada y salida de las jornadas de trabajo. Este registro reposa en Secretaría de la empresa para el personal administrativo y en relación al personal de seguridad la lista de | Es así que no se está cumpliendo con las normas del Ambiente de Control "Asistencia" | Esto ha provocado irregularidades en el manejo de los registros debido a que no es el más confiable y aconsejable. Además no se cuenta con hojas de movilización, en caso de que el personal tenga que salir en horas laborables, por cualquier motivo. | El actual sistema de registro de firmas de entrada y salida no proporciona un alto grado de confiabilidad en el control de asistencia. | El control de asistencia genera un ambiente de desconfianza por lo que se debe fortalecer para evitar inconvenientes entre los colaboradores | <u>A la Junta General de Accionistas</u> <ul style="list-style-type: none"> - Implantar en la empresa un sistema moderno de control de Asistencia eficaz y confiable para el control diario y puntualidad en el trabajo. - Implementar las hojas de movilización, para el caso |

| N° | Título | Condición (1) | Criterio (2) | Efecto (3) | Causa (4) | Conclusiones (5) | Recomendaciones (6) |
|---------------------|--|---|--|---|--|---|--|
| | | asistencia reposa en los puestos de vigilancia. | | | | | de salidas del personal en horas laborables, ya sea por asuntos personales o de oficina, las mismas que estarán bajo custodia de la Gerencia. |
| 4 | La inducción contribuye al mejor desempeño de funciones | De la información obtenida se pudo constatar que durante el periodo de adaptación en la empresa existe una desorientación debido a que desconocen a quien dirigirse para el cumplimiento de sus funciones | Al ingreso de un nuevo colaborador la gerencia debería disponer el cumplimiento de un cronograma de inducción oportunamente elaborado según las condiciones del puesto | No existe una guía para la adaptación de los nuevos empleados y se crea una desorientación en el cumplimiento del trabajo | El personal del área de talento humano no ha diseñado cronogramas de inducción | La inducción debe garantizar el compromiso del colaborador con la empresa para cumplir los objetivos organizacionales. | <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano la elaboración de una guía de INDUCCIÓN, la misma que presente: CONTENIDO, PERSONA RESPONSABLE Y TIEMPO; buscando contribuir al mejoramiento del desempeño de los nuevos empleados. |
| CUMPLIMIENTO | | | | | | | |
| 5 | Actualización | Luego de revisado el Reglamento Interno, se pudo determinar que no ha sido actualizado | Este documento se lo debe modificar en cuanto se produzca cambios considerables en su contenido y/o en | La falta de actualización del Reglamento Interno de la empresa, en cuanto a las atribuciones y deberes ha provocado | No se ha realizado un análisis minucioso del contenido del Reglamento Interno | La normativa interna es importante que se actualice en función a los cambios y exigencias de las leyes y reglamentaciones | A la Junta General de Accionistas - Deben realizar un análisis minucioso del Reglamento |

| N° | Título | Condición (1) | Criterio (2) | Efecto (3) | Causa (4) | Conclusiones (5) | Recomendaciones (6) |
|----|--|--|--|--|--|---|---|
| | de Reglamento Interno | | su campo de acción | una desorientación en la dirección y cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores. | | gubernamentales. | Interno para actualizar los puntos claves que desorientan el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores y directivos, con la finalidad de mantener un equilibrio de la Organización y Dirección de la empresa. |
| 7 | Elaboración de un manual de funciones | La empresa, no cuenta con un Manual de Funciones por lo que no es posible medir el cumplimiento de las actividades de acuerdo a las Competencias Laborales | Según buenas prácticas administrativas, la implementación formal de un Manual de Funciones, es de mucha utilidad para lograr una eficiente administración fundamentalmente a nivel operativo | Debido a que los empleados tienen amplio conocimiento de las actividades, no existen aspectos significativos, pero se podría exponerlos a que por falta de delimitación de funciones y responsabilidades ejerzan actividades compartidas, que no solo ocasionan pérdidas de tiempo | El Nivel Directivo conoce y direcciona para que el personal cumpla sus funciones pero no ha sido documentado para que lo ponga en práctica | Los colaboradores no le den la debida importancia a conocer con exactitud sus funciones y desarrollen sus actividades solamente basados en la experiencia y necesidades del puesto de trabajo que ocupan. | - Dispondrá al Responsable de Talento Humano la elaboración de un Manual de Funciones completo que integre la descripción de funciones, responsabilidades, procedimientos, perfil del puesto y normas administrativas, y a la vez que adopte las medidas necesarias para: |

| N° | Título | Condición (1) | Criterio (2) | Efecto (3) | Causa (4) | Conclusiones (5) | Recomendaciones (6) |
|----------------|--|--|---|---|---|---|--|
| | | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Facilitar al personal la comprensión de los objetivos, metas y estrategias implementados en la empresa. - Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas. - Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones. |
| GESTION | | | | | | | |
| 6 | Capacitación del talento humano | Se pudo constatar que durante el período bajo examen, únicamente el personal administrativo asistió a un curso de capacitación fuera de la empresa, el personal de seguridad | Una de las estrategias operativas de la empresa es motivar al personal a través de la creación de plan carrera para alcanzar un crecimiento profesional dentro de la institución. | No se ha permitido que se adquieran conocimientos de nuevas técnicas y se mejore el desenvolvimiento en la ejecución de su trabajo. | Inexistencia de un Cronograma de Capacitación | Es necesario incorporar un plan de capacitación enfocado al crecimiento del talento humano y de la organización | <u>A la Junta de Accionistas</u> Dispondrá al Gerente general conjuntamente con el responsable de talento Humano que se elabore en forma anual un Cronograma de Capacitación de personal, que |

| N° | Título | Condición (1) | Criterio (2) | Efecto (3) | Causa (4) | Conclusiones (5) | Recomendaciones (6) |
|----|---|--|---|--|---|--|---|
| | | completó un programa de capacitación obligatorio regulado por el Ministerio del Interior para la obtención de la credencial para el servicio de vigilancia privada | | | | | abarque cursos, seminarios, talleres, conferencias, etc.; debiéndose también tomar en cuenta los que dictan las Instituciones del Estado o cualquier otra entidad. La adopción de esta política permitirá contar con elementos humanos adecuados. |
| 8 | La estabilidad laboral disminuye la rotación de personal | Del total de nómina del año 2012 el 81% del personal se mantuvo estable | En este año se pretendía que sólo el 10% de trabajadores se separen de la empresa | Hay que tomar medidas contingentes para cubrir esos puestos ya que se excedió en un 9% de lo esperado. | Analizada la situación se debió al personal de seguridad que trabaja en horarios rotativos, lo que afectó en el servicio de seguridad de los clientes ya que el 19% de la nómina de trabajadores renunció | La rotación de personal debe disminuir para que el Talento humano se mantenga y con si experticia sea un mayor aporte en la organización | <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano y Supervisores de Seguridad que en coordinación efectúen cronogramas de trabajo que garanticen tiempos idóneos de descanso para los trabajadores. |

Observaciones:.....

Realizado Por:
Ing. Aracely Pilco

Revisado por:
Mg. Mauricio De La Torre

Comunicación

En el informe de auditoría integral incluye 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 incluye también la evaluación del sistema de control interno, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y el grado de eficiencia y eficacia en la gestión empresarial.

Seguimiento

Plan de recomendaciones

El plan de seguimiento provee a la empresa auditada una herramienta de implementación efectiva de las principales recomendaciones. En este sentido con el Plan busca dar un paso adicional a la propia Auditoría materializando las recomendaciones en acciones específicas que tengan un impacto tangible en la organización, cerrando de esta manera el círculo de mejora.

En base al proceso desarrollado se elabora el presente informe del examen de auditoría integral al Área de Talento Humano de la empresa OLEASSEG CIA. LTDA., por el período 2012.

4.2. Informe de auditoría integral

A la Junta General de Accionistas

Hemos realizado la auditoría integral al Área de Talento Humano de la compañía OLEASSEG CIA, LTDA., para el año 2012, que incluyó la auditoría de los estados de situación financiera y de resultados; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones que la afecta; el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de sus programas, plan estratégico y actividades por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

La administración es responsable (veracidad, integridad y correcta valuación) de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la

compañía (evaluará el diseño, aplicación y actualización del sistema de control interno y su utilidad para el logro de los objetivos empresariales); del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía (adopción de las principales leyes, normas, reglamentos y disposiciones legales); y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción (eficiente, eficaz y con calidad de los resultados empresariales) ordenada y eficiente del negocio.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral (aspecto evaluado Financiero, control interno, cumplimiento legal y gestión) con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente y apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral (sustentado en muestras).

Por efecto del muestreo obligatorio en el trabajo de auditoría y por las limitaciones propias del sistema de control interno, puedan existir errores no detectados por parte del mismo.

Es necesario señalar que la opinión vertida en el presente informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados. 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 realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; que se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable para el cálculo de los indicadores de desempeño de la evaluación de los resultados de la administración.

La auditoría financiera, examinó sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de los estados financieros y el cumplimiento de las NIIF's y las NICs. La auditoría del sistema de control interno se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento de acuerdo a lo que expresa el COSO. La auditoría de cumplimiento verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, en especial el Código de trabajo, Reglamento Interno, Reglamento de salud y

seguridad ocupacional y Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del Plan Estratégico 2010-2015. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

Según se discute en la Nota 1 a los estados financieros, no se ha estimado ninguna provisión por beneficio a empleados, práctica que en nuestra opinión no está de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para PyMES en la sección 28.

En nuestra opinión, excepto por el efecto de los estados financieros del asunto a que se refiere el párrafo anterior, los estados financieros del año 2012, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la **Compañía OLEASSEG CIA. LTDA.** al 31 de Diciembre de 2012 de los resultados de sus operaciones por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas ecuatorianas de contabilidad.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía no mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes que la afectan.

La información suplementaria que se presenta en las páginas siguientes contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los objetivos generales, metas y actividades de la compañía; 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 compañía.

Guaranda, 7 de Diciembre de 2013.

Aracely Pilco R.

AUDITORA AUTORIZADA

4.3. Comentarios, conclusiones y recomendaciones

Control Interno

La evaluación del talento humano permite el control en el rendimiento laboral

Comentario:

De la entrevista sostenida con el Gerente de la empresa, se estableció que no se han realizado exámenes de evaluación documentados de las actividades que desarrolla el personal, en la planificación estratégica uno de los objetivos es medir el rendimiento de los trabajadores, esto se debe a que no se ha asignado a una persona responsable de esta actividad y de su funcionamiento en forma continua. El Área de Talento Humano, no ha realizado evaluaciones sobre la evolución del desempeño basado en competencias al personal por lo que se desconoce el grado de cumplimiento de las labores encomendadas.

Recomendación:

Al Gerente General

Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano que se efectúe evaluaciones de desempeño a las actividades que realizan los colaboradores, se encargarán de su evaluación y control en base a un plan anual de Talento Humano y se sugiere aplicar la guía de evaluación por competencias.

Actualización de los archivos de expedientes personales

Comentario:

En la revisión de los archivos del personal de la empresa, se verificó que la documentación del personal no se encuentra debidamente clasificada en expedientes individuales, sino que se mantiene en una sola carpeta, como respaldo del cumplimiento de la normas legales es necesario mantener un expediente completo con toda la información del trabajador, lo que conlleva a una desactualización de la información, datos y biografía del personal dificultando la rápida localización de información y a la entrega de datos desactualizados.

Recomendación:Al Gerente General

Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano implementar un sistema de documentación y archivo, procurando clasificar la información en forma lógica, adecuada y actualizada, lo cual podrá contener entre otros lo siguientes documentos:

- Hoja de vida
- Copia de cédula
- Aviso de entrada
- Formato de contrato
- Aviso de incremento de sueldos

Sistema de control de asistencia de personal**Comentario:**

El sistema que utiliza la empresa para el control de Asistencia de Personal, es el Registro de Firmas a la entrada y salida de las jornadas de trabajo. Este registro reposa en Secretaría de la empresa para el personal administrativo y en relación al personal de seguridad la lista de asistencia reposa en los puestos de vigilancia. Es así que no se está cumpliendo con las normas del Ambiente de Control "Asistencia", el actual sistema de registro de firmas de entrada y salida no proporciona un alto grado de confiabilidad en el control de asistencia, lo que ha provocado irregularidades en el manejo de los registros y no es el más confiable y aconsejable. Además no se cuenta con hojas de movilización, en caso de que el personal tenga que salir en horas laborables, por cualquier motivo.

Recomendación:A la Junta General de Accionistas

- Implantar en la empresa un sistema moderno de control de Asistencia eficaz y confiable para el control diario y puntualidad en el trabajo
- Implementar las hojas de movilización, para el caso de salidas del personal en horas laborables, ya sea por asuntos personales o de oficina, las mismas que estarán bajo custodia de la Gerencia.

La inducción contribuye al mejor desempeño de funciones

Comentario:

De la información obtenida se pudo constatar que durante el periodo de adaptación en la empresa existe una desorientación debido a que desconocen a quien dirigirse para el cumplimiento de sus funciones, siendo que al ingreso de un nuevo colaborador la gerencia debería disponer el cumplimiento de un cronograma de inducción oportunamente elaborado según las condiciones del puesto, el personal del área de talento humano no ha diseñado cronogramas de inducción lo que implica que no existe una guía para la adaptación de los nuevos empleados y se crea una desorientación en el cumplimiento del trabajo.

Recomendación:

Al Gerente General

Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano la elaboración de una guía de INDUCCIÓN, la misma que presente: CONTENIDO, PERSONA RESPONSABLE Y TIEMPO; buscando contribuir al mejoramiento del desempeño de los nuevos empleados.

CUMPLIMIENTO

Actualización del Reglamento Interno

Comentario:

Luego de revisado el Reglamento Interno, se pudo determinar que no ha sido actualizado, este documento se lo debe modificar en cuanto se produzca cambios considerables en su contenido y/o en su campo de acción, el nivel directivo tiene que reunirse y analizar los temas sujetos a modificarse. La falta de actualización del Reglamento Interno de la empresa, en cuanto a las atribuciones y deberes ha provocado una desorientación en la dirección y cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores.

Recomendación:

A la Junta General de Accionistas

- Deben realizar un análisis minucioso del Reglamento Interno para actualizar los puntos claves que desorientan el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores y directivos, con la finalidad de mantener un equilibrio de la Organización y Dirección de la empresa.

Elaboración de un manual de funciones

La empresa, no cuenta con un Manual de Funciones por lo que no es posible medir el cumplimiento de las actividades de acuerdo a la Competencia Laboral. Según buenas prácticas administrativas, la implementación formal de un Manual de Funciones, es de mucha utilidad para lograr una eficiente administración fundamentalmente a nivel operativo. El Nivel Directivo conoce y direcciona para que el personal cumpla sus funciones pero no ha sido documentado para que lo pongan en práctica. Debido a que los empleados tienen amplio conocimiento de las actividades, no existen aspectos significativos, pero se podría exponerlos a que por falta de delimitación de funciones y responsabilidades ejerzan actividades compartidas, que no solo ocasionan pérdidas de tiempo.

Recomendaciones:

Al Gerente General:

- Dispondrá al Responsable de Talento Humano la elaboración de un Manual de Funciones completo que integre la descripción de funciones, responsabilidades, procedimientos, perfil del puesto y normas administrativas, y a la vez que adopte las medidas necesarias para:
 - Facilitar al personal la comprensión de los objetivos, metas y estrategias implementados en la empresa.
 - Asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas.
 - Facilitar la selección de nuevos empleados y proporcionarles los lineamientos necesarios para el desempeño de sus atribuciones.

GESTIÓN

Capacitación del talento humano

Comentario:

De la información obtenida en la empresa OLEASSEG CIA. LTDA. se pudo constatar que durante el período bajo examen, únicamente el personal administrativo asistió a un curso de capacitación fuera de la empresa, el personal de seguridad completó un programa de capacitación obligatorio regulado por el Ministerio del Interior para la obtención de la credencial para el servicio de vigilancia privada. Una de las estrategias operativas de la empresa es **Motivar al personal a través de la creación de plan carrera para alcanzar un crecimiento profesional dentro de la institución**, esto se debe a la inexistencia de un Cronograma de Capacitación, lo que no ha permitido que se adquieran conocimiento de nuevas técnicas y se mejore el desenvolvimiento en la ejecución de su trabajo.

Recomendación:

A la Junta de Accionistas

Dispondrá al Gerente general conjuntamente con el responsable de talento Humano que se elabore en forma anual un Cronograma de Capacitación de personal, que abarque cursos, seminarios, talleres, conferencias, etc.; debiéndose también tomar en cuenta los que dictan las Instituciones del Estado o cualquier otra entidad. La adopción de esta política permitirá contar con elementos humanos adecuados.

La estabilidad laboral disminuye la rotación de personal

Comentario:

Del total de nómina del año 2012 el 81% del personal se mantuvo estable, en este año se pretendía que sólo el 10% de trabajadores se separen de la empresa, analizada la situación se debió al personal de seguridad que trabaja en horarios rotativos, lo que afectó en el servicio de seguridad de los clientes ya que el 19% de la nómina de trabajadores renunció debiendo tomar medidas contingentes para cubrir esos puestos ya que se excedió en un 9% de lo esperado.

Recomendación:

Al Gerente General

Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano y Supervisores de Seguridad que en coordinación efectúen cronogramas de trabajo que garanticen tiempos idóneos de descanso para los trabajadores.

4.4. Plan de implementación de recomendaciones

| RECOMENDACIÓN | PROPOSITO | ACTIVIDADES | PERSONA L A S CARGO | PLAZO | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | FIRMAS DE RESPONSABILIDAD |
|---|--|---|--|-------|---------------------------------------|---------------------------|
| <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano que se efectúen exámenes administrativos a las operaciones que realizan los colaboradores, se encargarán de su evaluación y control en base a un plan anual de Talento Humano y se sugiere aplicar la guía de evaluación por competencias. | Elevar el nivel de rendimiento del talento humano en la ejecución de sus funciones | Elaboración de un plan anual de evaluación de desempeño. | Responsable del Área de Talento Humano | 1 mes | Plan anual de evaluación de desempeño | |
| | | Diseño de los exámenes administrativos por competencias. | Responsable del Área de Talento Humano | 1 mes | Exámenes administrativos aplicados | |
| <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano implementar un sistema de documentación y archivo, procurando clasificar la información en forma cronológica, y actualizada, lo cual podrá | Mantener los expedientes completos, organizados y actualizados sobre de la historia laboral de los | Revisar que en todas las carpetas de los colaboradores se encuentre la Hoja de vida, copia de cédula, | Responsable del Área de Talento Humano | 1 mes | Carpetas organizadas | |

| | | | | | | |
|--|--|--|---|-------|---|--|
| <p>contener entre otros lo siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida • Copia de cédula • Aviso de entrada • Formato de contrato • Aviso de incremento de sueldos | colaboradores | <p>aviso de entrada, formato de contrato, aviso de incremento de sueldos</p> | | | | |
| | | <p>Solicitar a los colaboradores la documentación faltante del expediente personal.</p> | <p>Responsable del Área de Talento Humano</p> | 1 mes | Expedientes completos | |
| | | <p>Asignar un espacio físico para el archivo solo de los expedientes de los colaboradores.</p> | <p>Responsable del Área de Talento Humano</p> | 1 mes | Área de archivo de Talento Humano | |
| <p><u>A la Junta General de Accionistas</u></p> <p>1. Implantar en la empresa un sistema de control de Asistencia eficaz y confiable para el</p> | <p>Generar una cultura organizacional basada en la responsabilidad</p> | <p>Analizar las alternativas de control de asistencia</p> | <p>Gerente General</p> | 1 mes | <p>Métodos de control de asistencia</p> | |

| | | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------|-------|--|--|
| control diario y de puntualidad en el trabajo. | | Aplicar el sistema de control de asistencia idóneo en función al tipo de empresa | Responsable de Talento Humano | 1 mes | Reportes de asistencia | |
| 2. Implementar las hojas de movilización, para el caso de salidas del personal en horas laborables, ya sea por asuntos personales o de oficina, las mismas que estarán bajo custodia de la Gerencia. | Generar un ambiente de control y de administración del tiempo | Estructurar una hoja de movilización aplicable a la organización. | Gerente General | 1 mes | Hojas de movilización | |
| | | Designar al responsable idóneo para la administración de este control de tiempo. | Responsable de Talento Humano | 1 mes | Registros de las hojas de movilización | |
| <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano la elaboración de una guía de INDUCCIÓN, la misma que presente: CONTENIDO, PERSONA RESPONSABLE Y TIEMPO; buscando contribuir al mejoramiento del desempeño de los nuevos empleados. | Disponer de un proceso de adaptación del nuevo personal a los objetivos organizacionales de la empresa. | Realizar talleres para determinar las necesidades de capacitación en el proceso de inducción para los diferentes cargos de la empresa. | Gerente General | 1 mes | Perfiles de inducción por cargo | |
| | | Elaboración de la guía de | Responsable de Talento Humano | 1 mes | Guía de Inducción | |

| | | | | | | |
|---|--|---|--|-------|--|--|
| | | inducción | Humano | | | |
| A la Junta General de Accionistas 1. Deben realizar un análisis minucioso del Reglamento Interno para actualizar los puntos claves que desorientan el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores y directivos, con la finalidad de mantener un equilibrio de la Organización y Dirección de la empresa. | Actualización de la normativa legal interna de la empresa. | Estructurar el Reglamento Interno para que la normativa legal sea funcional y actualizada | Junta General de Accionistas – Gerencia General | 1 mes | Reglamento Interno actualizado | |
| 2. Se debería proceder a la elaboración de un Manual Orgánico Funcional, en el cual se determinen con exactitud las obligaciones, deberes, atribuciones de cada uno de los colaboradores de la empresa. | | Elaborar un manual Orgánico Funcional que especifique el perfil y funciones de cada cargo | Gerencia General.- Responsable de Talento Humano | 1 mes | Manual orgánico Funcional | |
| 1. Dispondrá al Gerente general conjuntamente con el responsable de talento Humano que se elabore en forma anual un Cronograma de Capacitación de personal, que abarque cursos, seminarios, talleres, conferencias, etc.; debiéndose también tomar en cuenta los que dictan las Instituciones del Estado o cualquier otra | Incrementar el nivel profesional y competencias de los colaboradores | Analizar las necesidades de capacitación por Departamento | Gerente general | 1 mes | Listado de capacitaciones por departamento | |
| | | Elaborar el plan de capacitación anual | Responsable de Talento Humano | 1 mes | Plan de capacitaciones | |

| | | | | | | |
|---|---|--|---|-----------------|---|--|
| entidad. | | | | | | |
| <p>Al Gerente General</p> <p>1. Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano y Supervisores de Seguridad que en coordinación efectúen cronogramas de trabajo que garanticen tiempos idóneos de descanso para los trabajadores.</p> | <p>Elevar la satisfacción laboral</p> | <p>Analizar los turnos de trabajo y días libres del personal que cumple funciones de guardiana privada</p> | <p>Gerente General- Responsable de Talento Humano-Supervisores de Seguridad</p> | <p>1 semana</p> | <p>Cronograma mensual de los turnos y días libres del personal de seguridad</p> | |
| <p>Al Gerente General</p> <p>1. Dispondrá al Responsable de Talento Humano la elaboración de un Manual de Funciones completo que integre la descripción de funciones, responsabilidades, procedimientos, perfil del puesto y normas administrativas</p> | <p>Contar con una herramienta que guíe las actividades de gestión de talento humano</p> | <p>- Comprensión de los objetivos, metas y estrategias -Cada Jefe de área elaborará los requerimientos del perfil del puesto. - Estructurar el manual de funciones</p> | <p>Gerente General- Responsable de Talento Humano-Jefes a área</p> | <p>1 mes</p> | <p>Manual de funciones</p> | |

4.5. Presentación y aprobación del informe

Una vez aplicados los procedimientos de auditoría se consolidó el informe preliminar que fue entregado al auditado para obtener sus aclaraciones y precisiones del área examinada, se valoraron y ajustaron en lo que se consideró pertinente y que han sido tomadas en cuenta para la elaboración del informe final.

Se procedió con la lectura y análisis de la información recolectada, se conformaron las observaciones estructurándose los hallazgos y las acciones que se sugieren con el propósito de atender la situación evidenciada.

Se elaboró el informe final de una forma concisa y a la vez suficientemente claro y completo, incluyendo frases y hechos esenciales para facilitar su comprensión, que sustente en cualquier momento su exactitud y veracidad, con una perspectiva justa considerando las circunstancias que rodearon el hecho observado y dando las sugerencias para mejorarlo. Revisado el informe final se firmó y se preparó los oficios de comunicación para el Gerente General y para el responsable de la dependencia auditada que debían conocer y atender las observaciones allí contenidas.

Los informes fueron presentados con la información necesaria y relevante relacionada al examen practicado, respondiendo a los objetivos planteados en el programa de auditoria. En el informe se plasmó, los comentarios, conclusiones, recomendaciones en forma objetiva, basados en hechos reales debidamente respaldados por la evidencia documentada en los papeles de trabajo.

4.6. DEMOSTRACIÓN DE HIPOTESIS

Hipótesis

El Examen Integral al Área de Talento humano para el período 2012 permitirá obtener una evaluación completa de los aspectos financieros, de control interno, de cumplimiento y de gestión y generará un informe de aseguramiento que soporte de manera adecuada las decisiones gerenciales y proporcione acciones de mejoramiento para la empresa OLEASSEG CIA. LTDA.

Demostración de hipótesis

Aplicado el examen de Auditoría Integral al área de Talento Humano de la empresa OLEASSEG CIA. LTDA. se ha obtenido información relevante que respalda los aspectos importantes en relación a las aseveraciones de la Auditoría Financiera, Control Interno, Cumplimiento y de Gestión.

A continuación se indica como se demuestra la hipótesis en los diferentes aspectos de la Auditoría Integral:

- En el análisis del aspecto financiero en relación al Área de Talento Humano se tomó como componentes a los rubros de sueldos y salarios y el pago de los beneficios sociales determinando que la empresa cumple con los parámetros para la elaboración de la información financiera presentando razonablemente los saldos al final del ejercicio fiscal.
- En la revisión del aspecto del Control Interno se obtuvo información sobre el sistema de control interno y la aplicación del COSO, determinando debilidades en la organización como es en la evaluación del desempeño laboral para el cumplimiento de los objetivos, los archivos no están bien documentados para respaldar la historia laboral de los colaboradores y el deficiente control de asistencia de personal lo que provoca malestar en el ambiente laboral.
- En el aspecto de cumplimiento se analizaron puntos críticos en lo referente a la normativa legal pudiendo evidenciar que es necesario actualizar el Reglamento Interno que clarifique las atribuciones y obligaciones del personal de la empresa.
- La Gestión es un aspecto en el que se pudo evidenciar la importancia de que la empresa maximice sus esfuerzos por incrementar el nivel de capacitación y la disminución de la rotación laboral logrando estabilidad y cumplimiento en los objetivos de la empresa.

Con la información obtenida de los cuatro aspectos analizados en la auditoría integral se pudo elaborar un informe de aseguramiento para que la empresa cuente con un documento que oriente sus esfuerzos en el mejoramiento y fortalecimiento de su estructura organizacional.

A la empresa como producto de este examen de auditoría se le ha dotado de una herramienta para la implementación de recomendaciones que le servirá para el mejoramiento de los procedimientos del Área de Talento Humano y así cumplir con los objetivos organizacionales.

Ante todo lo mencionado la Hipótesis planteada para este examen de auditoría integral queda demostrada, hemos efectuado una evaluación global del Área de Talento Humano brindado la oportunidad de que la empresa reconozca sus debilidades y repotencie sus fortalezas en el marco del mejoramiento continuo.

4.7. Conclusiones y recomendaciones.

4.7.1. Conclusiones.

- La aplicación de la Evaluación del Sistema de Control Interno ayuda a determinar las deficiencias de cada componente y a partir de esto se pudo elaborar programas de trabajo a la medida.
- La aplicación de los cuestionarios de control interno permitió calcular los niveles de riesgo de auditoría con esto se determinó el enfoque de nuestra auditoría.
- Mediante la aplicación de los procedimientos de auditoría se determinaron los hallazgos según los puntos críticos de la empresa.
- El informe final de auditoría ha sido elaborado como una guía importante para que la gestión empresarial tome acciones encaminadas a mejorar el desempeño de la empresa.

4.7.2. Recomendaciones.

- Los colaboradores de la empresa tienen que cumplir con todas las disposiciones para la ejecución de sus funciones y comprometerse con el crecimiento de la organización.
- El responsable del Área de Talento Humano debe buscar mecanismos para corregir las debilidades y amenazas; y aprovechar las fortalezas y oportunidades que conlleve incrementar el desempeño laboral.
- La empresa debe aplicar mecanismos de control interno para la consecución de los objetivos que sean medibles y realizables.
- Los hallazgos detectados durante la ejecución de la auditoría deben conllevar compromisos para el apoyo de la gestión.

- La dirección de la empresa debe realizar un seguimiento sobre la ejecución de las recomendaciones descritas en el informe final de auditoría.

Bibliografía:

- ALBERT BADÍA JIMÉNEZ, Modelo ISO 9001, Editorial DEUSTO, 2000.
- ANDRES SENLLE, Evaluar la Gestión y la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.
- Badillo Jorge, AUDITORÍA DE GESTIÓN, Quito – Ecuador, Octubre 2007.
- BELTRÁN c., JESÚS M. (1998): Indicadores de gestión, Herramientas para lograr la competitividad. KAPLAN, Robert y NORTON, David. (2001): El Cuadro de Mando Integral Balanced Scorecard, Boston, USA: Harvard Business Publishing Corporation. Harvard Business School Press. The Balanced ScoreCard. (1996): Translating Strategy into Action, Boston.
- BLANCO LUNA, Yanel (2004): Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral, Colombia, ECOE EDICIONES
- CANO C., Miguel (2004): Auditoría Forense, Colombia, ECOE EDICIONES
- Cepeda Alonso Gustavo, AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO, Mc Graw Hill Interamericana S.A., Colombia, 1997.
- CEPEDA, Gustavo (2002): Auditoría y Control Interno, Mc. Graw Hill, Colombia
- COTECNA, Quality Resources Inc, Curso de Auditor Líder de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, Quito-Ecuador 2005.
- DAVID MILLS, Manual de Auditoría de la Calidad, Editorial Gestión 2000, 2003.
- ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo (2007): Pruebas selectivas en la auditoría, Colombia, ECOE EDICIONES
- FRANCISCO ALVAREZ HEREDIA, Calidad y Auditoría en Salud, ECOEDICIONES, 2003.
- FRANKLIN, Enrique Benjamín (2007): Auditoría Administrativa, Gestión Estratégica del Cambio, México, Prentice Hall,
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Carlos, Batista Lucio Pilar, METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN, Mc Graw Hill, Segunda Edición, CV México, 1998.
- Holmes Artur W. AUDITORÍA PRINCIPIOS Y DOCUMENTOS, 2ª Edición en Español, Editorial Hispanoamérica, México, 1970.
- HUMBERTO CANTÚ DELGADO, Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, 2002.

- INEN, Norma ISO 19011, Directrices para la Auditoría de Sistemas de la Calidad.
- ISO, Normas Internacionales 9000, 9001, 9004 y 19011.
- JAIME SUBÍA GUERRA, Maestría en Auditoría de Gestión de la Calidad, Informe y proceso sistemático de la auditoría, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja-Ecuador, 2007.
- MALDARRIAGA, Juan, (2004): Manual Práctico de Auditoría, DEUSTO, España
- Maldonado Milton K., AUDITORÍA DE GESTIÓN, Edi Abaca, Quito – Ecuador, 2001.
- Mantilla B., Samuel Alberto, CONTROL INTERNO ESTRUCTURA CONCEPTUAL INTEGRADA, Ecoe Ediciones, Segunda Edición, Colombia 2000.
- MANTILLA, Samuel Alberto (2005): Auditoría del Control Interno, Colombia, ECOE EDICIONES
- MILLS, David (2003): Manual de Auditoría de la Calidad. España, Editorial Gestión 2000,
- OLACEFS, Curso de Auditoría Integral de Servicios Públicos con énfasis en Salud y Educación, Bogotá-Colombia, 2005.
- Ramírez Padilla David Noel, CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, Editorial Mc Graw Hill, Sexta Edición.
- Robert S. Kaplan y NORTON, David P. (2001): Cómo utilizar el cuadro de mando integral, España, Editorial Gestión 2000
- SÀNCHEZ CURIEL, Gabriel (2006): Auditoría de estados financieros, Prentice Hall, México
- TRISCHLER, William (2003): Mejora del valor añadido en los procesos, España, Editorial Gestión 2000
- Vásquez Víctor Hugo, ORGANIZACIÓN APLICADA, 2ª edición, Gráficas Vásquez, Quito, Octubre, 2002.
- WADSWORTH, Harrison, STEPHENS y GODFREY, (2005): Métodos de control de calidad, Compañía Editorial Continental. México
- Whittington Ray. Kart Pany, PRINCIPIOS DE AUDITORÍA, 14ª Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, 2006.
- WILLIAM TRISCHLER, Mejora de Valor Añadido en los Procesos, Editorial Gestión 2000, 2003.

ANEXOS

Anexo 1. Autorización de las autoridades de la empresa



AUTORIZACIÓN

Yo OLEAS SANTILLAN MONICA LEONOR en calidad de GERENTE GENERAL de la empresa OLEAS SEGURIDAD OLEASSEG CIA. LTDA. certifico que:

Autorizo y acepto el desarrollo del proyecto de Tesis titulado “**EXAMEN DE AUDITORÍA INTEGRAL AL ÁREA DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA OLEAS SEGURIDAD OLEASSEG CIA. LTDA. CORRESPONDIENTE AL PERÍODO DEL 01 ENERO 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012**” de la Srta. ARACELY ELIZABETH PILCO RAMIREZ estudiante de la Maestría de Auditoría Integral, debido a que considero necesario para el mejoramiento continuo de la empresa.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Riobamba, 14 de febrero de 2013

Atentamente,


Ing. Mónica Olear
GERENTE GENERAL
OLEAS SEGURIDAD
OLEASSEG CÍA. LTDA.



Anexo 2. Comunicación de resultados

Guaranda, 08 de Diciembre de 2013

Ingeniera:

Mónica Oleas

GERENTE GENERAL DE OLEASSEG CIA. LTDA.

De mi consideración,

Por medio del presente reciba un cordial saludo y a la vez me permito remitir el Informe de Auditoría Integral sobre el Examen Especial de Auditoría Integral al Área de Talento Humano para el periodo 2012 realizado en su prestigiosa empresa.

Atentamente,

Aracely Pilco



INFORME DE AUDITORIA INTEGRAL

A la Junta General de Accionistas

Hemos realizado la auditoría integral al Área de Talento Humano de la compañía OLEASSEG CIA, LTDA., para el año 2012, que incluyó la auditoría de los estados de situación financiera y de resultados; la evaluación del sistema de control interno; la evaluación del cumplimiento de las principales leyes y regulaciones que la afecta; el nivel de eficiencia, eficacia y calidad en el manejo de sus programas, plan estratégico y actividades por medio de los indicadores de gestión disponibles en la organización.

La administración es responsable (veracidad, integridad y correcta valuación) de la preparación, integridad y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la compañía (evaluar el diseño, aplicación y actualización del sistema de control interno y su utilidad para el logro de los objetivos empresariales); del cumplimiento de las leyes y regulaciones que afectan a la compañía (adopción de las principales leyes, normas, reglamentos y disposiciones legales); y del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción (eficiente, eficaz y con calidad de los resultados empresariales) ordenada y eficiente del negocio.

Nuestra obligación es la de expresar conclusiones sobre cada uno de los temas de la auditoría integral (aspecto evaluado Financiero, control interno, cumplimiento legal y gestión) con base en los procedimientos que hemos considerado necesarios para la obtención de evidencia suficiente y apropiada, con el propósito de obtener una seguridad razonable de nuestras conclusiones sobre la temática de la auditoría integral (sustentado en muestras).

Por efecto del muestreo obligatorio en el trabajo de auditoría y por las limitaciones propias del sistema de control interno, puedan existir errores no detectados por parte del mismo.

Es necesario señalar que la opinión vertida en el presente informe proporciona una seguridad razonable y no absoluta con respecto a los aspectos evaluados. Para periodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

Nuestra auditoría integral se realizó de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que la auditoría se planifique y ejecute de tal manera que proporcione seguridad razonable en cuanto a que los estados financieros están exentos de errores importantes; que el sistema de control interno ha sido diseñado, actualizado y se encuentra en operación efectiva; que se ha cumplido con las principales leyes y regulaciones aplicables, y si la información de gestión fue confiable para el cálculo de los indicadores de desempeño de la evaluación de los resultados de la administración.

La auditoría financiera, examino sobre una base selectiva, la evidencia que sustenta las cifras de los estados financieros y el cumplimiento de las NIIF's y las NICs. La auditoría del sistema de control interno se orientó a la evaluación global del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y seguimiento de acuerdo a lo que expresa el COSO. En la auditoría de cumplimiento se verificó la sujeción a las leyes y regulaciones aplicables a la compañía, en especial el Código de trabajo, Reglamento Interno, Reglamento de salud y seguridad ocupacional y Ley de Vigilancia y Seguridad Privada. La auditoría de gestión incluyó la evaluación del Plan Estratégico 2010-2015. Consideramos que nuestra auditoría integral proporciona una base razonable para expresar nuestra opinión sobre los estados financieros y conclusiones sobre la otra temática.

Según se discute en la Nota 1 a los estados financieros, no se ha estimado ninguna provisión por beneficio a empleados, práctica que en nuestra opinión no está de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera para PyMES en la sección 28.

En nuestra opinión, excepto por el efecto de los estados financieros del asunto a que se refiere el párrafo anterior, los estados financieros del ario 2012, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Compañía **OLEASSEG CIA. LTDA.** al 31 de Diciembre de 2012 de los resultados de sus operaciones por el ano terminado en esa fecha, de acuerdo con normas ecuatorianas de contabilidad.

Con base en nuestros procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, concluimos que la compañía no mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes que la afectan.

La información suplementaria que se presenta en las páginas siguientes contiene los indicadores esenciales que evalúan el desempeño de la administración en relación con los

objetivos generales, metas y actividades de la compañía; 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 compañía.

Guaranda, 7 de Diciembre de 2013

Atentamente,



Aracely Pilco

AUDITORA AUTORIZADA



Anexo 3. Plan de implementación de resultados

Guaranda, 08 de Diciembre de 2013

Ingeniera:

Mónica Oleas

GERENTE GENERAL DE OLEASSEG CIA. LTDA.

De mi consideración,

Por medio del presente reciba un cordial saludo y a la vez me permito remitir el Plan de Recomendaciones una vez realizado en su prestigiosa empresa el Examen Especial de Auditoria Integral al Área de Talento Humano para el periodo 2012.

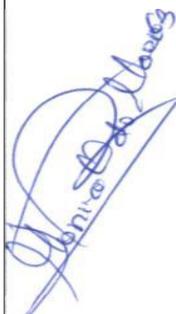
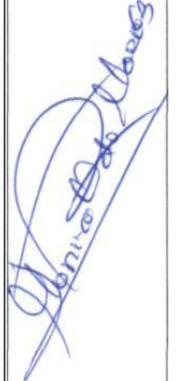
Atentamente,

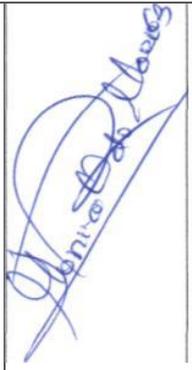


Aracely Pilco

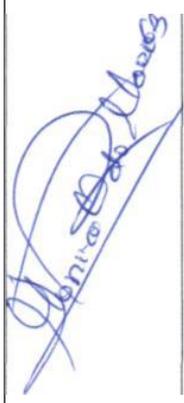


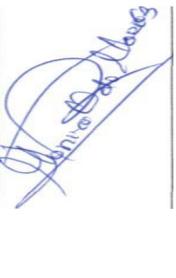
PLAN DE RECOMENDACIONES

| RECOMENDACIÓN | PROPOSITO | ACTIVIDADES | PERSONAL A CARGO | PLAZOS | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | FIRMAS DE RESPONSABILIDAD |
|---|---|--|--|--------|---------------------------------------|--|
| <p><u>Al Gerente General</u></p> <p>Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano que se efectúe exámenes administrativos a las operaciones que realizan los colaboradores, se encargarán de su evaluación y control en base a un plan anual de Talento Humano y se sugiere aplicar la guía de evaluación por competencias.</p> | <p>Elevar el nivel de rendimiento del talento humano en la ejecución de sus funciones</p> | <p>Elaboración de un plan anual de evaluación de desempeño.</p> | Responsable del Área de Talento Humano | 1 mes | Plan anual de evaluación de desempeño |  |
| | | <p>Diseño de los exámenes administrativos por competencias.</p> | Responsable del Área de Talento Humano | 1 mes | Exámenes administrativos aplicados |  |
| <p><u>Al Gerente General</u></p> <p>Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano implementar un sistema de documentación y archivo, procurando clasificar la información en forma cronológica, y actualizada, lo cual podrá contener entre otros lo siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoja de vida • Copia de cédula • Aviso de entrada | <p>Mantener los expedientes completos, organizados y actualizados sobre de la historia laboral de los colaboradores</p> | <p>Revisar que en todas las carpetas de los colaboradores se encuentre la Hoja de vida, copia de cédula, aviso de entrada, formato de contrato, aviso de incremento de sueldos</p> | Responsable del Área de Talento Humano | 1 mes | Carpetas organizadas |   |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|--------------|--|---|
| <p>- Formato de contrato</p> <p>• Aviso de incremento de sueldos</p> | | <p>Solicitar a los colaboradores la documentación faltante del expediente personal.</p> | <p>Responsable del Área de Talento Humano</p> | <p>1 mes</p> | <p>Expedientes completos</p> |  |
| | | <p>Asignar un espacio físico para el archivo solo de los expedientes de los colaboradores.</p> | <p>Responsable del Área de Talento Humano</p> | <p>1 mes</p> | <p>Área de archivo de Talento Humano</p> |  |
| <p><u>A la Junta General de Accionistas</u></p> <p>1. Implantar en la empresa un sistema de control de Asistencia eficaz y confiable para el control diario y de puntualidad en el trabajo.</p> | <p>Generar una cultura organizacional basada en la responsabilidad</p> | <p>Analizar las alternativas de control de asistencia</p> | <p>Gerente General</p> | <p>1 mes</p> | <p>Métodos de control de asistencia</p> |  |
| | | <p>Aplicar el sistema de control de asistencia idóneo en función al tipo de empresa</p> | <p>Responsable de Talento Humano</p> | <p>1 mes</p> | <p>Reportes de asistencia</p> |  |



| | | | | | | |
|--|---|--|-------------------------------|-------|--|---|
| 2. Implementar las hojas de movilización, para el caso de salidas del personal en horas laborables, ya sea por asuntos personales o de oficina, las mismas que estarán bajo custodia de la Gerencia. | Generar un ambiente de control y de administración del tiempo | Estructurar una hoja de movilización aplicable a la organización. | Gerente General | 1 mes | Hojas de movilización |  |
| | | Designar al responsable idóneo para la administración de este control de tiempo. | Responsable de Talento Humano | 1 mes | Registros de las hojas de movilización |  |
| <u>Al Gerente General</u> Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano la elaboración de una guía de INDUCCIÓN, la misma que presente: CONTENIDO, PERSONA RESPONSABLE Y TIEMPO; buscando contribuir al mejoramiento del desempeño de los nuevos empleados. | Disponer de un proceso de adaptación del nuevo personal a los objetivos organizacionales de la empresa. | Realizar talleres para determinar las necesidades de capacitación en el proceso de inducción para los diferentes cargos de la empresa. | Gerente General | 1 mes | Perfiles de inducción por cargo |  |
| | | Elaboración de la guía de inducción | Responsable de Talento Humano | 1 mes | Guía de Inducción |  |

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--------------|---|---|
| <p>A la Junta General de Accionistas</p> <p>1. Deben realizar un análisis minucioso del Reglamento Interno para actualizar los puntos claves que desorientan el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores y directivos, con la finalidad de mantener un equilibrio de la Organización y Dirección de la empresa.</p> | <p>Actualización de la normativa legal interna de la empresa.</p> | <p>Estructurar el Reglamento Interno para que la normativa legal sea funcional y actualizada</p> | <p>Junta General de Accionistas – Gerencia General</p> | <p>1 mes</p> | <p>Reglamento Interno actualizado</p> |  |
| <p>2. Se debería proceder a la elaboración de un Manual Orgánico Funcional, en el cual se determinen con exactitud las obligaciones, deberes, atribuciones de cada uno de los colaboradores de la empresa.</p> | | <p>Elaborar un manual Orgánico Funcional que especifique el perfil y funciones de cada cargo</p> | <p>Gerencia General.- Responsable de Talento Humano</p> | <p>1 mes</p> | <p>Manual orgánico Funcional</p> |  |
| <p>1. Dispondrá al Gerente general conjuntamente con el responsable de talento Humano que se elabore en forma anual un Cronograma de Capacitación de personal, que abarque cursos, seminarios, talleres, conferencias, etc.; debiéndose también tomar en cuenta los que dictan las Instituciones del Estado o cualquier otra entidad.</p> | <p>Incrementar el nivel profesional y competencias de los colaboradores</p> | <p>Analizar las necesidades de capacitación por Departamento</p> | <p>Gerente general</p> | <p>1 mes</p> | <p>Listado de capacitaciones por departamento</p> |  |
| | | <p>Elaborar el plan de capacitación anual</p> | <p>Responsable de Talento Humano</p> | <p>1 mes</p> | <p>Plan de capacitaciones</p> |  |



| | | | | | | |
|---|---|--|---|-----------------|---|--|
| <p>Al Gerente General</p> <p>1. Dispondrá al responsable del Área de Talento Humano y Supervisores de Seguridad que en coordinación efectúen cronogramas de trabajo que garanticen tiempos idóneos de descanso para los trabajadores.</p> | <p>Elevar la satisfacción laboral</p> | <p>Analizar los turnos de trabajo y días libres del personal que cumple funciones de guardiana privada</p> | <p>Gerente General- Responsable de Talento Humano-Supervisores de Seguridad</p> | <p>1 semana</p> | <p>Cronograma mensual de los turnos y días libres del personal de seguridad</p> |  |
| <p>Al Gerente General</p> <p>1. Dispondrá al Responsable de Talento Humano la elaboración de un Manual de Funciones completo que integre la descripción de funciones, responsabilidades, procedimientos, perfil del puesto y normas administrativas</p> | <p>Contar con una herramienta que guíe las actividades de gestión de talento humano</p> | <p>- Comprensión de los objetivos, metas y estrategias -Cada Jefe de área elaborará los requerimientos del perfil del puesto. - Estructurar el manual de funciones</p> | <p>Gerente General- Responsable de Talento Humano-Jefes a área</p> | <p>1 mes</p> | <p>Manual de funciones</p> |  |

