



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LUZ MARÍA DE
LA CIUDAD DEL TENA, PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2012”

Autor

CRISTHIAN JOSÉ CEVALLOS BECERRA

Riobamba - Ecuador

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación sobre el tema **“AUDITORÍA OPERACIONAL A LA ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA” DE LA CIUDAD DEL TENA, PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2012”**, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por el Sr. **CRISTHIAN JOSÉ CEVALLOS BECERRA**, ha sido revisado su contenido en su totalidad, se autoriza su presentación.

Ing. María Belén Bravo Ávalos
DIRECTORA DE TESIS

Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD

Yo Crithian José Cevallos Becerra

DECLARO QUE

La tesis de grado “**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA” DE LA CIUDAD DEL TENA, PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2012**” ha sido realizada mediante investigaciones e indagaciones respetando siempre la autoría de otras personas, las ideas expuestas en la misma son propias y de responsabilidad del autor.

CRISTHIAN JOSÉ CEVALLOS BECERRA

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por sus infinitas bendiciones, por su protección y por haberme dado la vida y la perseverancia para lograr mis objetivos.

A mis padres José y Miriam quienes me han apoyado en cada momento, por su ejemplo de constancia y amor. A mis hermanos José, Jonathan, Jinsop, Esteban y Zaira por ser un soporte en mi vida

A mi abuelita Leonor Chávez por dejarme la herencia más importante: la familia y el trabajo

A mis amigos en general por haber estado conmigo en los buenos y malos momentos apoyándome en forma incondicional.

CRISTHIAN JOSÉ CEVALLOS BECERRA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por permitirme formar parte de la misma y mi estimada Escuela de Contabilidad y Auditoría la que a través de sus catedráticos me impartieron conocimientos, forjándome así como buen profesional para poder ser parte del mercado laboral y servir a la ciudad y al país.

A mi familia y a todas aquellas personas que me han apoyado durante la realización de este trabajo de investigación.

A mi Directora de Tesis la Ing. María Belén Bravo y a la Dra. Martha Flores quienes con sus conocimientos, experiencia y motivación han conseguido que pueda culminar mis estudios con el presente trabajo.

A la Estación de Servicio Luz María por permitirme acceder a la información necesaria para la realización de este trabajo de investigación.

Peo sobre todo agradezco a Dios por haberme guiado durante toda mi carrera y por sus infinitas bendiciones.

CRISTHIAN JOSÉ CEVALLOS BECERRA

RESUMEN

La presente Auditoría Operacional a la Estación de Servicio Luz María de la ciudad del Tena, provincia de Napo, periodo 2012, permitió evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, medir el cumplimiento de metas y objetivos con el fin de obtener información suficiente para determinar la realidad de los procesos que desarrolla la empresa.

Se utilizaron varios métodos de investigación tales como el método descriptivo, exploratorio, de campo y documental para sustentar la auditoría realizada, además se utilizó técnicas de auditoría como la observación directa, entrevistas, cuestionarios e indicadores los cuales permitieron obtener información suficiente y veraz para poder evidenciar los hallazgos de auditoría.

La auditoría operacional se desarrolló en cuatro fases: estudio preliminar, evaluación del control interno, análisis de áreas críticas y comunicación de resultados de acuerdo a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, los componentes del método COSO II y a las normas de control interno.

Las recomendaciones fueron emitidas con la finalidad de implementar acciones correctivas y medir el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Se sugiere la aplicación de las recomendaciones emitidas para facilitar la toma de decisiones y mejorar los procesos existentes dentro de la empresa.

Ing. María Belén Bravo Ávalos

DIRECTORA DE TESIS

SUMMARY

The present Operational Audit to the Service Station “Luz María” of Tena city, Napo province 2012, allowed evaluating the efficiency, effectiveness and economy of the operations, to measure the fulfilment of goals and objectives in order to obtain enough information to determine the reality of processes that company develops.

Various methods were used of research such as descriptive, exploratory, of field and documentary in order to support the audit, besides were used techniques of audit like the direct observation, interviews, questionnaires and indicators which allowed obtaining accurate information to evidence the audit findings.

The operational audit was developed in four stages: preliminary study, internal control evaluation, analysis of critical áreas and communication results according to the Rules of Audit generally accepted, the components of COSO II method and internal control rules.

The recommendations were issued in order to implement corrective actions and to measure the fulfilment of the objectives. It suggests the application of recommendations issued in order to facilitate the taking decisions and to improve the existent processes into the company.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificado de tribunal.....	ii
Certificado de responsabilidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice general.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
Índice de Anexos.....	xi
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 Formulación del problema.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	3
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 AUDITORÍA.....	5
2.2 AUDITORÍA OPERACIONAL.....	5
2.2.1 Naturaleza de la auditoría operacional.....	6
2.2.2 Importancia de la auditoría operacional.....	6
2.2.3 Objetivos de la auditoría operacional.....	8
2.2.4 Características de la auditoría operacional.....	9
2.3 ENFOQUE GENERAL HACIA LAS AUDITORÍAS OPERACIONALES.....	9
2.4 INFORMACIÓN QUE SUMINISTRA LA AUDITORIA OPERACIONAL.....	10
2.5 CONCEPTOS DE LAS 3 E: EFICIENCIA, EFICACIA, ECONOMÍA.....	11
2.6 PLANEACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	11
2.7 PROGRAMACIÓN DE LA AUDITORÍA.....	12
2.8 PROCESO DE AUDITORÍA.....	12

2.9	NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS.....	13
2.10	CONTROL INTERNO.....	14
2.10.1	Objetivos del control interno.....	15
2.10.2	Componentes (COSO II).....	16
2.10.3	Limitaciones del control interno.....	19
2.10.4	Sistemas de evaluación del control interno.....	20
2.10.4.1	Metodología aplicable a las evaluaciones.....	20
2.11	PROCESO DE CONTROL.....	22
2.12	COMPONENTES DEL RIESGO.....	23
2.13	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA.....	24
2.14	PROGRAMA DE AUDITORÍA.....	24
2.15	RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN.....	24
2.16	TÉCNICAS DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.....	25
2.17	TÉCNICAS DE AUDITORÍA.....	26
2.18	FASES DEL DESARROLLO DEL MUESTREO EN AUDITORÍA.....	29
2.19	HALLAZGOS.....	30
2.19.1	Atributos de los hallazgos.....	30
2.20	EVIDENCIA DE AUDITORÍA.....	31
2.20.1	Pruebas de control.....	32
2.21	DOCUMENTACIÓN.....	32
2.22	PAPELES DE TRABAJO.....	33
2.22.1	Referencias y marcas de las hojas de trabajo.....	34
2.23	INFORME.....	34
	CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1	HIPÓTESIS.....	36
3.1.1	General.....	36
3.1.2	Específicas.....	36
3.2	VARIABLES.....	36
3.2.1	Independiente.....	36
3.2.2	Dependiente.....	36
3.3	MODALIDAD BÁSICA DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3.1	Investigación de campo.....	37
3.3.2	Investigación documental-bibliográfica.....	37
3.4	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37

3.4.1	Investigación descriptiva.....	37
3.4.2	Investigación exploratoria.....	37
3.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.6	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	38
3.6.1	Método deductivo.....	38
3.6.2	Método analítico.....	38
3.6.3	Entrevistas.....	38
3.6.4	Observación.....	38
3.6.5	Cuestionarios.....	38
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....	39
4.1	ARCHIVO PERMANENTE.....	40
4.1.1	Administración de auditoría.....	41
4.1.2	Contrato de servicios profesionales.....	43
4.1.3	Carta compromiso de auditoría.....	47
4.1.4	Orden de trabajo.....	49
4.1.5	Notificación de inicio de la auditoría.....	51
4.2	ARCHIVO CORRIENTE.....	53
4.2.1	Cédula Narrativa de la visita a la empresa.....	58
4.2.2	Memorando de planificación preliminar.....	60
4.2.3	Entrevista al Gerente.....	69
4.2.4	Informe de conocimiento preliminar.....	75
4.2.5	Evaluación del control interno.....	77
4.2.6	Informe de control interno.....	122
4.2.7	Notificación para la lectura del informe de control interno.....	129
4.2.8	Acta de conferencia de lectura del informe de control interno.....	130
4.3	ARCHIVO CORRIENTE.....	131
4.3.1	Análisis de áreas críticas.....	131
4.3.2	Informe de Auditoría.....	152
	Conclusiones.....	163
	Recomendaciones.....	164
	Bibliografía.....	165

ÍNDICE DE CUADROS

No.	Título	Pág.
1.	Hoja de índice.....	54
2.	Hoja de marcas.....	55
3.	Conocimiento de la entidad.....	61
4.	Funcionarios.....	65
5.	Confiabilidad de la información.....	66
6.	Cédula descriptiva (proceso de compra).....	72
7.	Cédula descriptiva (proceso de venta).....	74

ÍNDICE DE ANEXOS

No.	Título	Pág.
1.	Anexo 1: RUC de la empresa.....	168
2.	Anexo 2: Resolución.....	170

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como tema la realización de una auditoría Operacional a la Estación de Servicio Luz María de la ciudad del Tena como aporte positivo a la institución ya que en los últimos años no se ha ejecutado este tipo de auditoría.

Para la ejecución de la auditoría operacional hemos evaluado la aplicación de las Normas de Control Interno, evaluando cada uno de sus componentes, se ha utilizado técnicas de auditoría tales como: verificación ocular, verbal, física, entrevistas, esto nos ayudó a determinar el nivel de confianza y riesgo que posee cada componente y sus respectivos elementos para determinar posibles áreas críticas. La ejecución de la auditoría operacional tiene como resultado mejorar los procesos operativos ejecutados y de esta manera salvaguardar y mejorar la utilización de los recursos.

Se encuentra dividido en cuatro capítulos que contienen los siguientes aspectos:

Primer capítulo encontramos de forma detallada el problema y su delimitación así como los objetivos del presente trabajo de la Estación de Servicio Luz María de la ciudad del Tena.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico que contiene todos los aspectos conceptuales necesarios para la realización de la auditoría.

Tercer capítulo es el marco metodológico que incluye los métodos, técnicas e instrumentos a emplear.

El cuarto capítulo contiene el desarrollo de la auditoría operacional dándonos como resultado final el informe en el que presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Finalmente las conclusiones y recomendaciones con respecto al trabajo de investigación, como parte final del trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la actualidad es necesario para la Estación de Servicios Luz María realizar un examen, evaluando el grado de eficiencia, eficacia y economía en el logro de los objetivos planteados por la empresa, como también comprobar la observancia y cumplimiento de disposiciones legales.

La Estación de Servicios Luz María no ha sido objeto de una Auditoría Operacional, por lo que este examen es producto de investigación.

Las actividades que realiza el personal no se ejecutan de manera oportuna, generando una inadecuada toma de decisiones.

Los principales problemas que se presentan en la Estación de Servicios en cuanto al Proceso Administrativo son:

- En cuanto a la planeación no cuenta con planes operativos anuales.
- En organización no dispone de un orgánico funcional el cual conste un organigrama estructural, descripción de puestos y manual de funciones.
- En la dirección se identifica un estilo de liderazgo natural ya que las decisiones son tomas simplemente por satisfacer las necesidades de la empresa, en base al criterio único del propietario.
- La falta de sistemas de control interno lo cual repercute en la duplicidad de funciones y actividades incompatibles desarrolladas por una misma

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la auditoría operacional en los procesos de la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, Provincia de Napo, período 2012?

1.1.2. Delimitación del Problema

Campo: Auditoría Operacional

Área: Auditoría

Aspecto: Auditoría Operacional a la Estación de Servicios Luz María de la Ciudad del Tena, Provincia de Napo.

Espacial: Estación de Servicios Luz María de la Ciudad del Tena, Provincia de Napo.

Tiempo: Período 2012

Variables: Auditoría Operacional – Procesos Administrativos

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Realizar una auditoría operacional a la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, Provincia de Napo período 2012, para mejorar los procesos operativos.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Sustentar la investigación en el marco teórico para desarrollar la auditoría operacional.
2. Desarrollar las fases de auditoría operacional para determinar hallazgos y sustentarlos con evidencias de los procesos desarrollados por la empresa.
3. Elaborar un informe que contenga conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar los procesos operativos para contribuir y promover su eficiencia, eficacia y economía en la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, Provincia de Napo período 2012.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La auditoría operacional que se procederá realizar en la Estación de Servicios Luz María es de vital importancia para la misma, tomando en cuenta que se realizará una evaluación de

sus sistemas, controles y desempeño, midiéndolos en función de los objetivos de la administración y ayudando así a la toma de decisiones en base al informe final de la auditoría.

Anteriormente no se ha realizado una auditoría operativa en la Estación de Servicios Luz María y debemos tomar en cuenta que los datos e información que se obtendrán de la empresa serán reales y a la fecha que se propone la auditoría.

La auditoría operacional que se realizará es viable ya que se recibirá la información de los directivos y personal que labora en la empresa, existiendo así la predisposición de entregar la información concerniente a la auditoría.

Se aplicarán en la auditoría los conocimientos adquiridos en el aula y los conocimientos complementarios con el apoyo del asesor y el director.

Mediante esta investigación se presentará las posibles recomendaciones que le permitan a la empresa alcanzar altos niveles de eficiencia, eficacia y economía en su desempeño.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Auditoría

Arens-Randal J. Elder- Mark S. Beasley, (2007) señala que “Es la acumulación y evaluación de la evidencia basada en información para determinar y reportar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe realizarla una persona independiente y competente.”(p.4)

La auditoría es un examen realizado a los registros, operaciones y estados financieros para verificar el cumplimiento de metas y objetivos y poder conocer la situación real de la empresa.

2.2. Auditoría Operacional

O. Ray Whittington-Kurt Pany, (2009) señalan que Una auditoría operacional es un estudio de una unidad específica, área o programa de una organización, con el fin de medir su desempeño. Las operaciones del departamento receptor de una compañía manufacturera, por ejemplo, pueden ser evaluadas en términos de su efectividad, es decir, de su éxito en lograr sus metas y responsabilidades establecidas. El desempeño también se juzga en términos de su eficiencia, es decir, el éxito en utilizar de la mejor manera los recursos disponibles para el departamento. Debido a que los criterios de efectividad y eficiencia no están tan claramente establecidos como lo están los principios de contabilidad generalmente aceptados y muchas leyes y regulaciones, una auditoría operacional tiende a exigir un juicio más subjetivo del que exigen las auditorías de los estados financieros o las auditorías de cumplimiento. Por ejemplo, con frecuencia los auditores deben desarrollar criterios cuantificables para utilizarlos en la medición de la efectividad o eficiencia del departamento. (p.9)

La auditoría operacional es un estudio en el cual se revisa y evalúa las operaciones de los departamentos de la empresa para determinar si los controles utilizados permiten desarrollar las actividades con eficiencia, eficacia y economía.

2.2.1. Naturaleza de la auditoría operacional

Santillana Gonzales, (2002) señala que:

- Cuando un auditor revisa los registros de ingresos, está haciendo auditoría financiera. Cuando observa cómo se trata a un cliente está actuando como auditor operacional.
- El auditor operacional debe asumir que es el dueño del negocio, que le pertenece. Antes que recomiende un cambio, que critique una operación, debe preguntarse a sí mismo que haría si fuera el dueño.
- El auditor operacional debe cuestionarse ¿cómo revisaría el dueño su negocio si tuviera tiempo para hacerlo?
- La auditoría operacional debe considerarse como un estado de actitud, a manera de análisis, enfoque y raciocinio.
- La auditoría operacional infiere familiarizarse con las operaciones y sus problemas, siguiendo con el análisis y evaluación de los controles para asegurarse de que son los adecuados en aras de proteger a la organización. (p.137)

La auditoría operacional debe centrarse en las actividades normales de los departamentos de la empresa y en los controles que se realizan con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos.

2.2.2. Importancia de la auditoría operacional

Santillana Gonzales, (2002) señala que El ejercicio de la auditoria operacional infiere un cambio de actitud del auditor interno que la práctica. Ya no se trata de revisar y examinar las cifras fijas de unos estados financieros, ni de evaluar el comportamiento y desempeño de la administración. La actitud, ahora, es más de compenetrarse anímica y mentalmente en la vida misma, supervivencia y desarrollo de la entidad a la que presta sus servicios.

El auditor operacional no buscará respuestas satisfactorias que justifiquen un buen o mal resultado de operación; su enfoque será el de hacer preguntas inteligentes, en vez de buscar respuestas inteligentes. La filosofía de actuación del auditor operacional será con un enfoque socrático de la búsqueda de la verdad, cuya respuesta es infinita. Es aplicar la mayéutica como método para inducir al entrevistado para que explique los resultados de su actuación en aras de mejorarlos. Es aplicar la dialéctica como una forma de razonar lógica y metódicamente el porqué de los resultados obtenidos. En síntesis, es saber utilizar y aplicar el vocablo por qué y evaluar la respuesta que se obtenga. ¿Por qué se obtuvieron estos resultados? ¿Por qué no se pueden mejorar los resultados? ¿Por qué no se optimiza el uso de los recursos? ¿Por qué el personal no tiene una actitud positiva y propositiva? ¿Por qué se obtienen justificaciones en vez de propuestas? ¿Por qué hay desperdicios, negligencia y apatía? ¿Por qué no somos mejores? ¿Por qué...?

Por otro lado, la auditoría operacional es un gran reto a la capacidad y calidad profesional del contador público como auditor operacional. Para una buena ejecución de esta especialidad requerirá introducirse, estudiar, conocer otras disciplinas como son, a manera de ejemplo: análisis de sistemas, ingeniería industrial (para revisar costos y producción), mercadotecnia (para revisar ventas), relaciones industriales (para revisar la administración de recursos humanos), etc. El reto es infinito, también lo habrá de ser su voluntad por superarse, ser mejor, brindar un mejor servicio.

Concomitante con la reflexión anterior, puede surgir la duda de como un individuo, como el auditor operacional, que no tiene ningún entrenamiento específico sobre alguna área u operación, puede ser útil; la respuesta a esta duda descansa en los aspectos de control, lo cual es común a cualquier actividad operacional.

La prueba determinante de que cualquier actividad operacional es aquella que debe tener un propósito definido, es que este se encuentra determinado por el grado de esfuerzo que se le debe aplicar para que sea alcanzado. En otras palabras, y hablando en términos de control, se requiere una definición clara de objetivos, así como, contar con elementos para comparar lo que se está realizando contra esos objetivos, con el propósito de determinar desviaciones, analizarlas y evaluarlas para poder tomar medidas correctivas acordes con las circunstancias.

El auditor operacional proporciona la experiencia y el cómo cubrir estas necesidades de trabajo, combinando su acción con las de aquellas personas que conocen la naturaleza exacta de las actividades de la operación relativa. Para proporcionar esta ayuda y alcanzar un máximo de provecho, se deberán encontrar fórmulas para administrar esas operaciones, de tal manera que produzcan los mejores resultados, o lo que es lo mismo, alcanzar en forma óptima los objetivos establecidos. De este modo, los conocimientos en aspectos de control vienen a ser para el auditor operacional la puerta de acceso a las diferentes áreas operacionales, y serán la base de su contribución hacia cada directivo responsable de esas áreas. (p.p. 138-139)

La auditoría operacional es importante ya que por medio de esta se pueden conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo de la empresa, valorar la importancia de los mismos, encontrar las causas y proponer soluciones.

2.2.3. Objetivos de la Auditoría Operacional

Ray O. & Kurt, (2005) señalan que Las Auditorías operacionales con frecuencia son efectuadas por auditores internos para sus organizaciones. Los usuarios principales de los informes de auditoría operacional son los gerentes de distintos niveles, incluso el consejo de administración. La administración de alto nivel requiere de opiniones en cuanto a que todos los componentes de una organización están trabajando para lograr las metas de la misma. La administración necesita, por ejemplo, lo siguiente:

1. Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos de la administración u otros criterios convenientes.
2. Opinión en cuanto a que sus planes (según se enuncian en declaraciones de objetivos, programas, presupuestos y lineamientos) son integrales, consistentes y entendidos en los niveles operativos.
3. Información objetiva con relación a que tan bien se están llevando a cabo sus planes y políticas e todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a eficacia, eficiencia y economía.
4. Información acerca de debilidades en los controles operativos, sobre todo respecto a posibles fuentes de dispendio.

5. Opinión reiterada en cuanto a que es posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción. (p.p. 699-700)

Los objetivos de la auditoría operacional ayudan a evaluar los procesos operativos de una empresa, buscar la mejora optimizando los recursos con el fin de aumentar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos.

2.2.4. Característica de la Auditoría Operacional

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoria operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoria Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.
(Recuperado de: <http://www.fedecop.org/Carta%20Fedecop%207.pdf>)

Las principales características de la auditoría operacional están basadas principalmente con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas que se planteó la empresa.

2.3. Enfoque general hacia las auditorías operacionales

Ray O. & Kurt, (2005) señalan que En muchos aspectos, el trabajo del auditor al efectuar una auditoría operacional es similar al de una auditoría de estados financieros, pero existen algunas diferencias significativas. Los pasos a seguir pueden enunciarse en los términos siguientes:

1. Definición del propósito
2. Familiarización
3. Estudio preliminar

4. Desarrollo de un programa
5. Trabajo de campo
6. Formulación de un informe acerca de los hallazgos
7. Seguimiento (p.700)

La auditoría operacional está enfocada principalmente en alcanzar la eficiencia, eficacia y economía de los procesos para optimizar los recursos empresariales.

2.4. Información que suministra la auditoría operacional

La auditoría operacional podrá informar a la gerencia de los siguientes aspectos:

- Evaluaciones del desempeño de la unidad con relación a los objetivos u otros criterios convenientes.
- Opinión en cuanto a que los planes (según se enuncian en declaraciones de objetivos, programas, presupuestos y lineamientos) son integrales, consistentes y atendidos en los niveles operativos.
- Información objetiva con relación a qué tan bien se están llevando a cabo los planes y políticas en todas las áreas de operaciones y acerca de oportunidades para el mejoramiento en cuanto a la eficiencia, eficacia y economía.
- Información acerca de las debilidades en los controles operativos, sobre todo a posibles fuentes de dispendio.
- Opinión reiterada en cuanto a que posible confiar en todos los informes de operaciones como una base para la acción. (Recuperado de: http://www.tuguiacountable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html)

La información que suministra la auditoría operacional a la empresa se enfoca al grado de cumplimiento de objetivos, además evalúa el nivel de desempeño de los trabajadores y como se optimizan los recursos.

2.5. Conceptos de las 3 E: eficiencia, eficacia, economía

Maldonado M. (2001) señala que:

Eficiencia: consiste en lograr la utilización más productiva de bienes materiales y de recursos humanos y financieros (Academia mexicana de Auditoría Integral).

La eficiencia se refiere a la proporción entre los medios y recursos que posee la empresa frente a los fines que se espera obtener.

Eficacia: es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos (Academia Mexicana de Auditoría Integral).

La eficacia es el nivel en el que se logran alcanzar los objetivos, metas y otros efectos que se han propuesto.

Economía: se refiere a los términos y condiciones conforme a los cuales se adquieren bienes y servicios en cantidad y calidad apropiadas, en el momento oportuno y al menor costo posible (Academia Mexicana de Auditoría Integral). (p.p.23-24)

La economía se refiere a los recursos utilizados por parte de la empresa para lograr los objetivos con el menor gasto posible.

2.6. Planeación de la Auditoría

Ray O. & Kurt, (2005) señala que “Una vez obtenido el cliente, el proceso de planeación se intensifica a medida que los auditores se concentran en efectuar los procedimientos para conocer a fondo al cliente y su ambiente, para diseñar una estrategia global y evaluar los riesgos de errores materiales en los estados financieros. La mayoría de los despachos contables han optado por hacer esto para identificar los riesgos de negocios más importantes del cliente.” (p.167)

La auditoría operacional se planifica de acuerdo al criterio de los auditores, estrategias, procedimientos y técnicas a utilizar.

2.7. Programación de la Auditoría

La planeación y programación del trabajo de una auditoría operacional se efectúa en forma progresiva, en la medida en que se va ejecutando cada una de las cinco fases del proceso. Es decir, que inicialmente se programará el trabajo de la Fase I y con base en sus resultados se programará la Fase II, y así sucesivamente.

La presupuestación del tiempo a insumir en la ejecución de una auditoría operacional es de por sí difícil; pero lo es aún más cuando se trata de una primera auditoría para una entidad o simplemente no se tienen experiencias o antecedentes sobre la cantidad de horas/hombre que se hayan insumido en trabajos anteriores. No obstante, es necesario elaborar un Cronograma que muestre el tiempo estimado global para la ejecución de cada una de las cinco fases del proceso de auditoría operacional, como resultado de la planeación general del trabajo que dio origen a los términos de referencia. Con la elaboración de este cronograma termina la preparación de la auditoría y con base en él, se procederá a la ejecución de cada una de las cinco fases mencionadas anteriormente. (Recuperado de: <http://artemisa.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>)

La programación se realiza en el transcurso que se desarrolla la auditoría operacional, de acuerdo a los recursos que se van a utilizar y dependiendo si existe auditorías previas en la empresa.

2.8. Proceso de Auditoría

Ray O. & Kurt, (2005) señala que los procedimientos específicos varían según la auditoría; no obstante, los pasos fundamentales son esencialmente los mismos casi siempre:

1. Conocer al cliente y su entorno.
2. Identificar y evaluar los riesgos inherentes a los errores materiales, entre ellos los riesgos de fraude.
3. Conocer a fondo el control interno para planear la auditoría.
4. Determinar el nivel planeado del riesgo de control y diseñar más pruebas de los controles y pruebas sustantivas.
5. Realizar pruebas adicionales de los controles.

6. Reevaluar el riesgo de control y modificar las pruebas sustantivas planeadas.
7. Efectuar pruebas sustantivas y terminar la auditoría.
8. Hacerse una opinión y presentar el informe de auditoría. (p.189)

Los procedimientos de auditoría son casi generalizados y se utilizan de acuerdo a la necesidad del auditor para desarrollar su trabajo, entre los más generales se encuentran el conocimiento al cliente y la determinación de los riesgos de auditoría.

2.9. Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas

Pany-Whittington, (2000) señala que:

Normas Generales

1. La auditoría debe ser realizada por una persona o personas que tengan una capacitación técnica adecuada e idoneidad como auditores.
2. En todos los asuntos relacionados con la labor asignada, el auditor o los auditores deben mantener una actitud mental de independencia.
3. Debe ejercerse el debido cuidado profesional en la planeación y el desempeño de la auditoría y en la preparación del informe.

Las normas generales de auditoría señalan que el trabajo debe ser realizado por personas que tengan capacidad técnica, independencia y un debido cuidado profesional.

Normas del trabajo de campo

1. El trabajo debe ser planeado adecuadamente y los asistentes, si existen, deben ser supervisados apropiadamente.
2. Para planear y determinar la naturaleza, periodicidad y medida de las pruebas que deben realizar, la auditoría debe obtener una comprensión suficiente del control interno.
3. Debe obtenerse suficiente evidencia competente o válida a través de la inspección, la observación, las indagaciones y las confirmaciones para proporcionar una base

razonable que permita dar una opinión relacionada con los estados financieros bajo auditoría.

Las normas de auditoría referentes al trabajo de campo nos indican que el trabajo de campo debe tener una buena planeación, además de conocer las medidas de control interno aplicadas para obtener evidencia suficiente y poder emitir el informe.

Normas de los informes

1. El informe debe establecer si los estados financieros han sido presentados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe debe identificar aquellas circunstancias bajo las cuales dichos principios no han sido observados consistentemente en el periodo actual en relación con el periodo anterior.
3. Debe considerarse si las revelaciones informativas en los estados financieros son razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se especifique lo contrario.
4. El informe debe contener bien sea la expresión de una opinión relacionada con los estados financieros, tomados como un todo, o una declaración en el sentido de que no es posible expresar una opinión. Cuando no es posible expresar una opinión global, deben establecerse las razones para ello. En todos los casos en los cuales el nombre de un auditor esté asociado con los estados financieros, el informe debe contener una indicación inequívoca clara de la clase de trabajo del auditor, si existe, y el grado de responsabilidad que está aceptando. (p.27)

Las normas sobre los informes nos indican que el mismo debe contener información suficiente y relevante sobre la magnitud de los hallazgos, la cobertura del trabajo realizado y cumplir con los objetivos de la auditoría.

2.10. Control Interno

Arens, Elder & Beasley, (2007) señalan que un sistema de control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas. A estas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, éstos

comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:

1. **Confiabilidad de los informes financieros.** La administración es responsable de preparar los estados financieros para los inversionistas, los acreedores y otros usuarios. La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.
2. **Eficiencia y eficacia de las operaciones.** Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.
3. **Cumplimiento con las leyes y reglamentos.** La Sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un informe referente a la eficacia de la operación de control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales de la Sección 404, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas solo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude. (p.270)

El control interno son los métodos desarrollando para asegurar que las operaciones se están realizando de manera adecuada para bien de la empresa.

2.10.1. Objetivos del control interno

Estupiñan G. (2006) El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que

los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p.19)

El control interno tiene como objetivo principal alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos con anterioridad por parte de la empresa.

2.10.2. Componentes (COSO II)

Estupiñan R. (2006) señala que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los

componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.

Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de las actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Actividades de control

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Sistemas de información y comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Supervisión y monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficacia.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización

de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (p.p. 26-38)

El COSO II sirve para evaluar el sistema de control interno mediante sus componentes que son Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y supervisión y Monitoreo con el objetivo de que exista una seguridad razonable y garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones para que exista confiabilidad en la información.

2.10.3. Limitaciones del control interno

Maldonado M. (2001) señala que:

El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzarse los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

- a) El requisito usual de la administración de que un control es eficaz en relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores;
- b) El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales;
- c) El error humano potencial debido a descuido, distracción, errores de juicio o comprensión equivocada de instrucciones;
- d) La posibilidad de burlar los controles por medio de colusión con partes externas a la entidad o con empleados de la misma;
- e) La posibilidad de que una persona responsable de ejercer el control pudiera abusar de esa responsabilidad, por ejemplo, un miembro de la administración que violara algún control;
- f) La posibilidad de que los procedimientos pudieran llegar a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones y que el cumplimiento con esos procedimientos pudiera deteriorar el control. (p.p. 57,58)

El control interno tiene ciertas limitaciones comunes que tienen que ver con el descuido o errores en los criterios de los trabajadores, o a demasiada responsabilidad otorgada a una sola persona.

2.10.4. Sistemas de evaluación del control interno

Para la evaluación del sistema de control interno, de cualquier empresa o entidad, tanto del sector público como privado, a fin de evaluar su situación actual y de acuerdo con sus resultados proceder a tomar los reconocimientos, alternativas y producir las recomendaciones que lleven al mejoramiento continuo del sistema, que se está aplicando en la fecha de la evaluación en la empresa, utilizando herramientas como la teoría de la calidad total, que indiscutiblemente beneficiarán en general a los funcionarios, sus jefes de áreas así como de toda la entidad y sus usuarios externos, en el futuro inmediato.

2.10.4.1. Metodología aplicable a las evaluaciones

Esta metodología se basará técnicamente mediante la utilización de planillas, con sus principios, reglas, normas, procedimientos, sistemas, manuales, cuestionarios, y calificaciones, con las cuales se puede evaluar la empresa en su conjunto, sus unidades, sus actividades, en una fecha o período determinado, para lo cual se utilizará las siguientes herramientas:

- El muestreo estadístico como técnica de control
- Método de cuestionarios
- Método narrativo
- Método gráfico

Muestreo Estadístico

En el proceso de la evaluación del sistema de control interno, así como en aplicaciones de las distintas auditorías, el auditor debe revisar altos volúmenes de documentos, por esto se hace necesario y es de obligatorio cumplimiento la utilización del método selectivo, usando técnica y científicamente las estadísticas según el caso, para lo cual se deberá

preparar previamente los programas y pruebas respectivas, mediante el sistema propiciado por la ciencia estadística, logrando que los resultados de la evaluación sean confiable y oportunos con conclusiones lógicas y reales dentro de las determinadas operaciones de control, con criterio analítico y profesional.

Para dar certeza sobre la objetividad de una prueba selectiva y sobre su representatividad el auditor tiene el recurso de muestreo estadístico, para lo cual debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- La muestra seleccionada o grupo de elementos o documentos debe ser representativa frente al total del conjunto.
- El tamaño de la muestra varía de manera proporcional e inversa respecto a la calidad del sistema de control interno y sus elementos.
- El examen de los documentos incluidos debe ser exhaustivo, detallado y profundo para poder hacer que las conclusiones sean adecuadas y confiables.
- Siempre habrá un riesgo latente y más cuando la muestra no sea representativa y por lo tanto dependerá del buen criterio profesional del evaluador.

Método de Cuestionario

Consiste en la evaluación con base a preguntas, las cuales deben ser contestadas por parte de los responsables de las distintas áreas bajo examen.

Por medio de las respuestas dadas, el auditor obtendrá una evidencia que deberá constatar con procedimientos alternativos los cuales ayudarán a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados. La aplicación de cuestionarios ayuda a determinar las áreas críticas de una manera uniforme.

Método Narrativo

Consiste en la descripción hecha por los funcionarios, como producto de entrevistas, encuestas, tanto escritas como verbales, detallada los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno y sus elementos, para las distintas áreas de la entidad, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Método Gráfico

Consiste en revelar o describir la estructura orgánica de las áreas y de los procedimientos utilizando gráficas, símbolos convencionales, flujogramas, etc. Con sus explicaciones que den una idea completa y correcta de los procedimientos de la empresa, con las siguientes ventajas:

- Identifica la ausencia de controles financieros, operativos y de gestión.
- Permite una visión panorámica de las operaciones o de la entidad.
- Identifica desviaciones de procedimientos y de las normas.
- Identifica procedimientos que sobran o que faltan o partes dentro de los mismos y sus normas.
- Facilita el entendimiento de las recomendaciones del evaluador y su aplicabilidad sobre asuntos contables o financieros, operativos, normativos y técnicos.

(<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap05/cont01.html>)

Existen varios métodos para realizar la evaluación de control interno entre ellos el método gráfico, cuestionarios, narrativo y muestreo estadístico, estos métodos ayudan al auditor a obtener información, calificar los riesgos, encontrar las áreas críticas y determinar los distintos procedimientos de auditoría a aplicarse.

2.11. Proceso de Control

Valencia Rodríguez, (2010) señala que Independientemente de la función que se controle o de la técnica empleada para controlarla, el diseño del sistema obedece a una estructura interna del mismo, cuya dinámica es cíclica y que incluye un elemento determinante en su actuación.

Lo primero a efectuar para integrar un sistema de control es que la dirección superior y los responsables de área deben tomar en cuenta la finalidad práctica que persiguen al llevar a cabo la acción de controlar y los medios adecuados para alcanzarla. (p.57)

El proceso de control es el sistema que se establece en la empresa con la finalidad de controlar los medios disponibles para cumplir los objetivos.

2.12. Componentes del Riesgo

Estupiñan R. (2004) señala que el riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

- a) **Riesgo inherente.-** es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacción a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos.
- b) **Riesgo de control.-** es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con manifestaciones erróneas en otros saldos clases no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de confiabilidad y de control interno.
- c) **Riesgo de detección.-** el nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos sustantivos del auditor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influyendo en la naturaleza, oportunidad y el alcance de los procedimientos sustantivos que deben desempeñarse para reducir el riesgo de detección y por tanto el riesgo en la auditoría, a un nivel aceptablemente bajo. (p. 12)

El riesgo de auditoría permite prevenir y detectar errores importantes durante el momento de un examen, los auditores de esta manera pueden emitir una opinión con recomendaciones.

2.13. Procedimientos de Auditoría

Luna Yanel, (2012) señala que el auditor debe diseñar la auditoría de cumplimiento para proporcionar una seguridad razonable de que la entidad cumple con las leyes, regulaciones y otros requerimientos importantes para el logro de los objetivos.

Una auditoría de cumplimiento está sujeta al inevitable riesgo de que algunas violaciones o incumplimientos de importancia relativa a leyes y regulaciones no sean encontradas aun cuando la auditoría este apropiadamente planeada y desarrollada de acuerdo con las normas técnicas. (p.363)

Los procedimientos de auditoría son diseñados por el auditor para brindar seguridad, además determinar que la empresa está cumpliendo con todo lo necesario para cumplir las metas y objetivos.

2.14. Programa de Auditoría

Santillana Gonzales, (2002) señala que un programa de auditoría es una herramienta que sirve para planear, dirigir y controlar el trabajo de auditoría a efectuar a una unidad administrativa, actividad o rubro contable. Representa la especificación clara de los pasos y las acciones a seguir para la consecución de la auditoría, indicando los procedimientos a aplicar, la extensión de su aplicación y su relación o conexión con los papeles de trabajo. Representa la selección, por parte del auditor, de los mejores métodos para hacer bien el trabajo, también sirve para dejar constancia del trabajo realizado. (p.67)

Los programas de auditoría describen los procedimientos que se realizarán en el transcurso de la auditoría para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos.

2.15. Recopilación de Información

Benjamín Franklin, (2013) señala que esta tarea debe enfocarse al registro de todo tipo de hallazgos y evidencias que posibilite su examen objetivo, de otra manera se puede incurrir en errores de interpretación, ocasionando retrasos o la necesidad de recapturar información, reprogramar la auditoría o, en su caso, suspenderla.

También debe aplicarse un criterio de discriminación, recordando constantemente el objetivo de la auditoría, y proceder en forma continua a su revisión y evaluación para mantener una línea de acción uniforme. (p.85)

La recopilación de información la realiza el auditor con el fin de recaudar información y determinar hallazgos para cumplir con el objetivo de la auditoría.

2.16. Técnicas de obtención de información

Estupiñan Gaitán, (2006) señala que el análisis de técnicas de obtención de información se debe efectuar bajo:

- Análisis por puesto de trabajo
- Análisis por procedimiento o sistemas de información

Por puesto de trabajo, la información se obtiene indagando qué tareas realiza una determinada persona dentro de una oficina o departamento. Esta técnica es utilizada generalmente a nivel de análisis de sistema o de auditoría operacional, para determinar cargas de trabajo y, consecuentemente, asignación de personal.

Por sistemas de información, se indagan las operaciones que componen un procedimiento, lo cual se hace efectivo mediante el seguimiento de los documentos o formularios y registros que intervienen. Este enfoque permite el diseño de flujogramas que facilitan la comprensión de los circuitos administrativos. Las técnicas de obtención de información más frecuentemente utilizadas son las siguientes:

- La entrevista
- Observación personal y directa
- Revisión, lectura y estudio de documentación o antecedentes
- Cuestionarios

Estas técnicas pueden utilizarse en forma independiente o combinada. Dependerá del criterio del auditor y de la naturaleza de las operaciones de la empresa auditada. (p.165)

2.17. Técnicas de auditoría

Son los métodos prácticos de investigación y prueba que el contador público utiliza para comprobar la razonabilidad de la información financiera que le permita emitir su opinión profesional.

Las técnicas de auditoría son las siguientes:

1.- Estudio general.- Apreciación sobre la fisonomía o características generales de la empresa, de sus estados financieros de los rubros y partidas importantes, significativas o extraordinarias. Esta apreciación se hace aplicando el juicio profesional del contador público, que basado en su preparación y experiencia, podrá obtener de los datos e información de la empresa que va a examinar, situaciones importantes o extraordinarias que pudieran requerir atención especial. Por ejemplo, el auditor puede darse cuenta de las características fundamentales de un saldo, por la simple lectura de la redacción de los asientos contables, evaluando la importancia relativa de los cargos y abonos anotados. En esta forma semejante, el auditor podrá observar la existencia de operaciones extraordinarias, mediante la comparación de los estados de resultados del ejercicio anterior y del actual. Esta técnica sirve de orientación para la aplicación antes de cualquier otra.

El estudio general, deberá aplicarse con cuidado y diligencia, por lo que es recomendable que su aplicación la lleve a cabo un auditor con preparación, experiencia y madurez, para asegurar un juicio profesional sólido y amplio.

2.- Análisis.- Clasificación y agrupación de los distintos elementos individuales que forman una cuenta o una partida determinada, de tal manera que los grupos constituyan unidades homogéneas y significativas.

El análisis generalmente se aplica a cuentas o rubros de los estados financieros para conocer cómo se encuentran integrados y son los siguientes:

a) Análisis de saldos

Existen cuentas en las que los distintos movimientos que se registran en ellas son compensaciones unos de otros, por ejemplo, en una cuenta de clientes, los abonos por pagos, devoluciones, bonificaciones, etc., son compensaciones totales o parciales de los cargos por ventas. En este caso, el saldo de la cuenta está formado por un neto que representa la diferencia entre las distintas partidas que se registraron en la cuenta. En este caso, se pueden analizar solamente aquellas partidas que forman parte del saldo de la cuenta. El detalle de las partidas residuales y su clasificación en grupos homogéneos y significativos, es lo que constituye el análisis de saldo.

b) Análisis de movimientos

En otras ocasiones, los saldos de las cuentas se forman no por compensación de partidas, sino por acumulación de ellas, por ejemplo, en las cuentas de resultados; y en algunas cuentas de movimientos compensados, puede suceder que no sea factible relacionar los movimientos acreedores contra los movimientos deudores, o bien. Por razones particulares no convenga hacerlo. En este caso, el análisis de la cuenta debe hacerse por agrupación, conforme a conceptos homogéneos y significativos de los distintos movimientos deudores y acreedores que constituyen el saldo de la cuenta.

3.- Inspección.- Examen físico de los bienes materiales o de los documentos, con el objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros.

En diversas ocasiones, especialmente por lo que hace a los saldos del activo, los datos de la contabilidad están representados por bienes materiales, títulos de crédito u otra clase de documentos que constituyen la materialización del dato registrado en la contabilidad.

En igual forma, algunas de las operaciones de la empresa o sus condiciones de trabajo, pueden estar amparadas por títulos, documentos o libros especiales, en los cuales, de una manera fehaciente queda la constancia de la operación realizada. En todos estos casos, puede comprobarse la autenticidad del saldo de la cuenta, de la operación realizada o de la

circunstancia que se trata de comprobar, mediante el examen físico de los bienes o documentos que amparan el activo o la operación.

4.- Confirmación.- obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada y que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de una manera válida.

Esta técnica se aplica solicitando a la empresa auditada que se dirija a la persona a quien se pide la confirmación, para que conteste por escrito al auditor, dándole la información que se solicita y puede ser aplicada de diferentes formas:

Positiva.- Se envían datos y se pide contestación, sólo si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación, preferentemente para el activo.

Negativa.- Se envían datos y se pide contestación, solo si están inconformes. Generalmente se utiliza para confirmar pasivo o a instituciones de crédito.

5.- Investigación.- Obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios y empleados de la propia empresa.

Con esta técnica, el auditor puede obtener conocimiento y formarse un juicio sobre algunos saldos u operaciones realizadas por la empresa. Por ejemplo, el auditor puede formarse su opinión sobre la contabilidad de los saldos de deudores, mediante informaciones y comentarios que obtenga de los jefes de los departamentos de crédito y cobranzas de la empresa.

6.- Declaración.- Manifestación por escrito con la firma de los interesados, del resultado de las investigaciones realizadas con los funcionarios y empleados de la empresa.

Esta técnica, se aplica cuando la importancia de los datos o el resultado de las investigaciones realizadas lo ameritan.

Aun cuando la declaración es una técnica de auditoria conveniente y necesaria, su validez está limitada por el hecho de ser datos suministrados por personas que participando en las

operaciones realizadas o bien, tuvieron injerencia en la formulación de los estados financieros que se está examinando.

7.- Certificación.- Obtención de un documento en el que se asegure la verdad de un hecho, legalizado por lo general, con la firma de una autoridad.

8.- Observación.- Presencia física de cómo se realizan ciertas operaciones o hechos.

El auditor se cerciora de la forma como se realizan ciertas operaciones, dándose cuenta ocularmente de la forma como el personal de la empresa las realiza. Por ejemplo, el auditor puede obtener la convicción de que los inventarios físicos fueron practicados de manera satisfactoria, observando cómo se desarrolla la labor de preparación y realización de los mismos.

9.- Cálculo.- Verificación matemática de alguna partida.

Hay partidas en la contabilidad que son resultado de cálculos realizados sobre bases predeterminadas. El auditor puede cerciorarse de la corrección matemática de estas partidas mediante el cálculo independiente de las mismas.

En la aplicación de la técnica del cálculo, es conveniente seguir un procedimiento diferente al ampliado originalmente en la determinación de partidas. Por ejemplo, el importe de los intereses ganados originalmente calculados sobre la base de cálculos mensuales sobre operaciones individuales, se puede comprobar por un cálculo global aplicando la tasa de interés anual al promedio de las inversiones del periodo. Recuperado de: (<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/tecaudito.htm>)

Las técnicas de auditoría son herramientas de investigación que son utilizadas para recopilar información y fundamentar su opinión en el informe, estos métodos son utilizados por el auditor para dar una adecuada opinión profesional.

2.18. Fases del desarrollo del muestreo en auditoría

De la Peña A. (2011) señala que :

- Definir el objetivo perseguido con el muestreo: en esta fase se debe concretar la partida o partidas a analizar. Es decir, se debe delimitar la población sobre la que se va a aplicar el muestreo así como definir los procedimientos de auditoría que se van a llevar a cabo sobre los elementos de la muestra obtenida.
- Seleccionar el método de muestreo que se va a emplear: el auditor deberá elegir entre el muestreo discrecional o el muestreo estadístico en función de las circunstancias de la población. En ambos casos, si los elementos poblacionales presentan una escasa uniformidad, el auditor puede estratificar la población en función de la circunstancia que estime oportuna. (p. 69)

2.19. Hallazgos

Cuellar G. (2012) señala que “El enfoque inicial de una auditoría operacional está dirigido hacia hallar las operaciones o actividades inefectivas, antieconómicas o ineficientes. Encontrarlas constituye el "Hallazgo de Auditoría Operacional" que se puede definir como la operación o actividad que está afectada negativamente o lesionada en la eficacia, economía o eficiencia.”

Los hallazgos son irregularidades encontradas en el desarrollo de la auditoría, son actividades que están afectando de manera negativa al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.19.1. Atributos de los Hallazgos

Arter D. (2004) señala que los atributos de los hallazgos son la base fundamental para poder expresar conclusiones, que a su vez son guía para la elaboración de recomendaciones orientadas a corregir las deficiencias encontradas.

- a) **Condición.-** La situación actual con respecto a la operación, actividad u hecho que se está examinando dentro de la entidad auditada. A la vez proporciona una perspectiva del cumplimiento del criterio en forma total, parcial o a su vez no se cumple.

- b) **Criterio.-** Como debería ser, es decir las normas aplicables a la situación encontrada, que permita evaluar la condición. Ejemplo: normas, leyes, instructivos, manuales, políticas, opiniones de expertos, principios, otras disposiciones.
 - c) **Causa.-** La razón fundamental o el motivo que originó el hecho o incumplimiento del criterio o norma.
 - d) **Efecto.-** Es el resultado desfavorable o riesgo potencial identificado, que se produce al comparar la condición con el criterio. Sin duda el efecto es fundamental para predisponer acciones correctivas en la situación detectada.
- (p. 154)

La Condición se refiere a la situación actual, a los hechos irregulares o deficiencias que están sucediendo en un área, dependencia o actividad y que han sido encontradas por el auditor.

El Criterio se basa en una normativa legal, reglamentos y artículos que rigen lo que se debe alcanzar en el contexto evaluado.

La Causa es la razón por la cual se está incumpliendo alguna ley, o el motivo por el cual ocurrió el hallazgo.

El efecto es la consecuencia negativa que produce el hallazgo y que afecta directamente a la consecución de objetivos.

2.20. Evidencia de Auditoría

Kurt-O.Ray (2005) señalan que la evidencia de la auditoría es toda la información que utiliza el auditor para llegar a la conclusión en que se basa su opinión. Esta información incluye tanto los registros de los estados financieros como otros tipos de información.

Una evidencia no puede ser competente si al mismo tiempo no es relevante y válida. Para ser relevante debe relacionarse con la afirmación en cuestión. Supongamos que un auditor analiza la antigüedad de las cuentas por cobrar y el subsecuente cobro para obtener evidencia de la afirmación de valuación de la estimación para cuentas incobrables. (p.122)

La evidencia de auditoría es la información de importancia en la que se basa el auditor para sustentar sus opiniones y poder emitir un informe.

2.20.1. Pruebas de Control

Blanco Y. (2012) señala que “se refiere a las 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.” (p. 18)

2.20.2. Procedimientos Sustantivos

Blanco Y. (2012) señala que “Son las pruebas realizadas para obtener evidencia en la auditoría para encontrar manifestaciones erróneas de importancia relativa en los estados financieros o en sus operaciones.” (p. 19)

2.21. Documentación

Blanco Y. (2012) señala que 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, obtenidos o retenidos por el auditor en conexión con la ejecución de la auditoría.

Los papeles de trabajo pueden ser en la 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.

La extensión de los papeles de trabajo es un caso de juicio profesional ya que no es necesario ni práctico documentar todos los asuntos que el auditor examina.

Al evaluar la extensión de los papeles de trabajo que se deberán preparar y ser retenidos, puede ser útil para el auditor considerar qué es lo que sería necesario proporcionar a otro auditor sin experiencia previa con la auditoría, una posibilidad de comprensión del trabajo realizado y la base de las decisiones de principios tomadas, pero no los aspectos detallados de la auditoría.

La forma y contenido de los papeles de trabajo son afectados por asuntos como:

- La temática del trabajo.
 - La forma del informe del auditor.
 - La naturaleza y complejidad del negocio.
 - La naturaleza y condición de los sistemas de contabilidad y control interno de la entidad.
 - Las necesidades en las circunstancias particulares, de dirección, supervisión, y revisión del trabajo realizado por los auxiliares.
 - Metodología y tecnología de auditoría específicas usadas en el curso del trabajo.
- (p.p. 20,21)

2.22. Papeles de Trabajo

Benjamín Franklin (2013) señala que para ordenar, agilizar e imprimir coherencia a su actividad, el auditor tiene que basarse en lo que se denomina papeles de trabajo; es decir, los registros donde se describen técnicas y procedimientos aplicados, pruebas realizadas, información obtenida y conclusiones alcanzadas.

Estos papeles brindan el soporte principal que, en su momento, el auditor habrá de incorporar en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo. (p.90)

Los papeles de trabajo son el detalle documentado de actividades en el transcurso de la auditoría como son los procedimientos, todos los papeles de trabajo cuentan con índice para clasificarlos.

2.22.1. Referencias y marcas de las hojas de trabajo

De la Peña A. (2011) señala que se denominan referencias de las hojas de trabajo a los caracteres alfanuméricos que las identifican y que van a permitir ordenar los papeles de trabajo de una forma lógica, facilitando, de esta manera, su manejo y archivo.

En una hoja de trabajo nos podemos encontrar con dos tipos de referencias:

- La referencia de la propia hoja de trabajo que la identifica, que generalmente se escribe en rojo en la esquina derecha de la misma.
- Las referencias cruzadas que se han utilizado en su elaboración, que sirven para identificar aquellas otras hojas de trabajo de las que se ha importado información necesaria para su confección, o aquellas otras que identifican hojas de trabajo a las que se ha exportado información desde la actual. Estas referencias también se escriben en rojo y, normalmente, se sitúan a la izquierda del dato o cifra importada y a la derecha de los exportados. (p. 74)

Las referencias sirven para ordenar de manera lógica los papeles de trabajo para mejorar su archivo y el manejo de los mismos.

2.23. Informe

Benjamín Franklin (2013) señala que al finalizar el examen de la organización, después de seguir el proceso correspondiente, seleccionar los enfoques de análisis organizacional y cuantitativos, y formular el diagnóstico administrativo, es necesario preparar un informe, en el cual se consignarán los resultados de la auditoría, identificando claramente área, sistema, programa, proyecto, etc., auditados, el objeto de la revisión, la duración, el alcance, los recursos y métodos empleados.

En virtud de que en este documento se señalen los hallazgos, así como las conclusiones y recomendaciones de la auditoría, es indispensable que brinde suficiente información respecto a la magnitud de éstos y la frecuencia con que se presentan, dependiendo del número de casos o transacciones revisadas y en función de las operaciones que realiza la organización. Asimismo, es preciso que tanto los hallazgos como las recomendaciones se

sustenten en evidencias competentes y relevantes, debidamente documentadas en los papeles de trabajo del auditor.” (p.115)

El informe de auditoría contendrá los resultados de la auditoría especificando el área, recursos usados, y el alcance, y los hallazgos encontrados durante el proceso de auditoría.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. General

¿El realizar una auditoría operacional a la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, Provincia de Napo período 2012, permitirá mejorar los procesos operativos?

3.1.2. Específicas

1. Sustentar la investigación en el marco teórico permitirá desarrollar la auditoría operacional.
2. Desarrollar las fases de auditoría operacional ayudará a determinar hallazgos y evidencias de los procesos desarrollados por la empresa.
3. Elaborar un informe que contenga conclusiones y recomendaciones dirigidas a mejorar los procesos operativos contribuirá a promover la eficiencia, eficacia y economía en la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, Provincia de Napo período 2012.

3.2. Variables

3.2.1. Independiente

Auditoría Operacional

3.2.2. Dependiente

Procesos Operativos

3.3. Modalidad básica de investigación

3.3.1. Investigación de campo

Se hará estudios sistemáticos de los hechos y procedimientos de la Estación de Servicios Luz María en las que se evidencien debilidades de control interno.

3.3.2. Investigación documental-bibliográfica

Con el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre gestión y control interno. De tal manera que se pueda comparar diferentes modelos, tendencias o realidades en otras instituciones.

3.4. Tipos de investigación

3.4.1. Investigación Descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción o análisis exacto de las actividades, procesos, personas, programas, procedimientos, técnicas, políticas y criterios de auditoría que deben ser aplicados en la Estación de Servicios Luz María, para tener una respuesta efectiva la situación real de la institución.

3.4.2. Investigación Exploratoria

En este trabajo de investigación, vamos a utilizar el método exploratorio, ya que necesitamos recoger información e identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones y procesos en la Estación de Servicios Luz María.

3.5. Población y Muestra

La presente investigación se realizará a todo el personal de la Estación de Servicios Luz María.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1. Método Deductivo

Mediante este método de investigación se revisa y analiza todos los procedimientos realizados por el personal de la Estación de Servicios Luz María, a través de la recolección de información, a fin de detectar si se está alcanzando la eficiencia en las operaciones de la entidad.

3.6.2. Método Analítico

Mediante este método se analiza y observa detalladamente todos los documentos e información proporcionada por la Estación de Servicios Luz María, con el fin de realizar un oportuno análisis de los mismos.

3.6.3. Entrevistas

Esta técnica es una de las fuentes primarias de información para el auditor, se aplica al personal administrativo y al presidente de la institución, con el fin de obtener información sobre todos los aspectos relacionados con la investigación.

3.6.4. Observación

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

3.6.5. Cuestionarios

Se realizaran cuestionarios con el objeto de recoger información y opiniones de los miembros de Estación de Servicios Luz María, que permitirá tener una visión más clara del tema investigado.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

**AUDITORÍA OPERACIONAL A LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LUZ MARÍA
DE LA CIUDAD DEL TENA, PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2012**



CLIENTE:	Estación de Servicio "Luz María"
FECHA DE CIERRE:	Año 2012

ARCHIVO

PERMANENTE

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

ÍNDICE

4.1 ARCHIVO PERMANENTE

ARCHIVO PERMANENTE	
ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA	AA
CARTA COMPROMISO DE AUDITORÍA	CC
ORDEN DE TRABAJO	OT
NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXAMEN	NI

Equipo de Trabajo	
Ing. María Belén Bravo Ávalos	MBBA
Dra. Martha Alejandrina Flores Barrionuevo	MAFB
Sr. Cristhian José Cevallos Becerra	CJCB

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

**4.1.1 ADMINISTRACIÓN DE AUDITORÍA
PROPUESTA DE SERVICIOS**

Riobamba, 05 de Junio del 2014.

Sr.
Carlos Aulla
Gerente de la Estación de Servicios Luz María

Presente

De mi consideración:

Me comunico con usted a los efectos presentarle la propuesta de Auditoría Operacional a la Estación de Servicio “Luz María” de la Ciudad del Tena, período 2012, la misma que tiene como finalidad determinar y evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se manejan los recursos y se realizan las operaciones, así como identificar las debilidades que afectan a la operatividad de la Estación de Servicio “Luz María”.

La auditoría se realizará considerando la evaluación de los elementos de cada proceso, tomando en cuenta el alcance de la auditoría operacional, las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno, COSO II y demás disposiciones legales que regulan a la Institución. De esta manera se obtendrá conclusiones y recomendaciones necesarias para el correcto funcionamiento de la Empresa y mejorar significativamente las operaciones para la consecución de los objetivos y metas planteados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

El servicio será caracterizado por un alto valor profesional, por lo que estaré gustoso de atenderlas.

Nota

Cualquier aclaración a esta oferta de servicios profesionales, no dude en contactarse con “Cevallos & Asociados. S.A.”

Atentamente,

Cristhian José Cevallos Becerra

AUTOR DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

4.1.2 CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de Tena, capital de la Provincia de Napo, el día de hoy 5 de Enero del 2015, comparecen por una parte la Estación de Servicio “Luz María”, representada por el Señor Carlos Aulla, en su calidad de Gerente de la Empresa; y, por otra parte, la compañía CEVALLOS & ASOCIADOS, representada por el Sr. Cristhian Cevallos, en su calidad de Gerente General y Representante Legal; a quienes en adelante y para efectos del presente contrato se les denominará “la Empresa” y “la Firma Auditora”, respectivamente, las cuales libre y voluntariamente acuerdan en celebrar el presente contrato de Auditoría Operacional al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO

La Firma Auditora se obliga a realizar en favor de la Institución, la auditoría operacional a la dirección financiera, período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

SEGUNDA: FORMA

La Firma Auditora se compromete a realizar la auditoría operacional para evaluar los procesos de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en el Ecuador e incluirá principalmente lo siguiente:

1. Planificación y ejecución de la auditoría de tal manera que permita obtener una razonable seguridad del grado de eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de los procesos.
2. Una evaluación del sistema de control interno implementada por la institución para la ejecución de los procesos operativos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

3. Emitir un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones como una herramienta para la administración, que permita mejorar la toma de decisiones.

TERCERA: OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA.

La Empresa asume entera responsabilidad por la integridad y fidelidad de la información que provean al equipo de auditoría. Tal responsabilidad incluye el mantenimiento de registros contables y controles internos adecuados, la selección y aplicación de políticas contables.

Las tareas que serán efectuadas por personal de la Institución incluyen aquellas relativas a suministrar información indispensable para el desarrollo del examen. Durante la ejecución del trabajo se tiene previsto efectuar reuniones con funcionarios de la Institución a los efectos de comunicar detalles relativos al desarrollo del trabajo.

CUARTA: OBJETIVO Y ALCANCE DEL TRABAJO.

Al efectuar el examen, la Firma Auditora realizará pruebas para verificar la eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las actividades para el cumplimiento de objetivos, además de realizar una evaluación de los controles aplicados por la Institución en el desarrollo de sus procesos.

QUINTA: OBLIGACIONES ADICIONALES.

UNO.- La Empresa se reserva la opción de recabar y recibir directamente de la Firma Auditora, cualquier aclaración o información adicional relacionada con la auditoría efectuada.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

DOS.- La Firma Auditora se compromete a demostrar documentalmente las evidencias que hayan servido de base para llegar a los comentarios conclusiones y recomendaciones de cada trabajo a satisfacción de la Empresa. Además, reconocerá a la Empresa el derecho de tener acceso, cuando lo considere necesario, a las pruebas documentadas que posea la Firma Auditora, que evidencien las normas de auditoría observadas, el alcance del trabajo efectuado y los procedimientos de auditoría utilizados que sustenten los comentarios, conclusiones, recomendaciones e información del examen efectuado.

TRES.- Como resultado del estudio y evaluación del control interno y de los procesos internos, la Firma Auditora emitirá un informe a la gerencia, que contendrá básicamente:

- Información de debilidades de control interno, incluyendo recomendaciones pertinentes.
- Determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los procesos.
- Información sobre el cumplimiento de políticas establecidas por la administración y sobre otros asuntos administrativos y operativos, incluyendo recomendaciones pertinentes en las que observemos posibilidades de mejora.

SEXTA: VALOR Y FORMA DE PAGO.

La Institución pagará a la Firma Auditora, en concepto de honorarios, por el trabajo descrito en la cláusula primera del presente contrato, la cantidad de cuatro mil dólares (US\$ 4,000.00) más el Impuesto al Valor Agregado. Los mencionados honorarios serán pagados de la siguiente forma: 20% a la firma del contrato y el saldo restante en 2 cuotas iguales mensuales a partir del mes de Enero del 2015.

Los gastos menores relacionados con el examen, tales como: copias, faxes, impresión, otros, serán facturados por separado conforme se incurran, sin que excedan el 10% de los honorarios establecidos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

SEPTIMA: PLAZO

El tiempo estimado para la entrega del informe final de la Auditoría Operacional es de ciento sesenta días laborables, contados desde la suscripción del presente contrato, pudiendo ampliarse el tiempo establecido en caso de existir hechos fortuitos o de fuerza mayor que sean debidamente comprobados y aceptados por la Empresa.

OCTAVA: TERMINACIÓN

Las partes convienen en que se dará por terminado el contrato en cualquier momento de su vigencia si alguna de ellas lo considera conveniente. El incumplimiento a lo establecido en el presente contrato dará motivo a su rescisión y a la aplicación de las sanciones legales correspondientes.

NOVENA: ACEPTACIÓN

Las partes aceptan el presente contrato en todas sus cláusulas. Para constancia de lo acordado, se firma el documento en un original y dos copias.

Riobamba, 5 de Enero del 2015.

Cristhian Cevallos B.

Carlos Aulla S.

AUTOR DE TESIS

GERENTE GENERAL

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

4.1.3 CARTA COMPROMISO DE AUDITORÍA

Riobamba, 05 de Enero del 2015

Señor

Carlos Aulla Salameh

GERENTE DE LA ESTACION DE SERVICIOS LUZ MARÍA

Presente

De mi consideración:

En atención que realizo a mi pedido su persona, para la realización de la Auditoría Operacional a la Estación de Servicios Luz María del cantón Tena, Provincia de Napo, del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre 2012, tengo el agrado de confirmar mi aceptación de este compromiso.

La auditoría operacional se realizará con el objetivo de evaluar los procesos operacionales de la industria, considerando la evaluación de los elementos de cada proceso siendo estos Administrativos, Financieros y de producción, con el objeto de medir el grado de eficiencia, eficacia y economía en los mismos, así como identificar las debilidades que los afecten, con el objeto de presentar recomendaciones necesarias para remediarlas, logrando con ello la optimización de los recursos y tiempo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

Efectuare la auditoría operacional en los procesos administrativos, financieros y de producción de acuerdo a las Normas Internacionales de Auditoría, Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y COSO II. Dichas normas conjuntamente con el Control Interno, requieren una planificación de la auditoría para obtener un diagnostico objetivo sobre las operaciones claves de la industria de modo que se logrará una evaluación de los mismos.

A la vez solicito de la manera más comedida la completa colaboración y facilidades por parte del personal que labora en su empresa, para tener acceso a toda la información para evaluar el cumplimiento de objetivos y la optimización de los recursos.

Por la atención que dé a la siguiente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,

Sr. Cristhian José Cevallos

AUTOR DE TESIS

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

4.1.4 ORDEN DE TRABAJO

Riobamba, 05 de Enero del 2015

Señor

Cristhian José Cevallos

AUTOR DE TESIS

Presente

De mi consideración:

En cumplimiento de lo dispuesto en la Carta de Compromiso de Auditoría para la ejecución de la misma, autorizo a usted para que realice una Auditoría Operacional a la Estación de Servicios Luz María del cantón Tena, provincia del Napo, del período comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

La ejecución de la auditoría deberá cumplir los siguientes objetivos:

- a) Planificación y ejecución de la auditoría de tal manera que permita obtener una razonable seguridad del grado de eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de los procesos.
- b) Una evaluación del sistema de control interno implementada por la institución para la ejecución de los procesos operativos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

- c) Emitir un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones como una herramienta para la administración, que permita mejorar la toma de decisiones.

Para la ejecución del examen poseen 60 días laborales contados a partir del 05 de Enero del 2015.

EQUIPO DE TRABAJO

Ing. María Belén Bravo	SUPERVISORA
Dra. Martha Flores	SUPERVISORA
Ing. Cristhian Cevallos	AUDITOR

Atentamente,

Sr. Carlos Aulla Salameh

GERENTE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LUZ MARÍA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

4.1.5 NOTIFICACIÓN DE INICIO DE LA AUDITORÍA

Riobamba, 04 de Enero del 2015

Sr. Carlos Aulla Salameh

GERENTE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LUZ MARÍA

Presente,

De mi Consideración:

De conformidad con lo dispuesto en la Carta de Compromiso de Auditoría para la ejecución de la misma, notifico a usted, que me encuentro realizando la Auditoría Operacional a los procesos operacionales, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2012.

1. Planificación y ejecución de la auditoría de tal manera que permita obtener una razonable seguridad del grado de eficiencia, eficacia y economía en la ejecución de los procesos
2. Una evaluación del sistema de control interno implementada por la institución para la ejecución de los procesos operativos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

3. Emitir un informe con comentarios, conclusiones y recomendaciones como una herramienta para la administración, que permita mejorar la toma de decisiones.

Sírvase proporcionar toda la información requerida por el auditor, a fin de obtener elementos de juicio válidos y suficientes que permitan formar una opinión, acerca de las operaciones evaluadas e información presentada y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Atentamente,

Ing. María Belén Bravo

SUPERVISOR DEL TRABAJO DE AUDITORÍA

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	5/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	6/01/15

4.2 DESARROLLO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL A LA ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA” DE LA CIUDAD DEL TENA, PROVINCIA DE NAPO PARA EL PERÍODO 2012.



CLIENTE:	Estación de Servicio “Luz María”
FECHA DE CIERRE:	Año 2012

ARCHIVO

CORRIENTE

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	6/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	7/01/15

Cuadro No. 1

HOJA DE INDICE

INDICE	SIGNIFICADO
AP	Archivo Permanente
AA	Administración de Auditoría
CC	Carta Compromiso
OT	Orden de Trabajo
NI	Notificación de Inicio de Auditoría
AC	Archivo Corriente
HI	Hoja de Indice
HM	Hoja de Marcas
PA	Programa de Auditoría
VI	Visita a las Instalaciones
MP	Memorando de Planificación Preliminar
EG	Entrevista al Gerente
ECI	Evaluación del Control Interno
IP	Informe de Conocimiento Preliminar
CI	Cuestionarios de Control Interno
NRC	Nivel de Riesgo y Confianza
HCR	Hoja de Resumen de Conclusiones y Recomendaciones
ICI	Informe de Control Interno
NLICI	Notificación para la Lectura del Informe de Control Interno
ALICI	Acta de Conferencia de Lectura del Informe de Control Interno
IG	Indicadores de Gestión
HH	Hoja de Hallazgos

Elaborado por: Autor de Tesis

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	6/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	7/01/15

HOJA DE MARCAS

Las marcas de auditoría identificadas y que pueden ser usadas en los papeles de trabajo son las siguientes:

Cuadro No 2

<u>MARCAS</u>	<u>SIGNIFICADO</u>
✓	Revisado o verificado
@	Hallazgo
Ü	Documento sin firmar
⌘	Documento en mal estado
¢	Incumplimiento de un proceso
Ⓐ	Inexistencia de manuales
®	No reúne requisitos
Ⓢ	Expedientes desactualizados
∅	No existe documentación
ϕ	Incumplimiento al proceso
€	Sustentado con evidencia
#	Datos incompletos
★	Evidencia

Elaborado por: Autor de Tesis

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	6/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	7/01/15

ÍNDICE

ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE/CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Programa de Auditoría	PA
Memorando de Planificación	MP
Visita a las instalaciones y Entrevista Inicial	VI
Entrevista Preliminar al Gerente de La Empresa	EG
Informe Preliminar	IP
Hoja de Marcas de Auditoría Operacional	HM
Hoja de Índices de Auditoría Operacional	HI

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	6/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	7/01/15

PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE 1: CONOCIMIENTO PRELIMINAR

ESTACION DE SERVICIO “LUZ MARÍA”

**AUDITORÍA OPERACIONAL
CONOCIMIENTO PRELIMINAR
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
OBJETIVO GENERAL				
1	Conocer el entorno de la empresa obteniendo información para el desarrollo de la Auditoría Operacional.		CJCB	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
1	Mantener una continua comunicación con la empresa.		CJCB	
2	Establecer un compromiso de colaboración con la gerencia para la ejecución de la auditoría.			
3	Conocer las condiciones existentes para llevar a cabo la auditoría			
PROCEDIMIENTOS				
1	Visite las instalaciones de la Estación de Servicio	VI	CJCB	14/01/15
2	Realice el Memorándum de Planificación Preliminar	MP	CJCB	18/01/15
3	Efectúe entrevistas a los directivos de la empresa	EG	CJCB	23/01/15
4	Evalúe el Control Interno (Flujogramas)	ECI	CJCB	26/01/15
5	Cree hojas de índices y marcas	HI, HM	CJCB	01/02/15
6	Elabore el informe de control interno	IP	CJCB	01/02/15

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	6/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	7/01/15

4.2.1 CÉDULA NARRATIVA DE LA VISITA A LA ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA”

Procedimiento

Visitar las instalaciones e infraestructura de la Estación de Servicio “Luz María” verificando cuáles son sus procesos y funciones, a la vez se registra cualquier suceso.

Objetivo

Identificar cuáles son las operaciones y actividades que se realizan dentro de las instalaciones de la Estación de Servicio “Luz María” para poder diagnosticar la situación real de la misma.

Desarrollo

El día miércoles 14 de Enero del 2015, siendo las 11:30 de la mañana, se procede a realizar una visita previa a las Instalaciones de La Estación de Servicio “Luz María”. En sus oficinas ubicadas en la calle vía Tena Puerto Napo a cinco cuadras de la ESPEA en las que se pudo observar lo siguiente:

- La Estación de Servicio Luz María cuenta con una óptima infraestructura física y tecnológica al ser una empresa relativamente nueva.
- Cada área de trabajo se encuentra correctamente delimitada, lo que fomentaría un mejor desarrollo de las operaciones.
- Parte del personal no cumple con el perfil del puesto, ya que se constató que algunos funcionarios no contaban con el título requerido para el correcto desenvolvimiento de sus actividades.
- Al momento de la visita todo el personal del se encontraba laborando en sus respectivos puestos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	14/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/01/15

- El personal conocía de la existencia de un manual de funciones pero no había la disponibilidad de este en el momento de la visita.
- Inexistencia de un manual de procesos.
- La atención al público no es la óptima ya que no se cuenta con una sala de espera.
- El archivo de documentos no es el recomendable ya que se constató que no se cuenta con un espacio físico adecuado para el correcto y ordenado archivo de los distintos documentos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	14/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/01/15

**4.2.2 MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN PRELIMINAR
ESTACION DE SERVICIOS LUZ MARIA
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

1. Reseña Histórica

Nace como una alternativa de servicios a los sectores urbanos y rurales, de la ciudad del Tena y el país, buscando satisfacer la gran demanda de consumo de combustible, que estos sectores tienen y no han sido cubiertos por su competencia, siendo presa fácil de gente inescrupulosa, que les concedían este servicio, a un alto valor. Esta entidad de servicios nace con la aprobación de su propietario el Sr Carlos Aulla. Con entusiasmo continúa brindando despacho de combustible tanto en extra, súper y diésel, a un precio justo y con la cantidad adecuada, brindando un servicio las 24 horas del día, además, usted tiene la posibilidad de lavar su vehículo con un sistema de agua a presión, y hacer uso del parqueadero. El Sr. Carlos Aulla, Gerente de la Estación de Servicios, informa que se han brindado charlas continuas a los colaboradores a fin de mejorar el trato a los clientes y ofrecer una atención personalizada.

2. Antecedentes

El contrato se efectuó el 5 de enero del 2015, Anteriormente no se ha realizado una Auditoría Operacional a la Estación de Servicio Luz María, por lo que la realización de este trabajo servirá para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

3. Motivo del examen

La ejecución de la Auditoría Operacional a la Estación de Servicio Luz María, se efectuará como parte del trabajo final de tesis.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

4. Objetivo del examen

- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la Estación de Servicio Luz María de la ciudad de Tena, Provincia de Napo Período 2012.
- Determinar si se está cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicadas a la entidad, durante el período examinado.
- Establecer si el control interno proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y metas.

4. Alcance de la auditoría operacional

El alcance de la Auditoría se delimitará a evaluar los procesos operativos de la Estación de Servicio Luz María, ciudad del Tena, provincia de Napo para el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

5. Conocimiento de la entidad

Cuadro No. 3

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

RAZÓN SOCIAL:	Estación de Servicio Luz María
UBICACIÓN:	Vía Tena Puerto Napo a 5 cuadras de la ESPEA
RUC:	603782897001
NOMBRE COMERCIAL:	Estación de Servicio Luz María
ESTADO:	Activo
CLASE:	Privada
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD:	Si
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Venta al por menor de combustible
INICIO DE ACTIVIDADES:	14/04/2008
REPRESENTANTE LEGAL	Sr. Carlos Aulla

FUENTE: Estación de Servicio Luz María

ELABORADO POR: Cristhian José Cevallos Becerra

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

7. Base Legal

En ejercicio de la facultad establecida en el artículo 29, inciso segundo, del reglamento para autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos, resuelve registrar como distribuidor de combustibles para atender el segmento automotriz, al señor Aulla Salameh Carlos Octavio propietario de la estación de servicio “Luz María”, ubicada en la vía Tena Puerto Napo S/N a 5 cuabras de la ESPEA, parroquia Tena, cantón Tena, provincia de Napo, afiliada a la red de la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A., por lo que la mencionada estación de servicio está autorizada para operar con el código 74.AU15002.

8. Principales Disposiciones Legales

La Estación de Servicios Luz María estará regida por las siguientes leyes de la República del Ecuador:

- Constitución Política de la República del Ecuador. Publicada en el R.O. N° 449, 20 de octubre del 2008
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Código de Trabajo del Ecuador
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Gestión Ambiental, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 418 del 10 de septiembre del 2004
- Ley de Tránsito y Transporte Terrestre
- Reglamento para la autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos
- Reglamento sustitutivo de operaciones hidrocarburíferas
- Ley de Aguas
- Normas de seguridad e Higiene Industrial – Sistema Petroecuador

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

9. Estructura Orgánica

Para cumplir con el correcto funcionamiento de la Estación de Servicio Luz María se tomará en cuenta la siguiente estructura orgánica:

- a) Nivel Directivo.- Propietario (Gerente)
- b) Nivel Ejecutivo.- Administradora
- c) Nivel Asesor.- Contador
- d) Nivel operativo.- Despachadores

10. Misión, Visión y objetivos institucionales

Misión

Atender las necesidades de parque automotriz y la sociedad, proporcionando a sus consumidores finales los mejores productos y servicios dentro del área de combustibles, lubricantes, aditivos y demás anexos dentro del perímetro de la estación, a la administración una rentabilidad creciente y sostenible y en cuanto a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus diferentes competencias profesionales.

Visión

Ser una de las estaciones de servicio líder y en continuo crecimiento, con presencia nacional, que se distinga por presentar a sus clientes una atención oportuna, excelente y de calidad, ofreciendo a su personal interno la apertura de nuevas oportunidades para su desarrollo personal y económico, y que estos actúen ante la sociedad como entes positivos y con un compromiso de ciudadanía global.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

Objetivos

- Nuestra apuesta por la innovación, la calidad y el servicio de confianza junto con una gran variedad de productos y servicios a disposición del cliente son los principales objetivos de la Estación de Servicios Luz María.
- Las personas que integran la Estación de Servicios Luz María, trabajamos para buscar la comodidad de nuestros clientes, satisfaciendo siempre sus necesidades.
- Compromiso con la Sociedad y el Medio Ambiente, dentro de un marco empresarial ético y sostenible

11. Principales actividades

- Venta al por menor de combustibles para automotores.
- Venta de comidas y bebidas en puestos de refrigerio fuentes de soda, Heladerías para su consumo inmediato.
- Alquiler de locales comercial.

12. Principales políticas y estrategias institucionales

- Efectuar permanente estudios técnico – económico – ambientales de proyectos, para cumplir su finalidad y objetivos;
- Capacitar a su personal, mantener equidad remunerativa e incentivar el cumplimiento
- Innovar los sistemas tecnológicos
- Usar productos ambientalmente aceptables;
- Exigir el manejo transparente y responsable de los recursos
- Conservar y mantener el entorno ecológico

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

13. Financiamiento

La Estación de Servicios Luz María obtiene su financiamiento principalmente a través de la comercialización de combustible, además, a través de préstamos a nivel personal por parte de su gerente.

14. Funcionarios Principales

Cuadro No 4

FUNCIONARIOS

NOMBRE	CARGO
Carlos Aulla Salameh	Gerente
María Cedeño	Administradora
Alfonso García	Contador

FUENTE: Estación de Servicio Luz María

ELABORADO POR: Cristhian José Cevallos Becerra

15. Políticas contables

- Depreciación de activos fijos en línea recta.
- Amortización lineal.
- Manejo de cuentas de ingreso y egreso según el principio del devengado.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

16. Grado de confiabilidad de la información

Cuadro No. 5

	Alta	Media	Baja
Información Financiera		X	
Información Administrativa		X	
Información Operacional			X

Elaborado por: Autor de tesis

17. Sistemas de información automatizada

La información contable se encuentra actualizada mensualmente por el responsable de contabilidad, además, se archiva adecuadamente los documentos de importancia de la Estación de Servicio.

18. Puntos de interés identificados

- Adquisición de Combustible
- Despacho de Combustible
- Contratación del Personal

19. Observación de exámenes anteriores

La Estación de Servicio Luz María no ha sido sometida a ningún tipo de auditoría anteriormente debido a su poco tiempo de creación y los costos que estas incurren, por tal motivo, no se puede obtener ninguna información anterior.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

20. Identificación de los componentes importantes a examinar en la planificación específica

Los componentes a examinar en la planificación específica de auditoría operacional son los siguientes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Supervisión y Monitoreo

21. Plazo estimado para desarrollar la auditoría

El tiempo estimado para realizar la auditoría operacional en la Estación de Servicio Luz María es de 60 días.

22. Resultados del control interno

La auditoría operacional proporcionará una evaluación detallada de los procesos tanto administrativos como financieros, la cual detectará las deficiencias o irregularidades existentes, que mediante las recomendaciones presentadas al culminar el examen; se logrará contrarrestarlas, convirtiéndose en una herramienta primordial que permita maximizar resultados y minimizar recursos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

23. Firma de responsabilidad

ELABORADO	APROBADO	SUPERVISADO
Firma	Firma	Firma
Cristhian José Cevallos	Ing. María Belén Bravo	Dra. Martha Flores

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/01/15

4.2.3 ENTREVISTA AL GERENTE DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO LUZ MARÍA

ENTREVISTA

Nombre del entrevistado: Carlos Aulla

Cargo: Gerente

Día: 24/01/2015

Hora: 11 am

Finalización: 12 am

1. ¿Nivel de instrucción?

Egresado, Derecho

2. ¿Tiempo de servicio en la institución?

7 años

3. ¿Ha trabajado en otra institución?

No

4. ¿Cuál es la actividad principal de la Estación de Servicio Luz María?

La actividad principal es la venta de combustibles al por menor para automotores.

5. ¿Qué tipo de institución es y cuál es su organismo regulador?

6. ¿Controla en forma consistente y cuidadosa su trabajo, buscando siempre la excelencia en el desempeño del mismo?

Sí; La calidad es la base de nuestro crecimiento, y el control la herramienta.

7. ¿Posee los vendedores alta calidad en la prestación del servicio y cumple con los plazos previstos?

Sí, Reciben capacitación constante y se controla su desempeño.

8. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?

La prioridad para la empresa es fomentar un clima laboral positivo

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	23/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	24/01/15

9. ¿Cuáles son los objetivos principales?

La estación de servicio Luz María tiene como principal objetivo la apuesta por la innovación, la calidad y el servicio de confianza hacia los clientes.

Las personas que integran la Estación de Servicio Luz María, trabajamos para buscar la comodidad de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades para llegar a obtener la confianza de los mismos.

10. ¿Qué cantidad de personal ocupa para el desarrollo de las actividades?

Gerente propietario: Carlos Aulla

Administradora: María Cedeño

Auxiliar de administración: Fernanda Aulla

5 despachadores nombres: Manuel Rosero, Jefferson García, Jahaira Saca, Jesús Muñoz, David Rojas

Servicios generales: Salvador Mendoza

11. ¿Se han realizado Auditorías en períodos anteriores?

No se han realizado auditorías de ninguna naturaleza con anterioridad.

12. ¿Se han presentado problemas, empleados, proveedores o clientes?

No se han presentado problemas

13. ¿Las cuentas bancarias se concilian mensualmente?

Si se realizan conciliaciones bancarias

14. ¿La capacidad de despacho de la Estación de Servicio es utilizada en su totalidad?

Si, Se utiliza el 100%

15. ¿Existen hechos que evidencien la necesidad de realizar una Auditoría Operacional?

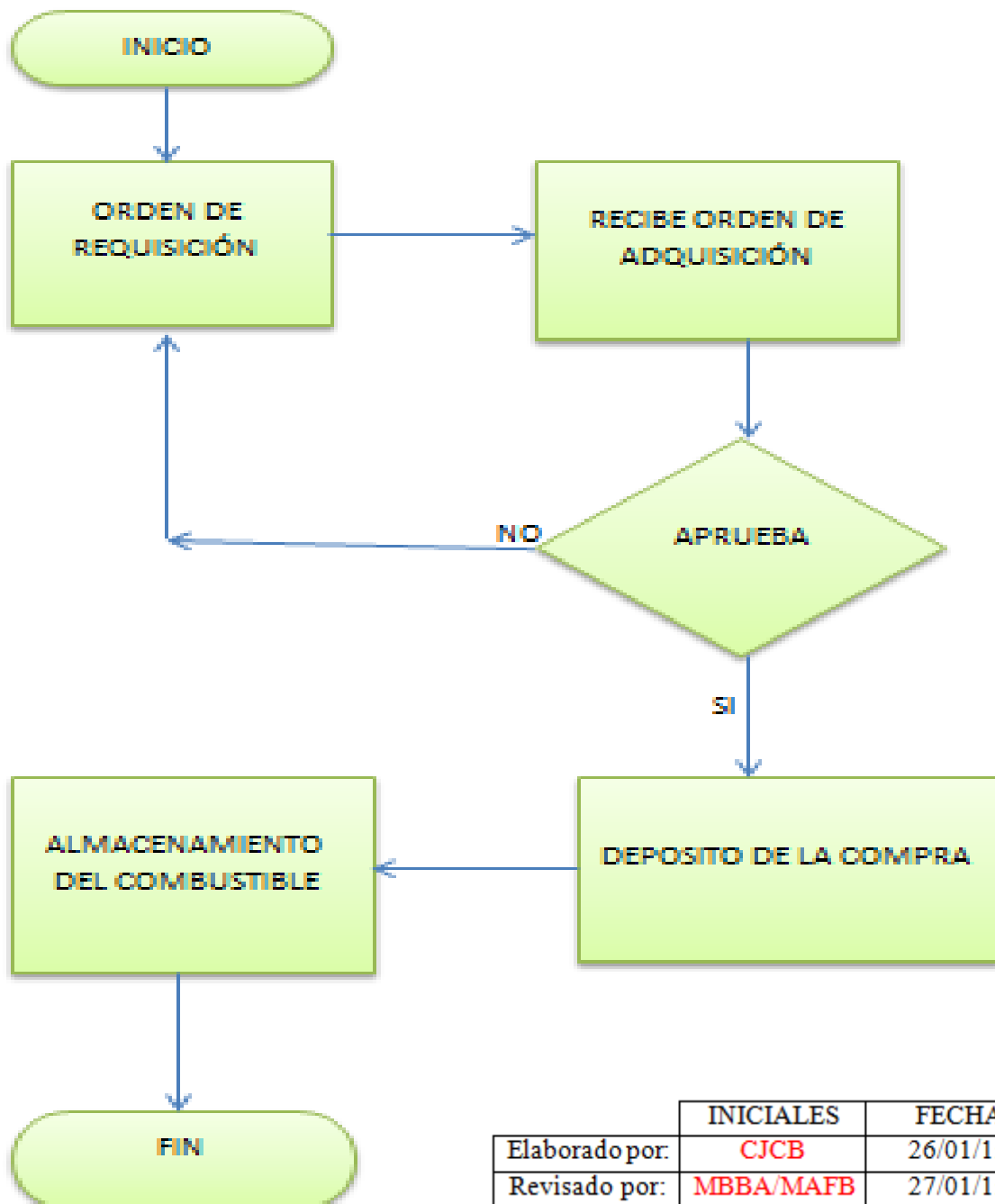
Existen algunos problemas como demoras en los trámites, retrasos en las actividades cotidianas de registro, por lo que sería de gran ayuda para la institución la práctica de una Auditoría Operacional para mejorar sus procesos internos y con esto contribuir al cumplimiento de los objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	23/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	24/01/15

ESTACION DE SERVICIOS LUZ MARIA
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
FLUJOGRAMA (PROCESO DE COMPRA DE COMBUSTIBLE)

COMPRAS

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	26/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	27/01/15

**ESTACION DE SERVICIOS LUZ MARIA
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
CÉDULA DESCRIPTIVA**

Cuadro No. 6

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
Orden de Requisición	Gerente	20 minutos
Recibe orden de adquisición	Administradora	1 día
Aprueba (SI)	Administradora	30 minutos
Aprueba (NO)	Administradora	30 minutos
Depósito de la compra	Auxiliar de Administración	1 hora
Almacenamiento de combustible	Despachadores	1 a 4 horas

Fuente: Estación de servicio Luz María

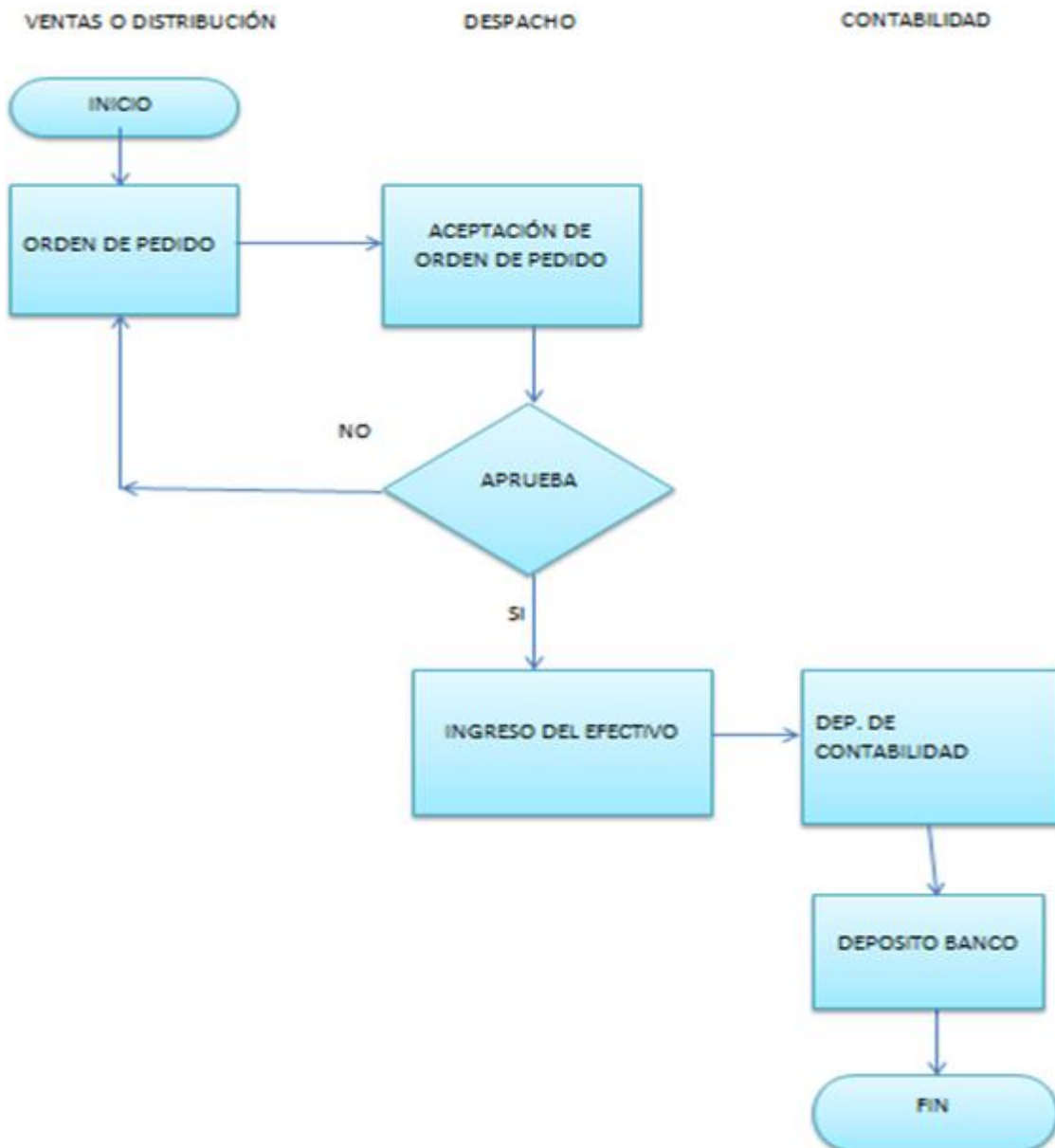
Elaborado por: Autor de tesis

ANÁLISIS:

Dentro del proceso de compras podemos observar todo el movimiento que se realiza para la adquisición del combustible, según el administrador este proceso se realiza semanalmente, y está a cargo de los despachadores y la administración, los mismos que están encargados de supervisar y dar mantenimiento a los tanques reservorios, para poder mantener el combustible en óptimas condiciones y poder brindar servicios de calidad

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	26/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	27/01/15

**ESTACION DE SERVICIOS LUZ MARIA
 AUDITORÍA OPERACIONAL
 DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
 FLUJOGRAMA (PROCESO DE VENTA DE COMBUSTIBLE)**



	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	26/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	27/01/15

**ESTACION DE SERVICIOS LUZ MARIA
AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012
CÉDULA DESCRIPTIVA**

Cuadro No. 7

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO
Orden de pedido	Cliente	10 segundos
Aceptación de orden de pedido	Despachadores	10 segundos
Aprueba (SI)	Despachadores	10 segundos
Aprueba (NO)	Despachadores	10 segundos
Ingreso de efectivo	Despachadores	20 segundos
Contabilidad	Contador	5 minutos
Depósito Bancario	Auxiliar de Administración	1 Hora

Fuente: Estación de servicio Luz María

Elaborado por: Autor de tesis

ANÁLISIS:

Dentro del proceso de venta de combustible podemos observar todo los movimientos que realizan los despachadores con los clientes, los despachadores, una vez que concluyen su horario de trabajo cierran y cuadran caja, este efectivo es traslado a contabilidad para posteriormente ser depositado al final del día.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	26/01/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	27/01/15

4.2.4 INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR

Riobamba, 1 de Febrero del 2015

Sr.
Carlos Aulla
Gerente de la Estación de Servicio Luz María
Presente

De mi consideración:

Una vez realizada la Primera Fase de la Auditoría, en la que consta la visita previa a la institución, las entrevistas a su persona como Gerente General y al personal de las distintas áreas, obtuve información relevante que permitió tener una perspectiva amplia de la institución.

Las deficiencias encontradas durante la fase de diagnóstico general en la Estación de Servicio “Luz María”, son las siguientes:

Conclusiones

- ✓ Inexistencia de un documento donde se describan los procedimientos y funciones de cada empleado.
- ✓ Inexistencia de un Manual de Control Interno.
- ✓ Las capacitaciones al personal no se realizan periódicamente.
- ✓ No existe un análisis para verificar si los procesos se están ejecutando de manera eficiente.
- ✓ No existe un análisis sobre los puntos fuertes y débiles de la empresa.
- ✓ No se realizan evaluaciones de desempeño a los trabajadores.
- ✓ No se analiza el cumplimiento de metas y objetivos
- ✓ Retraso en los trámites.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	01/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	03/02/15

Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a Gerencia elaborar un Manual de Procesos donde este detallado cada procedimiento a realizar.
- ✓ Se recomienda a Gerencia la creación de un Manual de Control Interno.
- ✓ Se recomienda al Gerente analizar si los procesos se están ejecutando de manera eficiente.
- ✓ Se recomienda a Gerencia que se realicen análisis sobre los procesos ejecutados y el cumplimiento de metas y objetivos.
- ✓ Se recomienda a la Gerencia realizar periódicamente evaluaciones de desempeño al personal la cual permitirá evaluar la eficiencia de los trabajadores.
- ✓ Se recomienda a Gerencia hacer un análisis donde se permita identificar las falencias y las fortalezas de la empresa y dar solución en los problemas encontrados brindando un servicio ágil y oportuno.
- ✓ Se recomienda a todo el personal buscar vías distintas donde sus actividades estén ligadas a la eficiencia, eficacia en el desarrollo de las operaciones y economía en el manejo de los recursos.

Atentamente,

Cristhian Cevallos Becerra

AUDITOR

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	01/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	03/02/15

4.2.5 ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE/ EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
Programa de Auditoría	PA2
Elaboración de Cuestionarios de C.I mediante COSO II	CI
Aplicación de Cuestionarios de C.I., a los trabajadores	CI
Hoja Resumen de Conclusiones y Recomendaciones por cada Componente	HRCR
Informe de control interno de la segunda fase.	ICI

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	04/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	06/02/15

PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE II: EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

**ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA”
AUDITORÍA OPERACIONAL
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
OBJETIVO GENERAL				
1	Analice el Sistema de Control Interno de la Estación de Servicio Luz María mediante el método COSO II		CJCB	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
1	Evaluar el sistema de control interno a través de cuestionarios.		CJCB	
2	Obtener evidencias suficientes por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría.			
PROCEDIMIENTOS				
1	Evalúe el control interno por medio de cuestionarios	CI	CJCB	7/02/15
2	Realice hoja de resumen de conclusiones y recomendaciones	HCR	CJCB	10/02/15
3	Determine el nivel de riesgo y de confianza del control interno de la empresa	NRC	CJCB	13/02/15
4	Elabore el informe de control interno (segunda fase)	ICI	CJCB	15/02/15
5	Notifique para lectura del informe de control interno	NLICI	CJCB	18/03/15
6	Acta de conferencia de lectura del informe de control interno	ALICI	CJCB	18/03/15

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	04/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	06/02/15

EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA” EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO COSO II

Para la evaluación del Control Interno de la Estación de Servicio Luz María de la ciudad de Tena, se utilizará el método del COSO II, y se procederá a evaluar a la empresa en sus cinco componentes.

- **Ambiente de Control**
 1. Integridad y Valores Éticos.
 2. Compromiso por la Competencia Profesional.
 3. Filosofía Administrativa y Estilo de Operación.
 4. Estructura Administrativa.
 5. Autoridad y Responsabilidad.
 6. Políticas y Prácticas del Talento Humano.
- **Evaluación de Riesgos**
 7. Objetivos.
 8. Riesgo.
 9. Análisis del riesgo y su proceso.
 10. Manejo de cambios.
- **Actividad de Control**
 11. Tipos de Actividad de control.
 12. Control sobre los Sistemas de Información.
- **Información y Comunicación**
 13. Información.
 14. Comunicación.
- **Supervisión y Monitoreo**
 15. Actividad de Monitoreo.
 16. Reporte de deficiencias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	04/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	06/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Muestra la máxima autoridad interés por la integridad y los valores éticos?	5			
2	¿Existe un código de ética en la empresa y los empleados lo conocen?	5			@A De manera verbal
3	¿Los empleados se comportan de acuerdo a las reglas de conducta definidas en la empresa?	5			
4	¿Los integrantes de la estación de servicio han sido notificados de la existencia de un código de ética y se ha verificado su comprensión?	5			
5	¿Los reconocimientos y promociones son exclusivamente por logros y desempeños?	3	2		
	TOTAL	23	2		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Integridad y Valores Éticos

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (23/25) * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 92\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (2/25) * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 8\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Integridad y Valores Éticos del componente Ambiente de control posee un nivel de confianza alta del 92% y un nivel de riesgo bajo del 8% debido a la existencia de un código de ética que permite mantener una correcta conducta dentro de la organización, además, se han delimitado las políticas que contrarrestan actos antiéticos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Compromiso por la Competencia Profesional

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Los resultados de la evaluación al desempeño se utilizan para promover la participación activa del personal y su apoyo para el cumplimiento de los objetivos?	1	4		@No se evalúa el desempeño en general por tanto no se promoverá la participación activa
2	¿La Empresa se preocupa por la formación profesional de los empleados?	1	4		
3	¿Los requerimientos de conocimientos y destrezas se ajustan realmente a las necesidades de la empresa y de los principales cargos?	2	3		
4	¿Existe un plan de capacitación anual que contribuya al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los empleados?		5		
5	¿Los colaboradores tienen deseo de superación para contribuir con la Empresa?	4	1		
6	¿Se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para realizar los trabajos adecuadamente?		5		@No se realiza selección de personal
	TOTAL	8	22		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Compromiso por la Competencia Profesional

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (8/30)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 27\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (22/30)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 73\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Compromiso por la Competencia Profesional del componente Ambiente de control posee un nivel de confianza baja del 27% y un nivel de riesgo alto del 73%, esto se debe a que no se presta atención a programas de capacitación, evaluación de desempeño y aún más a los procesos de selección del personal y por ende no se cuenta con trabajadores calificados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La máxima autoridad interactúa periódicamente con las unidades operativas y de apoyo?	5			
2	¿Existe un ambiente de trabajo y de control que apoye la participación colectiva e individual?	5			✓ El ambiente de trabajo permite la participación de todos los empleados
3	¿Existe un manual para el reclutamiento del personal y se aplica?	1	4		
4	¿Existe mayor exposición al riesgo en unas áreas o actividades que en otras, ha sido identificado y difundido al personal?	5			✓ El área de Despacho conlleva mayores riesgos
5	¿Existen delegación de autoridad y responsabilidad en la Empresa?	5			
6	¿Las decisiones de la empresa se toman luego de que se ha realizado un cuidadoso análisis de los riesgos asumidos?	5			
7	¿Se utiliza el plan operativo como una herramienta de control?	5			
8	¿Existe rotación de personal en las funciones operativas del departamento?	3	2		✓ Existe rotación en las funciones
TOTAL		34	6		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Filosofía Administrativa y Estilo de Operación

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (34/40)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 85\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (6/40)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 15\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Filosofía Administrativa y Estilo de Operación del componente Ambiente de control posee un nivel de confianza alta del 85% y un nivel de riesgo bajo del 15%, lo que demuestra que la administración está preocupada por el cumplimiento de objetivos y en la eficiencia de las actividades de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Estructura Administrativa

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Dispone la entidad de un organigrama estructural actualizado que esté aprobado y en funcionamiento?	5			
2	¿La estructura organizacional es funcional, clara y de conocimiento de todos los trabajadores?	5			
3	¿Los niveles actuales de delegación de autoridad se equilibran con el compromiso de la máxima autoridad y los niveles de responsabilidad asumidos?	5			
4	¿La empresa cuenta con un manual de funciones que delimite las tareas a los trabajadores?	5			
5	¿La cantidad de personal y otros recursos asignados a las áreas específicas son apropiados para cumplir las principales funciones y actividades?	5			
6	¿La estructura organizativa de la empresa permite tener la ejecución de controles pertinentes?	5			
	TOTAL	30	0		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Estructura Administrativa

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (30/30)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (0/30)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 0\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Estructura Administrativa del componente Ambiente de control posee un nivel de confianza alta del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%, esto nos quiere decir que la empresa está debidamente organizada en función de su tamaño, misión, visión y objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Autoridad y Responsabilidad

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realiza la delegación de autoridad en base al desenvolvimiento de cada individuo?	5			
2	¿Existe políticas que describan las prácticas apropiadas para la asignación de autoridad?	4	1		
3	¿Existe una adecuada asignación de autoridad y responsabilidad?	5			
4	¿Hay una clara definición de responsabilidad y las mismas son adecuadamente conocidas por los responsables de los cargos?	5			
5	¿Las responsabilidades asumidas por las áreas relacionadas han sido claramente identificadas, difundidas y aceptadas?	5			
6	¿Las normas e instructivos disponibles para el funcionamiento eficiente de la empresa son suficientes?	4	1		✓ Solo en el nivel administrativo
	TOTAL	28	2		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Ambiente de Control
SUBCOMPONENTE: Autoridad y Responsabilidad

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (28/30) * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 93\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (2/30) * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 7\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Autoridad y Responsabilidad del componente Ambiente de control posee un nivel de confianza alta del 93% y un nivel de riesgo bajo del 7%, esto nos indica que la administración se preocupa por delegar autoridad y responsabilidad, además de crear políticas que describan lo que debe de realizar el personal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Políticas y Prácticas del Talento Humano

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿El reclutamiento y la selección del personal son realizados sobre bases competitivas y abiertas?	5			
2	¿El personal de la entidad está motivado para cumplir las metas y objetivos de la entidad?	2	3		✓ El personal no se muestra motivado
3	¿Se procede con la entrevista previa y pruebas de conocimiento antes de contratar al personal?	2	3		
4	¿Se indaga sobre las referencias personales antes de la selección del personal?	2	3		
5	¿Se contrata personal idóneo que cumpla el perfil requerido?	3	2		
6	¿El desempeño de trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?	1	4		@No se evalúa el desempeño ni la productividad
7	¿Está definido y difundido el plan de capacitación y entrenamiento dirigido al personal que ejecuta las actividades de la empresa?		5		@No existe un plan de capacitación
TOTAL		15	20		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**AMBIENTE DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Ambiente de Control

SUBCOMPONENTE: Políticas y Prácticas del Talento Humano

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (15/35)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 43\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (20/35)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 57\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Políticas y Prácticas del Talento Humano del componente Ambiente de control posee un nivel de confianza baja del 43% y un nivel de riesgo alto del 57%, esto nos indica que no existe interés por parte de la administración en elaborar políticas de contratación, evaluación de desempeño y capacitación lo que conlleva a seleccionar incorrectamente a su personal además de que estos no cumplan con sus responsabilidades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Objetivos

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se han definidos objetivos claros que conduzcan al establecimiento de metas?	5			
2	¿Existe una definición adecuada de políticas por parte de la dirección para alcanzar los objetivos?	5			
3	¿Los objetivos se han definido en base a las áreas o departamentos de la empresa?	2	3		✓ Solo se han definido objetivos generales
4	¿Los objetivos definidos para la entidad son concordantes con la misión definida?	5			
5	¿Cuándo los objetivos no son realizables la administración toma las debidas precauciones?	2	3		✓ Los objetivos planteados son generales y realizables
6	¿La administración evalúa el desempeño de cada área con relación a la meta empresarial?	1	4		@El desempeño no es evaluado por la administración
	TOTAL	20	10		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Objetivos

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (20/30) * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 67\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (10/30) * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 33\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Objetivos del componente Evaluación de Riesgos posee un nivel de confianza moderado del 67% y un nivel de riesgo moderado del 33%, esto nos indica que la empresa posee una adecuada cultura organizacional sin embargo no existe el adecuado seguimiento para verificar el cumplimiento de los objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Riesgo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿La empresa valora todos los riesgos a fin de cuantificar el daño que puedan causar la aparición de los mismos?	5			
2	¿Están claramente identificados los mecanismos usados para identificar riesgos que surgen de fuentes externas?	1	4		@ Se desconocen las fuentes externas para identificación de riesgos
3	¿Los mecanismos para identificar riesgos que surjan de fuentes internas están señalados y difundidos ampliamente?	5			✓ Los riesgos internos están claramente identificados
4	¿Elabora la empresa estrategias o desarrolla acciones correctivas para contrarrestar los posibles riesgos?	1	4		✓ No se han definido estrategias pues se desconoce los riesgos externos
5	¿Cuenta la empresa con un análisis de riesgo en todos los niveles jerárquicos?	5			✓ Los riesgos por cada área han sido identificados internamente
6	¿Existen mecanismos para contrarrestar el riesgo una vez que este ocurra?	5			✓ Existen mecanismos para contrarrestar los riesgos internos
	TOTAL	22	8		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Evaluación de Riesgos
SUBCOMPONENTE: Riesgo

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (22/30)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 73\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (8/30)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 27\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Riesgo del componente Evaluación de Riesgos posee un nivel de confianza moderado del 73% y un nivel de riesgo moderado del 27%, esto significa que la administración no se ha preocupado por identificar los riesgos externos ni sus posibles impactos y su personal no está preparado para actuar frente a un riesgo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Análisis del riesgo y su proceso

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen mecanismos definidos para la identificación de riesgos internos y los mismos funcionan adecuadamente?	5			
2	¿Tiene identificadas la entidad las categorías de respuesta al riesgo?	2	3		✓ No están claramente identificadas por desconocimiento de riesgos externos
3	¿Existe un plan de mitigación de riesgos continuos?	3	2		
4	¿Toma acciones inmediatas la Gerencia, al obtener respuestas al riesgo que interfieran en el cumplimiento de los objetivos?	5			
5	¿Se toman oportunamente acciones para reducir el impacto de probabilidad de ocurrencia del riesgo?	2	3		✓ No hay cultura de evaluación de las acciones
	TOTAL	17	8		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	07/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	08/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Análisis del riesgo y su proceso

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (17/25)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 68\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (8/25)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 32\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Análisis del riesgo y su proceso del componente Evaluación de Riesgos posee un nivel de confianza moderado del 68% y un nivel de riesgo moderado del 32%, esto significa que los riesgos internos son claramente identificados, sin embargo no existe una cultura de respuesta a los riesgos que se presentan en la empresa por parte del personal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	11/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	12/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Manejo de cambios

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen controles que aseguren que las acciones se llevan a cabo correctamente?	5			
2	¿Existe algún mecanismo para anticiparse a los cambios que pueden afectar a la entidad?	4	1		
3	¿Se le comunica al personal sobre los riesgos posibles que puedan afectar a la entidad?	4	1		
4	¿Se ha determinado sistemas de información que capturen, procesen y reporten información sobre hechos que identifiquen cambios?	5			
5	¿Se discuten y se proyectan cambios que pueden ocurrir dentro de la empresa?	5			
	TOTAL	23	2		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**EVALUACIÓN DE RIESGOS
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Evaluación de Riesgos

SUBCOMPONENTE: Manejo de cambios

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (23/25)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 92\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (2/25)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 8\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Manejo de cambios del componente Evaluación de Riesgos posee un nivel de confianza alto del 92% y un nivel de riesgo bajo del 8%, la administración implementa mecanismos frente a los cambios que se presentan, además discuten los posibles cambios y analizan la reacción del personal frente a estos cambios.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**ACTIVIDAD DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Actividad de Control
SUBCOMPONENTE: Tipos de Actividad de control

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Desarrollan los empleados sus funciones de acuerdo al perfil del puesto y a la plaza asignada?	5			
2	¿Existe una apropiada segregación de funciones en la empresa?	5			
3	¿Las tareas y responsabilidades relacionadas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones la realizan personas distintas?	5			
4	¿Cada área opera coordinada e interrelacionada mente con las otras áreas de la empresa?	5			
5	¿Se evalúa con indicadores la gestión administrativa, operativa y financiera?	3	2		
6	¿Tienen documentados los procedimientos de control en los procesos de actividades?		5		A No existe documentación , esto es verbal
7	¿Los empleados son capacitados adecuadamente al cambiarse o remplazarse los sistemas contables y de información	5			✓ El contador se capacita externamente
8	¿Los procedimientos existentes son comprendidos por todos los funcionarios involucrados?	5			
	TOTAL	33	7		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**ACTIVIDAD DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Actividad de Control
SUBCOMPONENTE: Tipos de Actividad de control

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (33/40)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 83\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (7/40)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 17\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Tipos de Actividad de control del componente Actividad de control posee un nivel de confianza alto del 83% y un nivel de riesgo bajo del 17%, debido a que la administración se preocupa por realizar varios controles preventivos para detectar toda clase de deficiencias, sin embargo todos los procesos de control no se encuentran documentados y se los realiza de manera verbal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**ACTIVIDAD DE CONTROL
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Actividad de Control

SUBCOMPONENTE: Control sobre los Sistemas de Información

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Supervisa la administración en forma rutinaria las operaciones e ingreso de registros al momento que se desarrollan las actividades	5			
2	¿El sistema refleja la información financiera de manera completa y exacta?		5		✓ No se registra al momento de su ocurrencia
3	¿Posee la empresa un software para manejar el área contable?	5			
4	¿El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	1	4		@El sistema es poco confiable
5	El sistema cuenta con medidas de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salida de datos?	2	3		
6	¿El acceso a los módulos y utilización del sistema es limitado solo a personas autorizadas?	5			
7	¿El personal conoce todas las aplicaciones y el manejo el sistema?	5			
	TOTAL	23	12		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**ACTIVIDAD DE CONTROL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Actividad de Control

SUBCOMPONENTE: Control sobre los Sistemas de Información

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (23/35)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 66\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (12/35)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 34\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%

← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Control sobre los Sistemas de Información del componente Actividad de control posee un nivel de confianza moderado del 66% y un nivel de riesgo moderado del 34%, lo que nos indica que la empresa cuenta con un sistema acorde a sus necesidades sin embargo, no se supervisa los registros al momento que se desarrollan.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Información y Comunicación
SUBCOMPONENTE: Información

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿El gerente recibe informes por áreas de responsabilidad, al menos uno cada trimestre?	5			
2	¿La administración recibe la información que necesita para desempeñar sus responsabilidades?	5			
3	¿Los reportes de avance en la gestión de las metas y objetivos, son generados en las unidades operativas y trasladados a la unidad encargada de producir la información a nivel general?	5			
4	¿El informe anual de actividades de la máxima autoridad es conocido por el personal?		5		
5	¿Se provee de informes analíticos y periódicos a los empleados idóneos, en forma oportuna y con el nivel adecuado de detalle?		5		✓ No se realizan informes periódicos ni se informa a los empleados
6	¿La entidad cuenta con un lugar distinto a la misma para guardar sus archivos e información en caso de alguna eventualidad?	5			
	TOTAL	20	10		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Información y Comunicación
SUBCOMPONENTE: Información

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (20/30)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 67\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (10/30)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 33\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Información del componente Información y Comunicación posee un nivel de confianza moderado del 67% y un nivel de riesgo moderado del 33%, lo que demuestra la falta de un adecuado flujo de información además de la elaboración de informes periódicos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Información y
Comunicación

SUBCOMPONENTE: Comunicación

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen canales de comunicación abiertos de abajo hacia arriba?	4	1		
2	¿Están claramente establecidos y son conocidos por el personal los canales de información en caso de identificar problemas e inconvenientes en la vigilancia de las operaciones y el cumplimiento de las normas y procedimientos?	1	4		✓ No se ha difundido canales de información
3	¿Existe suficiente comunicación cruzada para promover el trabajo en equipo y cumplir las estrategias de la empresa?	5			
4	¿La información que recibe todo el personal son comunicados con claridad, efectividad y responsabilidad?	5			
5	¿Se ha comunicado efectivamente las responsabilidades de acción, control y cumplimiento a todo el personal de la organización?	5			
6	¿Se comunica aspectos relevantes del control interno en la entidad?	5			
	TOTAL	20	5		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Información y Comunicación
SUBCOMPONENTE: Comunicación

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (20/25)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 80\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (5/25)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 20\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Comunicación del componente Información y Comunicación posee un nivel de confianza alto del 80% y un nivel de riesgo bajo del 20%, esto nos quiere decir que la comunicación dentro de la empresa es buena, sin embargo no se han delimitado canales de información lo que impide que la comunicación sea informada con claridad y responsabilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo
SUBCOMPONENTE: Actividad de Monitoreo

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se supervisa al personal en las actividades regulares que desempeña?	5			
2	¿Se realizan verificaciones de los registros con la existencia física de los recursos	5			✓ Se revisa periódicamente el combustible
3	¿La Gerencia realiza una evaluación por sus medios para verificar la situación?	5			
4	¿La documentación sobre el seguimiento al cumplimiento de las acciones programadas, provee de evidencia suficiente, sin crear una carga administrativa y la acumulación innecesaria de papeles?		5		∅ No existe documentación de este tipo en la entidad
5	Las actividades de seguimiento son eficaces y se informa sobre las condiciones de excepción?	2	3		∅ No se realizan seguimientos de manera constante
6	¿Se documentan las actividades de seguimiento?		5		∅ No se documenta
7	¿Se supervisa al personal en las actividades encomendadas en el momento que desempeñan?	5			
8	¿Las irregularidades en un proceso son comunicadas al gerente de la empresa?	5			
	TOTAL	22	13		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo
SUBCOMPONENTE: Actividad de Monitoreo

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (22/35)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 63\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (13/35)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 37\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%
← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Actividad de Monitoreo del componente Supervisión y Monitoreo posee un nivel de confianza moderado del 63% y un nivel de riesgo moderado del 37%, esto se da debido a la falta de documentación sobre el seguimiento de las acciones programadas, sin embargo las irregularidades en un proceso son comunicadas de manera inmediata a la administración.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo

SUBCOMPONENTE: Reporte de Deficiencias

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA			OBSERVACIÓN
		SI	NO	N/A	
1	¿Se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno?	5			
2	¿Se informa de los hallazgos encontrados para tomar las medidas necesarias?	5			
3	¿Se efectúa un seguimiento de cumplimiento a las recomendaciones que permita superar las deficiencias?	5			
4	Las deficiencias encontradas han sido puestas en conocimiento de las autoridades correspondientes y se han adoptado medidas adecuadas para su supervisión?	5			
	TOTAL	20	0		

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	09/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	10/02/15

**SUPERVISIÓN Y MONITOREO
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO**

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María
COMPONENTE: Supervisión y Monitoreo
SUBCOMPONENTE: Reporte de Deficiencias

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (20/20)*100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 100\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (0/20)*100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 0\%$$

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
100% - 50%	49% - 25%	24% - 0%

← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
0% - 50%	51% - 75%	76% - 100%

ANÁLISIS

La Estación de Servicio Luz María en el subcomponente Reporte de Deficiencias del componente Supervisión y Monitoreo posee un nivel de confianza alto del 100% y un nivel de riesgo bajo del 0%, esto se debe a que se considera los informes provenientes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno, además se informa de los hallazgos encontrados para tomar las medidas necesarias.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	13/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	14/02/15

**ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA”
AUDITORÍA OPERACIONAL
CONTROL INTERNO GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

Nº	COMPONENTE	REF P/T	SI	NO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
1	AMBIENTE DE CONTROL		138	52	73%	27%
	Integridad y valores éticos	CI 1/16	23	2	92%	8%
	Compromiso por la competencia profesional	CI 2/16	8	22	27%	73%
	Filosofía administrativa y estilo de operación	CI 3/16	34	6	85%	15%
	Estructura administrativa	CI 4/16	30	0	100%	0%
	Autoridad y responsabilidad	CI 5/16	28	2	93%	7%
	Políticas y prácticas del talento humano	CI 6/16	15	20	43%	57%
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS		82	28	75%	25%
	Objetivos	CI 7/16	20	10	67%	33%
	Riesgo	CI 8/16	22	8	73%	27%
	Análisis del riesgo y su proceso	CI 9/16	17	8	68%	32%
	Manejo de cambios	CI 10/16	23	2	92%	8%
3	ACTIVIDADES DE CONTROL		56	19	75%	25%
	Tipos de actividades de control	CI 11/16	33	7	83%	17%
	Control sobre los Sistemas de Información	CI 12/16	23	12	66%	34%
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		40	15	72%	28%
	Información	CI 13/16	20	10	67%	33%
	Comunicación	CI 14/16	20	5	80%	20%
5	SUPERVISIÓN		42	13	70%	30%
	Actividad de monitoreo	CI 15/16	22	13	63%	37%
	Reporte de deficiencias	CI 16/16	20	0	100%	0%
	TOTAL EVALUACIÓN		358	127	74%	26%

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	16/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	18/02/15

**ESTACIÓN DE SERVICIO “LUZ MARÍA”
AUDITORÍA OPERACIONAL
PONDERACIÓN DE CONTROL INTERNO
CONTROL INTERNO GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2012**

← RIESGO DE CONTROL →		
ALTO	MODERADO	BAJO
85% - 50%	49% - 25%	24% - 15%

← NIVEL DE CONFIANZA →		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%

$$\text{NIVEL DE CONFIANZA} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = (358/485) * 100$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 74\%$$

$$\text{NIVEL DE RIESGO} = \frac{\text{Puntaje Obtenido}}{\text{Puntaje Óptimo}} * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = (127/485) * 100$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 26\%$$

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	16/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	18/02/15

ANÁLISIS

El Sistema de Control Interno General presenta un nivel de confianza moderado del **74%** y un nivel de riesgo del **26%** moderado debido a ciertas deficiencias en las políticas y prácticas del personal por la carencia de: un plan de capacitación y entrenamiento al personal, motivación en la ejecución del trabajo y evaluación del desempeño.

No se han definido objetivos por área que conduzcan al establecimiento de metas. Los riesgos de fuentes externas no están claramente identificados por lo tanto no han sido difundidos al personal y no existen estrategias que permitan contrarrestarlos. Los procedimientos no son evaluados.

Los informes no se preparan en formatos analíticos y comparativos con los datos del año anterior. Los canales de información no están claramente definidos por lo tanto no existe suficiente comunicación cruzada para promover el trabajo en equipo y cumplir los objetivos de la empresa

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	16/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	18/02/15

HOJA DE RESUMEN DE CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	<p>En la empresa no existe un Código de Ética que permita mantener una correcta cultura organizacional.</p> <p>Por ende no existen procesos de difusión y comunicación del mismo y no se investiga y se documenta posibles violaciones a la ética.</p>	<p>Elaborar un código de Ética con valores, principios, fundamentos morales y éticos el mismo que deberá ser difundido y comunicación al personal.</p> <p>Dar seguimiento a los hechos que atenten a la integridad y valores éticos y tomar las acciones correctivas.</p>
COMPROMISO DE COMPETENCIA PROFESIONAL DEL PERSONAL	<p>No existe disponibilidad del Manual de Procedimientos para los trabajadores.</p> <p>No hay programas de capacitación permanentes a los empleados.</p> <p>No existen métodos que evalúen la competencia del profesional.</p>	<p>Poner a disposición del personal el respectivo manual de Procedimientos.</p> <p>Capacitar a los empleados al menos una vez al año.</p> <p>Planificar evaluaciones periódicas al personal que trabaja en la empresa.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15



<p>FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA Y ESTILO DE OPERACIÓN</p>	<p>No se toman acciones para corregir las deficiencias en el sistema de control interno.</p>	<p>Proponer soluciones inmediatas a las deficiencias encontradas en el sistema de control interno.</p>
<p>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA</p>	<p>La Estructura Orgánica no está hecha en conformidad a la Misión y Visión institucional.</p>	<p>Reestructurar el Organigrama Institucional de acuerdo al tamaño y complejidad de la entidad, tomando en cuenta la misión y visión institucional. Crear mecanismos para la revisión, actualización y perfeccionamiento de los procedimientos.</p>
<p>AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</p>	<p>Inexistencia de un reglamento de gestión del personal donde se describa las practicas apropiadas, experiencia y conocimiento del personal. Ineficiente delegación de autoridad. Falta de control de las actividades designadas a los funcionarios.</p>	<p>Crear un Reglamento que defina las políticas y prácticas de manejo del personal. Delegar a una persona que supervise las actividades del personal.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15



<p>POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DEL TALNTO HUMANO</p>	<p>Inexistencia de políticas y prácticas administrativas de talento humano. No se analizan los perfiles profesionales del personal y su desempeño. Inexistencia de políticas de capacitación al personal.</p>	<p>Crear un Reglamento Interno de Trabajo. Planificar evaluaciones de desempeño periódicas. Crear políticas para actualización permanente de conocimientos.</p>
---	---	---

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
<p>OBJETIVOS</p>	<p>Los objetivos no están correctamente definidos lo cual no permite evaluar la eficiencia de las operaciones. Inexistencia de medidas correctivas en caso de no cumplirse un objetivo. No se evalúa el cumplimiento de los objetivos a través de indicadores.</p>	<p>Elaborar objetivos específicos conforme a las operaciones. Aplicar sanciones leves por incumplimiento de objetivos. Tener en cuenta indicadores para evaluar el cumplimiento de objetivos.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15



RIESGO	No existe identificación, clasificación y por ende comunicación de los riesgos. No se analizan los riesgos y no se toma acciones para mitigarlos. El personal no está capacitado para hacer frente a un riesgo.	Identificar y Clasificar los riesgos según su nivel de importancia y probabilidad de ocurrencia. Evaluar y medir el impacto de los riesgos para una adecuada toma de decisiones. Capacitar al personal mediante seminarios para que puedan tomar decisiones acertadas y hacer frente a un riesgo.
ANÁLISIS DEL RIESGO Y SU PROCESO	No existe un proceso de valoración, comunicación y respuesta frente a los riesgos en el departamento.	Solicitar la creación de un Manual de Procedimientos de Riesgos.
MANEJO DE CAMBIOS	Inexistencia de medidas precautelares frente a un riesgo así como también mecanismos que anticipen cambios en el departamento.	La administración deberá establecer mecanismos para identificar, tratar y analizar los eventos que afecten al departamento a la entidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>Mecanismos de seguridad ineficaces.</p> <p>No existen indicadores de desempeño para evaluar y supervisar la gestión administrativa.</p> <p>Inexistencia de políticas y procedimientos control (Escritas).</p>	<p>Proteger los recursos e información mediante la creación de mecanismos en el que el acceso este limitado a personas autorizadas.</p> <p>Implantar parámetros de evaluación con la finalidad de alcanzar la eficiencia operativa a través de indicadores de gestión.</p> <p>Solicitar la creación de un reglamento que sirva de base para analizar supervisar y controlar la gestión administrativa.</p>
CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	<p>El control sobre el software de la entidad no tiene una estructura que permita controlar el mantenimiento y desarrollo del mismo.</p>	<p>Solicitar la revisión del software actual para poder mejorarlo y adecuarlo a las necesidades de la empresa.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
INFORMACIÓN	<p>Inexistencia de Sistemas de Información, la información que recibe el Director Financiero no es comunicada al personal.</p> <p>No hay responsable encargado para salvaguardar la información.</p>	<p>Implementar un Sistema de información que facilite la comunicación ágil y eficiente.</p> <p>Designar un responsable y un lugar estratégico para el resguardo de la información.</p>
COMUNICACIÓN	<p>Las comunicaciones no son acogidas claramente, estas no se transmiten por los canales de comunicación apropiados dificultando las actividades.</p> <p>No hay un proceso para la comunicación y el seguimiento eficaz de información recibida.</p>	<p>La comunicación debe darse en forma ascendente y descendente ya que de esta manera se podrá descubrir posibles problemas en el cumplimiento de las responsabilidades.</p> <p>Diseñar un sistema que permita comunicar y dar un seguimiento a la información más importante.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15

COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

SUBCOMPONENTE	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
ACTIVIDADES DE MONITOREO	<p>No se realizan evaluaciones del control interno y el personal al momento de la ejecución de las tareas.</p> <p>No existe responsables para la supervisión y monitoreo por lo tanto las actividades de monitoreo no cuentan con el alcance y frecuencia necesaria.</p> <p>No existe una unidad de Auditoría Interna en la entidad.</p>	<p>Implementar Actividades de Monitoreo que permitan supervisar a los empleados de la empresa además monitorear las operaciones que se desarrollan en el mismo.</p> <p>Delegar a un empleado que se encargue de la supervisión y monitoreo con el alcance y la periodicidad oportuna.</p> <p>Crear una unidad de Auditoría Interna,</p>
REPORTE DE DEFICIENCIAS	<p>No se considera informes de fuentes externas para valorar el sistema de control interno.</p>	<p>Tomar en cuenta información proveniente de fuentes externas para evaluar el estado del sistema de control interno.</p>

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/02/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	25/02/15

4.2.6 INFORME DEL CONTROL INTERNO

Riobamba, 15/3/2015

Señor

Carlos Aulla

Gerente General de La Estación de Servicio “Luz María”

De mi Consideración,

He realizado la evaluación del sistema de control interno a través de la aplicación de cuestionarios a los empleados mediante COSO II, con lo cual se pudo evidenciar el incumplimiento de varios aspectos.

Código de ética

El nivel de confianza es alto sin embargo no existe un código de ética debidamente aprobado por la empresa, por lo tanto no se está reflejando las conductas correctas por parte de los empleados que trabajan en la empresa lo que van a impedir que se logre el desarrollo organizacional y por ende el riesgo podría subir lo que sucederá que se cometan ciertas irregularidades en la empresa afectando al desarrollo institucional.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15

R1. A la Auxiliar de Administración: Elaborar un código de ética institucional y distribuirlo de tal forma que este sea socializado y posteriormente evaluado.

Competencia profesional.

El nivel de confianza es bajo puesto que la administración no toma muy en cuenta el grado de competencia profesional que tiene cada uno de los trabajadores con el fin de evaluar cómo se han ido desarrollando en sus puestos de trabajo por ende el nivel de riesgo es alto, debido a que no se presta atención a programas de capacitación.

R2. A la Administradora: Implementar políticas y procesos que permitan evaluar las competencias profesionales de los empleados así como realizar el reclutamiento del personal por medio de concurso de méritos y oposición.

Filosofía administrativa

El nivel de confianza es alto puesto que la administración se encamina al grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales con el fin de lograr el desarrollo institucional y profesional por ende el riesgo es bajo ya que se considera que se analice los posibles riesgos que impedirían que se cumplan con los objetivos propuestos.

R3. A la Administradora: Realizar seguimientos y evaluaciones de las actividades para comprobar el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.

Líneas de autoridad y responsabilidad

Según la matriz se puede observar que el nivel de confianza es alto lo cual refleja que la empresa está organizada en función de su tamaño, misión, visión y objetivos lo cual influye en un adecuado direccionamiento de la entidad por ende el nivel de riesgo es bajo al estar claras las líneas responsabilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15

R4. Al Gerente: Delegar autoridad y responsabilidades a los empleados de tal manera que se puedan realizar oportunamente las tareas, evitar posibles conflictos y cumplir con los objetivos y metas institucionales.

Políticas de contratación

La empresa en cuanto a Políticas y Prácticas del Talento Humano tiene un nivel de confianza bajo, lo que demuestra que la administración no tiene interés en crear y/o cumplir políticas de contratación, evaluación y capacitación para los empleados, lo cual conlleva a una mala selección de un personal idóneo que cumplan con las responsabilidades de la empresa.

R5. A la Administradora: Elaborar políticas de contratación de personal para que este ingrese mediante concursos de méritos y de esta manera exista una debida transparencia.

Objetivos

El nivel de confianza es moderado lo que refleja que en la empresa existe una adecuada cultura organizacional ya que la administración hace un esfuerzo por difundir y arraigar la filosofía institucional, pero el riesgo es que no existe el seguimiento correspondiente para conocer si se están cumpliendo con los objetivos planteados y así poder tomar las debidas medidas.

R6. Al Gerente: Jerarquizar las funciones y dirigirlas con sigilo a los responsables, con el fin de fomentar líneas de autoridad y responsabilidad y lograr el cumplimiento de los objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15

Medición de los riesgos

Según la matriz podemos observar que el nivel de confianza es moderado puesto que la administración no se ha enfocado en identificar los riesgos inherentes a la actividad que está bajo su responsabilidad, no se ha medido los posibles impactos y consecuencias mucho menos existen medidas de precaución y el personal no está en la capacidad de actuar frente a un riesgo que es latente.

R7. Al Contador: Implementar indicadores de gestión que permitan evaluar los riesgos en las actividades y el desempeño de los empleados, estas evaluaciones deben ser permanentes.

Manejo de cambios

Podemos observar que el nivel de confianza es alto ya que la administración implementa mecanismos de reacción ante los cambios naturales y económicos en la entidad, discuten los posibles cambios y verifican si el personal cuenta con la suficiente capacidad de reacción frente a los cambios puesto que el nivel de riesgo es bajo considerando que se implementa estos mecanismos.

R8. Al Contador: Establecer planes estratégicos que permitan prevenir y mitigar riesgos que se presentan, se recomienda partir del FODA y tratar de contrarrestar las debilidades con fortalezas y las amenazas con oportunidades.

Control preventivo

El nivel de confianza es alto que significa que la administración se ha preocupado en realizar controles preventivos para detectar deficiencias operacionales, computarizadas y administrativas; se denota la inexistencia de procedimientos de control para asegurar si se cumplen las directrices y evaluar el desempeño de la gestión administrativa que sin embargo nos proyecta un nivel de riesgo bajo.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15

R9. Al Gerente: Evaluar y analizar cuidadosamente los objetivos institucionales con el fin dirigir adecuadamente las tareas y procesos de tal manera hacer más fácil el cumplimiento de los mismos.

Falencias en el software de la empresa lo que origina que no se controle de manera adecuada las operaciones que realiza la empresa.

El nivel de confianza es moderado puesto que podemos decir que la empresa cuenta con un sistema acorde a las necesidades sin embargo se encontró algunas falencias en el control sobre el software de la entidad al no poseer una estructura para diseño e implementación del sistema lo que dificulta el control sobre el mantenimiento y desarrollo del mismo, así mismo no se supervisa los ingresos de registros al momento que se desarrollan, aspectos que si se llegan a mejorar contribuiría para que la empresa obtenga un correcto procesamiento, integridad y confiabilidad de la información, lo que nos proyecta un nivel de riesgo moderado.

R10. Al Contador: Solicitar una capacitación sobre el uso y mantenimiento del software, con el fin de realizar planes de mantenimiento del software de la institución.

Ambiente laboral

El nivel de confianza en cuanto a la comunicación es alto, por lo que la administración mantiene una buena comunicación sin embargo no se han delimitado canales de información lo que impide que la comunicación sea informada con claridad y responsabilidad.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15

R11. A la Auxiliar de Administración: Realizar sociabilizaciones que realcen las buenas prácticas de talento humano, esto ayudara a crear un ambiente adecuado, idóneo y armonioso para que los empleados realicen sus funciones.

Supervisión

El nivel de confianza en lo relativo a Actividades de Monitoreo es moderado, lo que demuestra que no existe control, análisis, supervisión y evaluación de las actividades, mucho menos una persona designada para realizar esta actividad

R12. A la Administradora: Realizar métodos de supervisión de las funciones y tareas de los empleados, con la finalidad de evitar que se cometan errores y exista agilidad en los procesos.

Reporte de deficiencias

El nivel de confianza en lo que se refiere al Reporte de Deficiencias alto, esto debido a que se consideran los informes provenientes de fuentes externas para valorar y mejorar el sistema de control interno, además se informa de los hallazgos encontrados para tomar las medidas necesarias.

R13. Al Gerente: Realizar evaluaciones y seguimientos de los pasos dados para verificar el cumplimiento de los logros y objetivos institucionales.

Por lo que se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para mejorar el control interno en la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15



CEVALLOS & ASOCIADOS
AUDITORES & CONSULTORES

AUDITORES Y CONSULTORES CEVALLOS & ASOCIADOS

ICI 7/7

Particular que le comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,

Cristhian Cevallos

Auditor

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	15/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	17/03/15

4.2.7 NOTIFICACIÓN PARA LA LECTURA DEL INFORME DEL CONTROL INTERNO

PARA: Sr. Carlos Aulla Salameh – Gerente General

DE: Equipo de Trabajo de Auditoría

ASUNTO: Lectura del Informe del Control Interno

FECHA: Riobamba, 23 de marzo del 2015

De conformidad a lo evidenciado, me permito a convocar a la conferencia de lectura del informe del control interno en la auditoría operacional aplicada a la Estación de Servicio “Luz María”, periodo 2012. La misma que se llevará acabo el día 26 de marzo del 2015 a las 10H00am en la gerencia de la empresa ubicada en la ciudad del Tena provincia de Napo a 5 cuadras de la ESPEA.

Atentamente,

Ing. Cristhian José Cevallos

AUDITOR

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/03/15



**4.2.8 ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA DEL INFORME DEL
CONTROL INTERNO**

En la ciudad del Tena, en la gerencia de la Estación de Servicio “Luz María”, de la ciudad de Tena provincia de Napo, ubicada en la vía Tena a cinco cuadras de la ESPEA, a los veintiséis días del mes de marzo del dos mil quince siendo a las 10H00 am.

Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta entre el Auditor y el representante de la antes mencionada empresa.

Ing. Cristhian Cevallos

AUDITOR

Sr. Carlos Aulla

GERENTE GENERAL

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	18/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	20/03/15



4.3 ARCHIVO CORRIENTE

ARCHIVO CORRIENTE/ ANÁLISIS DE ÁREAS CRÍTICAS	
Programa de Auditoría	PA3
Aplicación de Indicadores de Gestión	IG
Elaboración de Hoja de Hallazgos	HH
Comunicación de Resultados	CR

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	24/03/15

PROGRAMA DE AUDITORÍA FASE 3: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

**ESTACION DE SERVICIO “LUZ MARÍA”
AUDITORÍA OPERACIONAL
COMUNICACIÓN DE RESULTADOS
PROGRAMA DE AUDITORÍA**

Nº	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
OBJETIVO GENERAL				
1	Verificar el nivel de cumplimiento de los procesos en la empresa.		CJCB	
OBJETIVOS ESPECÍFICOS				
1	Encontrar deficiencias por medio de los indicadores de gestión			
2	Obtener evidencias suficientes por medio de la aplicación de los procedimientos de auditoría.		CJCB	
PROCEDIMIENTOS				
1	Aplique indicadores de gestión	IG	CJCB	22/03/15
2	Elabore hoja de hallazgos	HH	CJCB	27/03/15
3	Elabore el informe final	IF	CJCB	15/04/15

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	24/03/15

**ESTACION DE SERVICIO “LUZ MARÍA”
AUDITORÍA OPERACIONAL
INDICADORES DE GESTIÓN**

No.	INDICADOR	FORMULA	ANÁLISIS
1	EFICIENCIA	$\text{Utilización de recursos} = \frac{\text{Surtidores en uso}}{\text{Total surtidores}}$ $= \frac{5}{6}$ $= 0,83$	Dentro de la gasolinera no se está utilizando todos los recursos que se posee a penas se está utilizando un 83% de los mismos
2	EFICIENCIA	$\text{Cumplimiento} = \frac{\text{Personas que cumplen}}{\text{No. De personas}}$ $\text{Cumplimiento} = \frac{4}{7}$ $= 0,57$	Dentro de la gasolinera podemos observar el personal no cumple al 100% con sus respectivos responsabilidades y objetivos de la institución.
3	ECONOMÍA	$= \frac{\text{Personal capacitado}}{\text{Total De personal capacitado}}$ $= \frac{2}{7}$ $= 0,29$	Se debe de implementar un plan de capacitación para el personal ya que, solo un 29% del mismo se encuentran capacitados para el desarrollo y desempeño de sus actividades.
4	EFICACIA	$= \frac{\text{Capacidad Real}}{\text{Capacidad proyectada}}$ $= \frac{5}{8}$ $= 0,63$	En cuanto a la capacidad del cumplimiento de los objetivos institucionales la gasolinera tan solo alcanza 63%, por la cual hay que tomar ciertos correctivos para mejorar este %
5	EFICACIA	$\text{Eficacia trabajadores} = \frac{\text{Trabajadores con experiencia}}{\text{Total trabajadores}}$ $= 10\%$ $\text{Eficacia trabajadores} = \frac{4}{7}$ $= 0,57$	Dentro del desempeño de los trabajadores tan solo se está alcanzando un 57% , para mejorar en este aspecto hay que tomar ciertos correctivos desde la parte administrativa y directiva de la institución.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	22/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	24/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 1

COMUNICACIÓN Y PRÁCTICA DE VALORES ÉTICOS.

CONDICION

No se ha sociabilizado el código de ética de la entidad en la empresa donde se establece valores éticos basados en estándares de conducta es decir mantiene una cultura de organización que debe ser comunicada y puesta en práctica.

CRITERIO

No se cumple con la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos. “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.”

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

CAUSA

Falta de aplicación y puesta en marcha por parte de los empleados y directivos de la entidad, las normas del código de ética para fomentar la integridad y valores éticos de los miembros que pertenecen a la empresa y están enfocados en la orientación de su integridad y compromiso con la entidad.

EFECTO

Al no ser socializado el código de ética no se podrán castigar y justificar las sanciones de las acciones incorrectas que afectan la buena ética y práctica profesional.

CONCLUSIÓN

La empresa no socializa ni fomenta los códigos de ética en la organización ya que son de vital importancia para lograr un mejor uso de los recursos empresariales.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente y Administradora implementar las normas del código de ética con el fin de contribuir al mejor manejo de recursos y evitar que se cometan fraudes en la empresa para lograr un mejor control de los mismos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 2

POLITICAS QUE PERMITAN EVALUAR PRACTICAS Y MANEJOS DEL TALENTO HUMANO

CONDICIÓN

No existen políticas que permitan evaluar las prácticas y manejos del talento humano, con el fin de medir si son adecuados para la contratación capacitación y rotación del personal.

CRITERIO

No se cumple con la Norma de Control Interno 200-03 Políticas y práctica de talento humano “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.”

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

CAUSA

Falta de políticas que le permitan evaluar las prácticas y manejos del talento humano para determinar una contratación capacitación y rotación del personal

EFECTO

Debido a que no hay un control ni manejo del talento humano en las contrataciones capacitaciones y rotación del personal por consecuencia se verá reflejada en la mala gestión al momento de contratar no se seleccionara al personal más capaz que pueda desempeñar las funciones de manera adecuada.

CONCLUSIÓN

Se determinó que la empresa no tiene una política aprobada que le permita evaluar el manejo y práctica del talento humano con el fin de medir si las contrataciones son las adecuadas y que puedan desempeñar con los objetivos encomendados

RECOMENDACIÓN

Al Gerente aplicar la norma de control interno Políticas y prácticas de talento humano que trata sobre las políticas y prácticas necesarias para garantizar una planificación y administración del talento humano con el fin de mejorar los procesos de contratación, rotación del personal y capacitación.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 3

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

CONDICIÓN

Falta de capacitación a empleados en ámbitos de su competencia así como de motivación para desarrollar sus actividades.

CRITERIO

La estación de servicio Luz María inobservó la Norma de Control Interno 200-06 Competencia profesional La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas, además el establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal. (Prácticas sanas de control interno).

CAUSA

Falta de atención y coordinación en temas de inducción y capacitación así como de asignación de presupuesto para estas actividades.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

EFEECTO

Los conocimientos de los empleados no se mantienen actualizados. La falta de motivación evita que exista un mayor rendimiento y un mejor ambiente de trabajo

CONCLUSIÓN

La administración de la estación de servicio Luz María no promueve en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los trabajadores debido a la carencia de planificación.

RECOMENDACIÓN

Al Gerente elaborar un plan de capacitación y motivación para empleados que permitirá mejorar el presente y ayudara a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente esto debe realizarse como un proceso siempre en relación con el puesto y las metas de la organización.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 4

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

CONDICIÓN

Falta de comunicación y evaluación al desempeño de los trabajadores por parte de la empresa.

CRITERIO

La estación de servicio Luz María inobservó la Norma de Control Interno Actividades de Control Evaluación del desempeño por falta de uso de indicadores (Prácticas sanas de control interno).

CAUSA

La máxima autoridad de la estación de servicio Luz María no dispuso la evaluación del desempeño de los empleados.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

EFECTO

Inseguridad en que el trabajo se esté realizando correctamente.

Falta de supervisión y análisis de la ejecución de actividades.

CONCLUSIÓN

No se realizó la evaluación del desempeño de los empleados ocasionando que se desconozca el grado de eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades de cada trabajador.

RECOMENDACIÓN

Al Contador establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el rendimiento global del empleado en el desarrollo de su trabajo en cada uno de los departamentos y establecer mecanismos de comunicación en la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 5

PLAN PARA MITIGAR LOS RIESGOS

CONDICIÓN

No se evalúan los objetivos institucionales y no se encuentran correctamente definidos, que permitan realizar una adecuada valoración de riesgos y proponer actividades de control.

CRITERIO

No se cumple con la Norma de Control Interno 300-02 PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS. "Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, desarrollarán planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los riesgos. Una adecuada planeación de la administración de los riesgos, reduce la eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo de éstos (impacto) y alerta a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios."

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

CAUSA

Falta de una evaluación de los objetivos institucionales y determinar que se encuentren bien definidos para determinar la valoración de riesgos.

EFECTO.

La estación de servicio Luz María no cuenta con un adecuado plan de administración de los riesgos que le permita reducir la eventualidad de la ocurrencia y el efecto negativo del impacto en el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales alertando así a la empresa respecto a su adaptación frente a los cambios.

CONCLUSIÓN

La falta de gestión y el desconocimiento de la administración ocasionaron que no se elaborara el plan para mitigar los riesgos.

RECOMENDACIÓN

Al gerente, contratar a una persona externa para elaborar una planificación estratégica en donde se encuentren bien definidos los objetivos y metas para cada departamento y de esta manera poder medir su desempeño.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 6

EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

CONDICIÓN

Ineficiente evaluación de factores internos y externos, que pudieran afectar el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.

CRITERIO

La administración inobserva la Norma de Control Interno 300 EVALUACIÓN DE RIESGOS, que indica: “La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos”.

CAUSA

Situación producida por la falta de gestión y desconocimiento de la administración y los empleados de la empresa.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

EFECTO

La administración de la estación de servicio Luz María, desconoce los factores internos y externos que afecten el logro de la misión institucional.

CONCLUSIÓN

La administración de la estación de servicio Luz María no determinó la incidencia de factores internos y externos que pudieran afectar el logro de la misión.

RECOMENDACIÓN

La administradora debe identificar, analizar y tratar potenciales eventos como factores externos y factores internos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	27/03/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	29/03/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 7

CONTROL SOBRE EL SISTEMA CONTABLE

CONDICIÓN

El Sistema contable es poco confiable y los informes no proporcionan datos que sirvan con herramienta para la toma de decisiones

CRITERIO

Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control. (Prácticas Sanas de Control Interno)

CAUSA

El sistema no se ha cambiado ni mejorado en cuatro años por lo tanto no se adapta a las necesidades reales de la empresa y no proporciona las medidas de seguridad necesarias

EFECTO

Retraso en el cumplimiento de las actividades por no disponer de información útil y adecuada que permita tomar decisiones acertadas.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	1/04/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	3/04/15



CONCLUSIÓN

El desconocimiento por parte de la administración y el área contable ocasionó que el sistema contable usado por la empresa no posea actualizaciones recientes.

RECOMENDACIÓN

El Contador debe solicitar a Gerencia Adquirir un Sistema Contable que se adapte a los requerimientos de la empresa para optimizar recursos y poseer información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	1/04/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	3/04/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 8

EVALUACIÓN PERIÓDICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONDICIÓN

No existen se realiza de manera periódica el sistema de control interno de la entidad.

CRITERIO

No se cumple con la Norma de Control Interno 600 Seguimiento “La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. “

CAUSA

Falta de responsabilidad por parte del personal encargado del mantenimiento del sistema de control interno, desconocimiento y negligencia por parte de este personal.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	1/04/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	3/04/15

EFECTO

Debido a que no hay un seguimiento de evaluación y mantenimiento del sistema de control interno de la empresa, se producen riesgos significantes que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, además puede contraer problemas legales con organismos de control.

CONCLUSIÓN

Se detectó que la institución no realiza un seguimiento ni evaluación continua del sistema de control interno, lo que contraería conflictos internos, además problemas con organismos de control a las cuales se rige esta entidad pública.

RECOMENDACIÓN

A la administración realizar un mantenimiento y seguimiento del sistema de control interno, para que así permita este sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, identificar controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, y de esta manera conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, y el cumplimiento de los objetivos.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	1/04/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	3/04/15

HOJA DE HALLAZGOS

ENTIDAD: Estación de Servicio Luz María

TIPO DE AUDITORÍA: Operacional

HALLAZGO 9

CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

CONDICIÓN

La empresa no verifica los sistemas de información, para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información.

CRITERIO

La empresa no cumple con la norma de control interno 120-04 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN que manifiesta, “El sistema integrado de información financiera se sustentará en una base de datos central y única, cuyo soporte será la informática y las telecomunicaciones.”

CAUSA

La gerencia no evalúa los sistemas de información, no existe interés en proveer información ágil, veraz y oportuna.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	1/04/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	3/04/15

EFFECTO

La no aplicación de evaluación de los sistemas de información en la empresa, provocó que no se obtenga información veraz y oportuna de la gestión, además no se puede tomar decisiones acertadas en beneficio del crecimiento de la institución.

CONCLUSIÓN

La empresa no verifica los sistemas de información, para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información. No se evalúa los sistemas de información, no existe interés en proveer información ágil, veraz y oportuna tanto interna como externa.

RECOMENDACIÓN

A Gerencia aplicar y cumplir con la norma de control interno Sistema de información y comunicación, que está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

	INICIALES	FECHA
Elaborado por:	CJCB	1/04/15
Revisado por:	MBBA/MAFB	3/04/15

INFORME DE AUDITORIA OPERACIONAL

Tena, 5 de abril del 2015

Sr.
Carlos Aulla Salameh
Gerente de la Estación de Servicio Luz María

Presente

De mi consideración:

Domicilio: Vía Tena, a 5 cuadras de la ESPEA

La Estación de Servicio “Luz María” de la ciudad del Tena provincia de Napo” fue creada para desarrollar actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos, afiliada a la red de la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A., por lo que la mencionada estación de servicio está autorizada para operar con el código 74.AU15002.

Observando la necesidad de mejorar los procesos internos de la empresa se optó por efectuar una Auditoría Operacional para conocer más sobre el rendimiento de una actividad en términos de eficiencia en el uso de los recursos, eficacia en el logro de las metas y objetivos, la labor está enfocada desde el punto de vista de cómo se puede mejorar las operaciones

He realizado las respectivas recomendaciones de los hallazgos encontrados dentro de la auditoria operacional con el fin de que el gerente aplique las recomendaciones para que sus procesos mejoren y pueda prestar un servicio de calidad a la comunidad.

Este examen se ejecutó tomando en cuenta el alcance de la Auditoría Operacional, Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, Normas de Control Interno, Ley, Reformas y Reglamento, COSO II y demás disposiciones legales que regulan a la empresa.

Atentamente:

Cristhian Cevallos
RESPONSABLE

ESTACIÓN DE SERVICIO LUZ MARÍA

CAPITULO I

ENFOQUE DE LA AUDITORIA

ANTECEDENTES

El contrato se efectuó el 5 de enero del 2015, Anteriormente no se ha realizado una Auditoría Operacional a la Estación de Servicio Luz María, por lo que la realización de este trabajo servirá para evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

MOTIVO DE LA AUDITORÍA

La auditoría operacional a la Estación de Servicio Luz María de la ciudad del Tena, para el ejercicio fiscal 2012, se efectuará con el objeto de evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se desarrollan los procesos y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Objetivo General:

Realizar una auditoría operacional a la Estación de Servicios Luz María de la ciudad del Tena, Provincia de Napo período 2012, para mejorar los procesos operativos.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía de los procesos de la Estación de Servicio Luz María de la ciudad de Tena, Provincia de Napo Período 2012.
- Determinar si se está cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicadas a la entidad, durante el período examinado.
- Establecer si el control interno proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos y metas.

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

La auditoría operacional a la Estación de Servicio Luz María se llevará a cabo en el período correspondiente del 1 de enero al 31 de diciembre del 2012.

CAPITULO II

INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD

RAZÓN SOCIAL:	Estación de Servicio Luz María
UBICACIÓN:	Vía Tena Puerto Napo a 5 cuadras de la ESPEA
RUC:	603782897001
NOMBRE COMERCIAL:	Estación de Servicio Luz María
ESTADO:	Activo
CLASE:	Privada
OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD:	Si
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Venta al por menor de combustible
INICIO DE ACTIVIDADES:	14/04/2008
REPRESENTANTE LEGAL	Sr. Carlos Aulla

RESEÑA HISTÓRICA

Nace como una alternativa de servicios a los sectores urbanos y rurales, de la ciudad del Tena y el país, buscando satisfacer la gran demanda de consumo de combustible, que estos sectores tienen y no han sido cubiertos por su competencia, siendo presa fácil de gente inescrupulosa, que les concedían este servicio, a un alto valor. Esta entidad de servicios nace con la aprobación de su propietario el Sr Carlos Aulla. Con entusiasmo continúa brindando despacho de combustible tanto en extra, súper y diésel, a un precio justo y con la cantidad adecuada, brindando un servicio las 24 horas del día, además, usted tiene la posibilidad de lavar su vehículo con un sistema de agua a presión, y hacer uso del parqueadero. El Sr. Carlos Aulla, Gerente de la Estación de Servicios, informa que se han brindado charlas continuas a los colaboradores a fin de mejorar el trato a los clientes y ofrecer una atención personalizada.

BASE LEGAL

La Estación de Servicio Luz María de la ciudad del Tena estará regida por las siguientes leyes de la República del Ecuador:

- Constitución Política de la República del Ecuador. Publicada en el R.O. N° 449, 20 de octubre del 2008
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento
- Código de Trabajo del Ecuador
- Ley de Seguridad Social
- Ley de Gestión Ambiental, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 418 del 10 de septiembre del 2004
- Ley de Tránsito y Transporte Terrestre
- Reglamento para la autorización de actividades de comercialización de combustibles líquidos
- Reglamento sustitutivo de operaciones hidrocarburíferas
- Ley de Aguas
- Normas de seguridad e Higiene Industrial – Sistema Petroecuador

Misión

Atender las necesidades de parque automotriz y la sociedad, proporcionando a sus consumidores finales los mejores productos y servicios dentro del área de combustibles, lubricantes, aditivos y demás anexos dentro del perímetro de la estación, a la administración una rentabilidad creciente y sostenible y en cuanto a sus empleados la posibilidad de desarrollar sus diferentes competencias profesionales.

Visión

Ser una de las estaciones de servicio líder y en continuo crecimiento, con presencia nacional, que se distinga por presentar a sus clientes una atención oportuna, excelente y de calidad, ofreciendo a su personal interno la apertura de nuevas oportunidades para su desarrollo personal y económico, y que estos actúen ante la sociedad como entes positivos y con un compromiso de ciudadanía global.

OBJETIVOS

La empresa tiene como objetivo desarrollar actividades de comercialización de combustibles líquidos derivados de los hidrocarburos.

Las personas que integran la Estación de Servicios Luz María, trabajan para buscar la comodidad de sus clientes, satisfaciendo siempre sus necesidades.

Es también su objetivo el compromiso con la Sociedad y el Medio Ambiente, dentro de un marco empresarial ético y sostenible

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Para cumplir con el correcto funcionamiento de la Estación de Servicio Luz María se tomará en cuenta la siguiente estructura orgánica:

- a) Nivel Directivo.- Propietario (Gerente)
- b) Nivel Ejecutivo.- Administradora
- c) Nivel Asesor.- Contador
- d) Nivel operativo.- Despachadores

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL

COMUNICACIÓN Y PRÁCTICA DE VALORES ÉTICOS.

La empresa no socializa ni fomenta los códigos de ética en la organización ya que son de vital importancia para lograr un mejor uso de los recursos empresariales.

No se cumple con la Norma de Control Interno 200-01 Integridad y valores éticos “La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno. La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción.”

R1. Al Gerente y Administradora: implementar las normas del código de ética con el fin de contribuir al mejor manejo de recursos y evitar que se cometan fraudes en la empresa para lograr un mejor control de los mismos.

POLITICAS QUE PERMITAN EVALUAR PRACTICAS Y MANEJOS DEL TALENTO HUMANO

Se determinó que la empresa no tiene una política aprobada que le permita evaluar el manejo y práctica del talento humano con el fin de medir si las contrataciones son las adecuadas y que puedan desempeñar con los objetivos encomendados.

No se cumple con la Norma de Control Interno 200-03 Políticas y práctica de talento humano “El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de

manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.”

R2. Al Gerente: Aplicar la norma de control interno Políticas y prácticas de talento humano que trata sobre las políticas y prácticas necesarias para garantizar una planificación y administración del talento humano con el fin de mejorar los procesos de contratación, rotación del personal y capacitación.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

La administración de la estación de servicio Luz María no promueve en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de los trabajadores debido a la carencia de planificación.

La estación de servicio Luz María inobservó la Norma de Control Interno 200-06 Competencia profesional La máxima autoridad y los directivos de cada entidad reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas, además el establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal. (Prácticas sanas de control interno).

R3. Al Gerente: elaborar un plan de capacitación y motivación para empleados que permitirá mejorar el presente y ayudara a construir un futuro en el que la fuerza de trabajo este organizada para superarse continuamente esto debe realizarse como un proceso siempre en relación con el puesto y las metas de la organización.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

No se realizó la evaluación del desempeño de los empleados ocasionando que se desconozca el grado de eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las actividades de cada trabajador.

La estación de servicio Luz María inobservó la Norma de Control Interno Actividades de Control Evaluación del desempeño por falta de uso de indicadores (Prácticas sanas de control interno).

R4. Al Contador: establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el rendimiento global del empleado en el desarrollo de su trabajo en cada uno de los departamentos y establecer mecanismos de comunicación en la empresa.

PLAN PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La falta de gestión y el desconocimiento de la administración ocasionaron que no se elaborara el plan para mitigar los riesgos.

No se cumple con la Norma de Control Interno 300-02 PLAN DE MITIGACIÓN DE RIESGOS. "Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, desarrollarán planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa que prevea los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a los riesgos. Una adecuada planeación de la administración de los riesgos, reduce la eventualidad de la ocurrencia y del efecto negativo de éstos (impacto) y alerta a la entidad respecto de su adaptación frente a los cambios."

R5. Al gerente: contratar a una persona externa para elaborar una planificación estratégica en donde se encuentren bien definidos los objetivos y metas para cada departamento y de esta manera poder medir su desempeño.

EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

La administración de la estación de servicio Luz María no determinó la incidencia de factores internos y externos que pudieran afectar el logro de la misión.

La administración inobservó la Norma de Control Interno 300 EVALUACIÓN DE RIESGOS, que indica: "La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios

para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos”.

R6. A la administradora: identificar, analizar y tratar potenciales eventos como factores externos y factores internos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de la misión, visión y objetivos institucionales.

CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El desconocimiento por parte de la administración y el área contable ocasionó que los sistemas de información usados por la empresa no posean actualizaciones recientes.

La Estación de Servicio Luz María debe establecer sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control. (Prácticas Sanas de Control Interno)

R7. Al Contador: solicitar a Gerencia Adquirir un Sistema de información que se adapte a los requerimientos de la empresa para optimizar recursos y poseer información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

EVALUACIÓN PERIÓDICAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se detectó que la institución no realiza un seguimiento ni evaluación continua del sistema de control interno, lo que contraería conflictos internos, además problemas con organismos de control a las cuales se rige esta entidad pública.

No se cumple con la Norma de Control Interno 600 Seguimiento “La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. “

R8. A la administración: realizar un mantenimiento y seguimiento del sistema de control interno, para que así permita este sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran, identificar controles débiles o

insuficientes para promover su reforzamiento, y de esta manera conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, y el cumplimiento de los objetivos.

CONTROL SOBRE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La empresa no verifica los sistemas de información, para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad de la información. No se evalúa los sistemas de información, no existe interés en proveer información ágil, veraz y oportuna tanto interna como externa.

La empresa no cumple con la norma de control interno 120-04 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN que manifiesta, “El sistema integrado de información financiera se sustentará en una base de datos central y única, cuyo soporte será la informática y las telecomunicaciones.”

R9. A Gerencia: Aplicar y cumplir con la norma de control interno Sistema de información y comunicación, que está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad. La calidad y oportunidad de la información que brinda el sistema afecta la capacidad de la máxima autoridad para adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

CONCLUSIONES

- La auditoría operacional realizada a la Estación de Servicio Luz María nos ha permitido evaluar en forma amplia aspectos del control interno, el que ha sido plasmado en el informe de auditoría donde se detallan las condiciones encontradas y las recomendaciones emitidas con el objeto de proporcionar una visión global de la situación de la empresa y proponer la implementación de modelos operacionales que permitan contribuir a la optimización de los recursos, mejorar los controles y medir su desempeño.
- Se concluye que el control interno conserva un nivel de confianza moderado debido a la inobservancia de las políticas, prácticas y procedimientos que generan una serie de deficiencias que limitan la efectividad y eficiencia de las operaciones.
- No se definen indicadores de gestión adecuados que permitan analizar los resultados del desempeño de los empleados, si están cumpliendo o no los objetivos planteados.
- No existe un proceso de capacitación al personal de manera que limita el desempeño de actividades de manera eficiente, tampoco se definen los niveles de autoridad y responsabilidad, no se cuenta con una adecuada segregación de funciones, esto por carecer de una reingeniería personal.
- Se verificó que existen varias debilidades generadas por la no implementación de un modelo de planificación por parte de la administración que oriente las actividades de la empresa para lograr la máxima optimización de recursos

RECOMENDACIONES

- Implementar las recomendaciones descritas en el informe de auditoría en el cual constan las debilidades encontradas a fin de: mantener una adecuada estructura de control para poder mitigar los riesgos futuros dentro de la organización; generar información confiable y oportuna; encaminar a la empresa al logro de sus objetivos y metas y así evitar la imposición de sanciones a causa de incumplimientos legales.
- Fortalecer el sistema de control interno mediante el establecimiento de procedimientos de notificación de incidentes, definición de resultados y el establecimiento de medidas de desempeño para así autoevaluarse periódicamente a través de flujogramas que permitirán promover el control de las operaciones y direccionar correctamente los procesos.
- Definir adecuados indicadores de gestión para poder interpretar los resultados del desempeño de las actividades del departamento financiero, ya sea por persona y por el área en general, y poder tomar decisiones para su mejoramiento.
- Establecer un proceso de capacitación para el personal de la entidad, definir los niveles de autoridad y responsabilidad, que evite la duplicación de funciones y actividades incompatibles, para así optar por un mejor proceso de eficiencia, eficacia del servicio prestado.
- Desarrollar e implementar un modelo de gestión que proporcione a la administración una herramienta de planeación, organización, control y seguimiento de resultados empleando indicadores de gestión para evaluar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se realizan las operaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A., et al (2007) *Auditoría: Un enfoque integral*. 11a ed México: Pearson Educación.
- Arter D. (2014) *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento*. 3a ed Madrid: Díaz de Santos.
- Blanco, Y. (2012) *Auditoría Integral: Normas y procedimientos*. 2a ed Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De La Peña, A. (2011) *Auditoría: un enfoque práctico*. Madrid: Ediciones Nobel.
- Estupiñán, R. (2006) *Control Interno y Fraudes: Con base en los ciclos transaccionales, Análisis de Informe Coso I y II*. 2a ed Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2004) *Papeles de Trabajo en la Auditoría Financiera*. 2a ed Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2013) *Auditoría Administrativa: Evaluación y diagnóstico empresarial*. 3a ed México: Pearson Educación.
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de Gestión*. 2a. ed Quito: Luz de América.
- Rodríguez, J. (2010). *Auditoría Administrativa*. 9a ed México: Trillas.
- Santillana, J. (2002). *Auditoría Interna Integral: Administrativa, Operacional y Financiera*. 2a ed México: Thomson Learning.
- Whittington, O. & Pany K. (2000). *Auditoría: un enfoque integral*. 12a ed. Bogotá: McGraw-Hill.
- Whittington, O. & Pany K. (2005) *Principios de Auditoría*, 14a ed México: McGraw-Hill.

LINKOGRAFÍA

- “Programación de la Auditoría” (recuperado 4/10/2014) de:
<http://artemisa.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>
- “Características de la Auditoría Operacional” (recuperado 4/10/2014) de:
<http://www.fedecop.org/Carta%20Fedecop%207.pdf>
- “Técnicas de Auditoría” (recuperado 10/10/2014) de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/tecaudito.htm>
- “Información que suministra la Auditoría Operacional” (recuperado 14/10/2014)
de: http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html
- “Metodología aplicable a las evaluaciones” (recuperado 14/10/2014) de:
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap05/cont01.html>

ANEXOS

ANEXO #1

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES


SRI
Je hacen al país

NUMERO RUC: 3803782597001

APELLIDOS Y NOMBRES: AULLA SALAMEH CARLOS OCTAVIO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 14/04/2008
NOMBRE COMERCIAL: FANTASIA DE SERV. DE LUZ MARIA		FEC. CIERRE:
		FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMÓVILES TRANSPORTE REGULAR O NO REGULAR DE COMBUSTIBLE POR CARRETERA VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS EN PUESTOS DE REFRIGERIO FUENTES DE SODA HELADERIAS PARA SU CONSUMO INMEDIATO ALQUILER DE LOCALS COMERCIAL		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: NAPO Cantón: TENA Pastuzas, TENA Calle: VIA TENA PUERTO NAPO Número: SIN Intersección: SECUNDARIA Referencia: A CINCO CUADRAS DE LA ESPERA Teléfono: Domicilio: 067844783 Celular: 099879779 Celular: 084717437 Teléfono: Domicilio: 067844783		

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: ABIERTO	FEC. INICIO ACT.: 03/07/2011
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
		FEC. REINICIO:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: SERVICIOS REGULARES DE TRANSPORTE INTERURBANO DE PASAJEROS		
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO: Provincia: NAPO Cantón: TENA Pastuzas, TENA Calle: VIA TENA PUERTO NAPO Número: SIN Intersección: SECUNDARIA Referencia: A CINCO CUADRAS DE LA ESPERA Celular: 099879770		

 **DIRECCION PROVINCIAL NAPO**
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

COR
SC 2014

02 SET. 2011

SERVICIOS TRIBUTARIOS

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE 

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS 

Domicilio: DFAG (15007) **Lugar de emisión:** TENA/AV 16 DE NOVIEMBRE Fecha y hora: 07/09/2011 10:45:59

Página 2 de 2

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 0603782897001

APELLIDOS Y NOMBRES: AULLA SALAMEH CARLOS OCTAVIO

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: FISCAL

OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI

CALIFICACIÓN ARTESANAL:

NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 03/07/1985

FEC. ACTUALIZACION: 10/27/2011

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 14/04/2004

FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:

FEC. INSCRIPCIÓN: 14/04/2004

FEC. REINICIO ACTIVIDADES:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL

VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA AUTOMOTORES

DOMICILIO TRIBUTARIO

Provincia: NAPO Cantón: TONA Parroquia: TONA Calle: VIA TONA PUERTO NAPO Número: SIN Inscripción, SECUNDARIA
Referencia: A CINCO CUADRAS DE LA EGREA Teléfono: 052888330

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA_PERSONAS NATURALES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS AUTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002

ABIERTOS: 2

JURISDICCION: REGIONAL NORTE NAPO

CERRADOS: 0

SRI DIRECCION PROVINCIAL NAPO
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

CCP
SC 2014
02 SET. 2011

SERVICIOS TRIBUTARIOS

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MPAG10807

Lugar de emisión: TONAHAY 15 DE NOVIEMBRE Fecha y hora: 09:00 AM 15-11-2011

Página 1 de 2

SRI.gob.ec

ANEXO #2

MINISTERIO DE MINAS Y PETRÓLEOS



FAX N° 1444 (INR-C) 0811296

QUITO, D.M. 15 JUL. 2008

FAX : (02) 2253-061
ATN. : ING. BYRON ALBUJA MERIZALDE
GERENTE GENERAL CLYAN SERVICES WORLD S.A.

FAX : (02) 2564-878
ATN. : CPNV. EMC FABIAN RUEDA FLORES
VICEPRESIDENTE DE PETROCOMERCIAL

FAX : (03) 2423-090
ATN. : DRA. MAGDALENA BARRENO
DIRECTORA REGIONAL DE HIDROCARBUROS CENTRO

REFERENCIA: TRAMITE 2008-11793-19018

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE HIDROCARBUROS EN CUMPLIMIENTO DE SUS FACULTADES DE FISCALLAZACION Y CONTROL Y CONFORME A LO ESTABLECIDO EN EL ART. 29 DEL DECRETO EJECUTIVO N° 2024, PUBLICADO EN EL SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL N° 445 DEL 1 DE NOVIEMBRE DEL 2001, HA EMITIDO LA RESOLUCIÓN CON LA CUAL SE PROCEDE A REGISTRAR COMO DISTRIBUIDOR DE COMBUSTIBLES PARA ATENDER EL SEGMENTO AUTOMOTRIZ AL SEÑOR AULLA SALAMEH CARLOS OCTAVIO PROPIETARIO DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO "LUZ MARÍA", UBICADA EN LA VÍA TENA PUERTO NAPOLEN A 5 CUADRAS DE L' ESPEA, PARROQUIA TENA, CANTÓN TENA, PROVINCIA DEL NAPO, AFILIADA A SU RED DE DISTRIBUCIÓN

POR CONSIGUIENTE LA ESTACION DE SERVICIO "LUZ MARÍA" PUEDE EJECUTAR LAS ACTIVIDADES DE COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLES DERIVADOS DEL PETRÓLEO REGULADAS POR EL ANTES CITADO DECRETO EJECUTIVO CON EL CÓDIGO 744L15002 Y LA COMERCIALIZADORA CLYAN SERVICES WORLD S.A. ASÍ COMO PETROCOMERCIAL ESTAN HABILITADAS PARA REALIZAR EL DESPACHO Y ABASTECIMIENTO DE COMBUSTIBLES.

PARTICULAR QUE VOY DANDO A USTEDES PARA LOS FINES LEGALES PERTINENTES.

ATENTAMENTE,

TENNY SIERRA ESPINOSA
DIRECTOR NACIONAL DE HIDROCARBUROS, ENC.

DE CONFORMIDAD AL ART. 18 DE LA LEY NOTARIAL DOY FE QUE LA(S) COPIA(S) FOTOSTÁTICA(S) QUE ANTECEDE(N) EN... HOJAS(S) ÚTILES (SON) IGUAL(ES) A SU ORIGINAL(ES)

RIOBAMBA, A 15 JUL. 2008

DR. ITALO BEDRAN R.
NOTARIO N° DEL CANTÓN RIOBAMBA



Oficio N° 1445 DNH-C-D 0811297

Quito D.M., a 15 JUL. 2008

Ingeniero
Byron Albuja Merizalde
GERENTE GENERAL CLYAN SERVICES WORLD S.A.
Av. República de El Salvador N°36-24 y Suécia, Edif. Ardes Plaza.
Ciudad.-



REFERENCIA: TRAMITE 2008-11793-19018

De mi consideración:

En atención a la comunicaciones N° 198-CSW-008 y 319-CSW-008 del 21 de abril y 26 de junio de 2008, respectivamente, y en virtud de la recomendación dada por la Coordinación de Aprobación, Control y Fiscalización de Comercialización de Derivados de Hidrocarburos en el Memorando N° 1443 DNH-C-D del 11 de julio de 2008, la Dirección Nacional de Hidrocarburos en cumplimiento de sus facultades de fiscalización y control y conforme a lo establecido en los Artículos 28 y 29 del Decreto Ejecutivo N° 2024, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 445 del 1 de noviembre del 2001, emite la Resolución que adjunto, con la cual se procede a registrar como distribuidor de combustibles para atender al segmento automotriz, al señor Adila Salameh Carlos Oyarvito propietario de la estación de servicio "LUZ MARÍA", ubicada en la Vía Lora Puerto Napo S/N 15 cuadras de la ESPEA, parroquia Tava, cantón Tava, provincia del Napo, afiliada a la red de la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A., por lo que la mencionada estación de servicio está autorizada para operar con el código 74AU15002,

Por consiguiente la estación de servicio puede elevar las actividades de comercialización de combustibles derivados del petróleo reguladas por el antes citado Decreto Ejecutivo N° 2024.

Particular que notifique para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

DIRECCIÓN NACIONAL DE HIDROCARBUROS

Adjunto Resolución
CC. Viceministerio de Hidrocarburos
CC. Estación de Servicio "LUZ MARÍA".

DE CONFORMIDAD AL ART 18 DE LA LEY
NOTARIAL DOY FE QUE LA(S) COPIA(S)
FOTOSTÁTICA(S) QUE ANTECEDE(N)
EN... HOJAS(S) ÚTILES (SON) IGUALES,
A SU ORIGINAL(ES).

RIOBAMBA, A 15 JUL. 2008

DR. ITALO REDRAN R.
NOTARIO DEL CANTÓN RIOBAMBA

RESOLUCION N°

0384

LA DIRECCIÓN NACIONAL DE HIDROCARBUROS

CONSIDERANDO:

- QUE** mediante Decreto Ejecutivo N° 2024, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 445 de 1 de noviembre de 2001, se expidió el Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos de los Derivados de los Hidrocarburos;
- QUE** el artículo 28 del citado Reglamento establece: "Contratos de Distribución: La vinculación entre una comercializadora y distribuidora se realizará a través de un contrato de carácter privado, en el que se deberá estipular expresamente, además de las cláusulas que las partes acuerden, la obligación de la comercializadora de ejercer control a la distribuidora conforme a lo establecido en este reglamento, y la suspensión del suministro o la terminación del contrato a pedido de la Dirección Nacional de Hidrocarburos";
- QUE** el inciso primero del artículo 29 del Reglamento en mención expresa: "Registro de Distribuidoras.- Las Distribuidoras para operar previamente deberán registrarse como tales ante la Dirección Nacional de Hidrocarburos, para este efecto presentarán la información establecida en los literales a), d), e), f) numerales 1, 2 y 3; h), i), y j) del artículo 3 del presente Reglamento...";
- QUE** mediante comunicaciones N° 198-CSW-008 y 309-CSW-008 del 21 de abril y 26 de junio de 2008, respectivamente, la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A. solicita se registre como distribuidor de combustibles, al señor Aulla Salameh Carlos Octavio propietario de la estación de servicio "LUZ MARÍA", ubicada en la Vía Tena Puerto Napo S/N a 5 cuadras de la ESPEA, parroquia Tena, cantón Tena, provincia del Napo, para lo cual adjunta los requisitos establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 2024, publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 445 del 1 de noviembre del 2001 y el Acuerdo Ministerial N° 042, publicado en el Registro Oficial N° 291 del 14 de junio del 2006, además anexa el Permiso de Construcción N° 0338 del 4 de abril de 2006, emitido por el Gobierno Municipal del Tena; el Permiso de Funcionamiento N° 0349 del 13 de febrero de 2006, con el que el Cuerpo de Bomberos de Napo extiende el Visto Bueno de los planos del proyecto.
- Adicionalmente, mediante oficio N° 342 DNH-C-D 0607664 del 5 de junio de 2006, la Dirección Nacional de Hidrocarburos, luego del análisis técnico consideró factible la implementación de la mencionada estación de servicio.
- QUE** el señor Aulla Salameh Carlos Octavio, ha cumplido con las exigencias previstas en los requisitos establecidos en los artículos 8, 28 y 29, inciso segundo, del Decreto Ejecutivo N° 2024 y el Acuerdo Ministerial N° 042, conforme lo expresa el Memorando N° 1445 DNH-C-D del 11 de julio de 2008, de la Coordinación de Aprobación, Control y Fiscalización de Comercialización de Derivados de Hidrocarburos, mediante el cual se recomienda este registro y la correspondiente expedición de la resolución;



EN EJERCICIO de la facultad establecida en el artículo 29, inciso segundo, del Reglamento para Autorización de Actividades de Comercialización de Combustibles Líquidos Derivados de los Hidrocarburos,

RESUELVE:

- Art. 1** REGISTRAR como distribuidor de combustibles para atender al segmento automotriz, al señor Aulla Salameh Carlos Octavio propietario de la estación de servicio "LUZ MARÍA", ubicada en la Vía Tena Puerto Napo S/N a 5 cuadras de la ESPEA, parroquia Tena, cantón Tena, provincia del Napo, afiliada a la red de la comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A., por lo que la mencionada estación de servicio está autorizada para operar con el código **74AU15002**.
- Art. 2** La Coordinación de Aprobación, Control y Fiscalización de Comercialización de Derivados de Hidrocarburos, arbitrará las medidas necesarias para el cumplimiento de la presente Resolución y dispondrá la calibración y sellaje de los surtidores de la estación de servicio mencionada.
- Art. 3** La Comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A. se sujetará en sus relaciones de comercialización a las disposiciones previstas en el Decreto Ejecutivo N° 2024, en especial a lo dispuesto en los artículos 17, 18, 20, 24, 27, 28, 30, 34, 39 y 44.
- Art. 4** La presente Resolución notifique a PETROCOMERCIAL a la Comercializadora CLYAN SERVICES WORLD S.A. y a la Estación de Servicio "LUZ MARÍA", a fin de que surta los efectos legales pertinentes.

COMUNIQUESE.-

DADA, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a

Javier Eguez Espinosa
DIRECTOR NACIONAL DE HIDROCARBUROS, ENC.

DE CONFORMIDAD AL ART. 16 DE LA LEY
NOTARIAL DOY FE QUE LA(S) COPIA(S),
FOTOSTÁTICA(S), QUE ANTECEDE(N),
EN... HOJAS(S) ÚTILES (SON) IGUAL(ES),
A SU ORIGINAL(ES).

RIOBAMBA, A. 15 JUL. 2024
DR. ITALO BEDRÁN R.
NOTARIO 7º DEL CANTÓN RIOBAMBA

